



UNIVERSITAS INDONESIA

ANALISIS KUALITAS LAYANAN BUKU WAJIB DI *RESOURCE & LEARNING CENTER* (RLC) FEUI DITELAAH DARI HARAPAN DAN PERSEPSI PEMUSTAKA

SKRIPSI

INTAN SATRIANI

NPM 0706291691

FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA

PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN

DEPOK

JULI 2011



UNIVERSITAS INDONESIA

ANALISIS KUALITAS LAYANAN BUKU WAJIB DI *RESOURCE & LEARNING CENTER (RLC)* FEUI DITELAAH DARI HARAPAN DAN PERSEPSI PEMUSTAKA

SKRIPSI

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

INTAN SATRIANI

NPM 0706291691

FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA

PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN

DEPOK

JULI 2011

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.

Jakarta, 13 Juli 2011



Intan Satriani

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Intan Satriani

NPM : 0706291691

Tanda Tangan : 

Tanggal : 13 Juli 2011

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Intan Satriani

NPM : 0706291691

Program studi : Ilmu perpustakaan

Judul : Analisis Kualitas Layanan Buku Wajib di
Resource & Learning Center (RLC) FEUI Ditelaah
dari Harapan dan Persepsi Pemustaka

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, Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Ir. Anon Mirmani, MIM. Arc./Rec. ()

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

Penguji : Siti Sumarningsih, M.Lib ()

Panitera : Margareta Aulia Rahman, S. Hum ()

Ditetapkan di : Depok

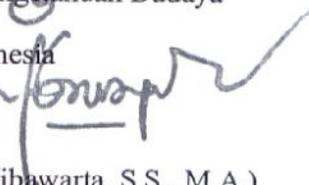
Tanggal : 5 Juli 2011

oleh

Dekan

Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya

Universitas Indonesia


(Dr. Bambang Wibawarta, S.S., M.A.)
NIP. 196510231990031002



KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur dipanjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Penulisan skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Layanan Buku Wajib di Resource & Learning Center (RLC) FEUI Ditelaah dari Harapan dan Persepsi Pemustaka**” dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Humaniora Jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya (FIB), Universitas Indonesia. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan selesai dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Ibu Luki Wijayanti, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
- 2) Ibu Ir. Anon Mirmani, MIM. Arc./Rec. dan Ibu Siti Sumarningsih, M.Lib, selaku pembaca dan penguji yang telah memberikan saran dan masukan yang sangat bermanfaat untuk penyelesaian skripsi ini.
- 3) Pihak RLC FEUI yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian pada layanan buku wajib RLC FEUI.
- 4) Seluruh staf pengajar di Departemen ilmu perpustakaan dan informasi FIB UI, terimakasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan.
- 5) Bapak Muhamad Ihsanudin, M.Hum. dan Kak Agung Wicaksono, S.Hum yang telah memberikan penulis masukan yang sangat bermanfaat bagi penelitian ini dan melalui penelitian tesis dan skripsi mereka memberi inspirasi bagi penulis untuk mengangkat tema mengenai kualitas layanan ini.
- 6) Bapak Alm. Bani Usman, Ibu Budi Astuti selaku orang tua penulis dan Ardiasih Oktoviana, Cory Puspitasary selaku kakak-kakak penulis yang

selalu memberikan bantuan dan dukunga, baik moral dan material sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

- 7) Ria Ariani dan Rangga Adhi Putra Sapjaya terima kasih telah banyak membantu, memberi saran dan dukungan selama penulis menyusun skripsi ini.
- 8) Teman-teman PSIP 2007, Nuria Prasanti, Sri Putri, Fitri Fauziea, Rezcky Ramadhan, Yayan Maryani, Dini Aryani, dll. Terima kasih untuk kebersamaan, semangat dan dukungan kalian selama ini. Semoga kesuksesan selalu menyertai kita.
- 9) Agustiningsih Lestari dan Zafirah Esti, selaku teman-teman se-pembimbing, yang telah saling mendukung untuk menyelesaikan skripsi bersama-sama.
- 10) Tiwie Wulandari dan teman-teman Grup Gamelan Jawa Seta Kresna Wirama yang telah memberikan dukungan dan pengertiannya selama penulis menyelesaikan skripsi.
- 11) Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, yang juga membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah mendukung terselesaikannya skripsi ini. Kritik, saran dan masukan sangat dibutuhkan penulis untuk melakukan penelitian selanjutnya. Penulis berharap skripsi ini dapat memberi manfaat bagi pengembangan ilmu dan semua pihak.

Depok, 13 Juli 2011



Penulis

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

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

Nama : Intan Satriani
NPM : 0706 291 691
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:

***“Analisis Kualitas Layanan Buku Wajib di Resource & Learning Center (RLC)
FEUI Ditelaah dari Harapan dan Persepsi Pemustaka”***

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: 13 Juli 2011

Yang menyatakan



(Intan Satriani)

ABSTRAK

Nama : Intan Satriani
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Judul : Analisis Kualitas Layanan Buku Wajib di *Resource & Learning Center* (RLC) FEUI Ditelaah dari Harapan dan Persepsi Pemustaka

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan buku wajib di RLC FEUI yang ditelaah dari harapan dan persepsi pemustaka. Responden penelitian ini adalah anggota RLC FEUI Program Sarjana Strata Satu terdiri dari mahasiswa program S1 Reguler, S1 Ekstensi, dan S1 Kelas Internasional. Pengukuran kualitas layanan buku wajib ini menggunakan model LibQUAL+ berdasarkan empat dimensi yaitu *Access to Information*, *Affect of Service*, *Personal Control*, *Library As a Place*. Responden diminta untuk menilai harapan minimum, harapan sesungguhnya, dan persepsi terhadap 20 pernyataan mengenai layanan buku wajib RLC FEUI. Nilai kualitas layanan diperoleh dari selisih antara nilai harapan dan persepsi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum layanan buku wajib di RLC FEUI dinilai cukup baik oleh pemustaka karena berada dalam zona toleransi atau *zone of tolerance* dengan nilai AG postif sebesar 0,50. Dimensi yang mendapat nilai kepuasan terendah adalah dimensi *Access to Information*. Secara umum, aspek yang belum memuaskan pemustaka sehingga perlu mendapat perhatian lebih adalah (1) Ketersediaan jumlah buku wajib dari tiap judul dan (2) Kebaruan (*up to date*) edisi koleksi buku wajib.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Layanan Buku Wajib, LibQUAL+

ABSTRACT

Name : Intan Satriani

Study Program : Library Science

Title : Analysis of Reserve Book Service's Quality in Resource & Learning Center (RLC) FEUI Studied From User's Expectation and Perception.

This research's goal is to find out the reserve book service's quality in RLC FEUI studied from user's expectation and perception. Respondent of this research is members of RLC FEUI whose are Graduate Program Student consist of Regular Graduate Program, Extension Graduate Program, and International Class Graduate Program. The measurement of reserve book service's quality is using LibQUAL+ model based on four dimension these are Access of Information, Affect of Service, Personnel Control, and Library As a Place. Respondent ask to give their assessment about their minimum expectation, desired expectation, and perception to 20 statement about reserve book service in RLC FEUI. The value of service quality acquired from calculation of perception and expectation value. The finding shows that reserve book service in RLC FEUI generally considered quite good according to user because the research result is still in the zone of tolerance with AG value 0,50. Dimension which get lowest value of satisfaction is of Access to Information. Generally, the aspects which make users unsatisfied is (1) availability of reserve book's amount and (2) up to date of reserve book's edition.

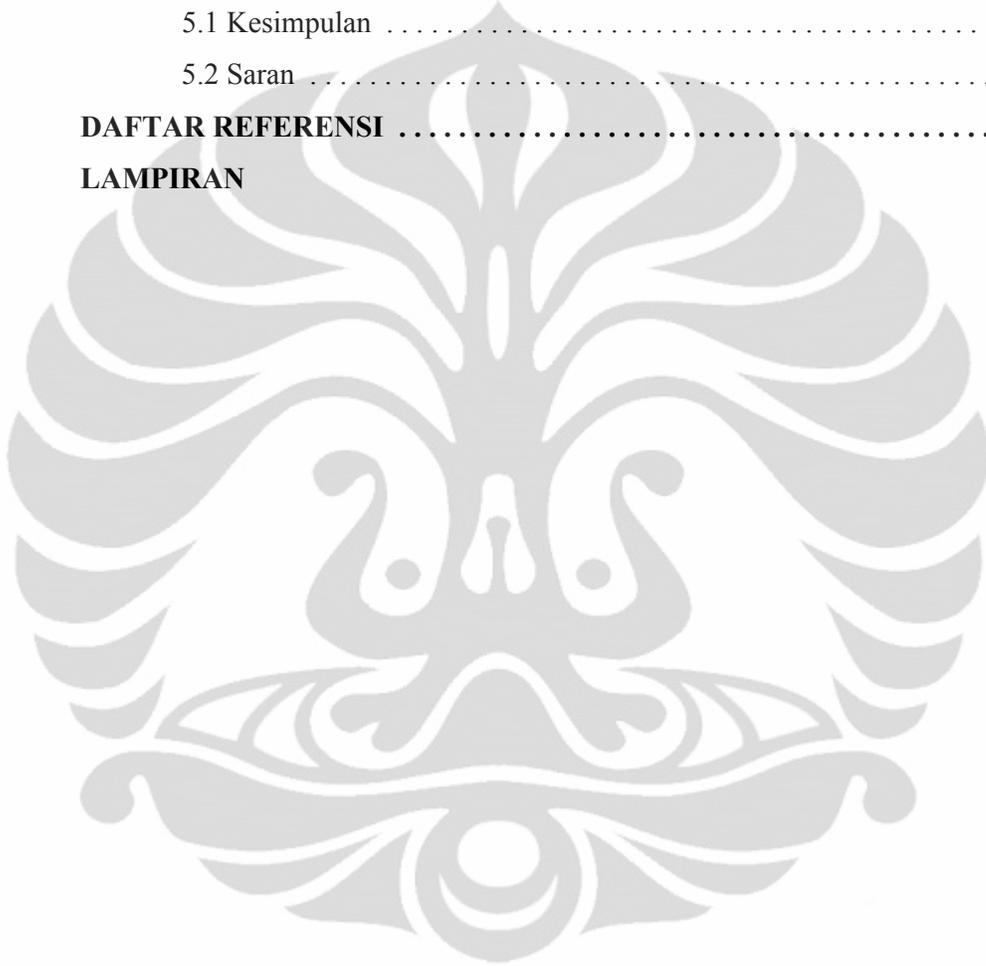
Keywords: Service Quality, Reserved Book Service, LibQUAL+

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Pelayanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi	8
2.2 Kualitas Layanan	15
2.2.1 Instrumen LibQUAL+	17
2.2.2 Dimensi kualitas layanan berdasarkan LibQUAL+	17
2.3 Layanan Buku Wajib	17
2.3.1 Pengertian Buku Wajib	17
2.3.2 Layanan Buku Wajib di Perpustakaan Perguruan Tinggi	18
2.3.3 Ruang Layanan Buku Wajib	20
2.4 Pengukuran Kualitas Layanan Buku Wajib	21

2.5 Harapan dan Persepsi	22
BAB 3 METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Variabel Penelitian	23
3.3 Populasi dan sampel.	24
3.4 Teknik Pengumpulan Data.	26
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.	27
3.6 Teknik Analisis Data	27
BAB 4 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Profil Resource & Learning Center (RLC FEUI).	29
4.2 Layanan Buku Wajib RLC FEUI.	29
4.2.1 Sejarah Singkat Layanan Buku Wajib RLC FEUI.	29
4.2.2 Layanan Peminjaman Buku Wajib RLC FEUI.	31
4.2.3 Koleksi Buku Wajib RLC FEUI.	31
4.2.4 SDM Layanan Buku Wajib RLC FEUI.	32
4.3 Karakteristik Responden.	32
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	37
4.5 Analisis Kualitas Layanan	38
4.5.1 Analisis Kualitas Layanan Secara Umum	38
4.5.2 Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi	39
4.5.3 Analisis Berdasarkan Butir Pernyataan	41
4.5.4 Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Kelompok Responden	49
4.5.4.1 Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Kelompok Responden Program Sarjana	49
4.5.4.1.1 Kelompok Program S1 Reguler	50
4.5.4.1.2 Kelompok Program S1 Ekstensi	52
4.5.4.1.3 Kelompok Program S1 Kelas Internasional	53
4.5.4.2 Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Intensitas Penggunaan Layanan Buku Wajib	56
4.5.4.2.1 Intensitas Penggunaan Layanan 1-3 kali Per Minggu (Jarang).	57

4.5.4.2.2 Intensitas Penggunaan Layanan 4-7 kali Per Minggu (Kadang)	58
4.5.4.2.3 Intensitas Penggunaan Layanan 8-10 kali Per Minggu (Sering)	59
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	64
DAFTAR REFERENSI	65
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Tabel Jumlah Pengunjung Layanan Buku Wajib RLC FEUI Tahun 2010.....	3
Tabel 1.2. Tabel jumlah buku wajib yang dipinjam pada tahun 2010.....	5
Tabel 3.1. Tabel Kelompok dan Jumlah Populasi Pemustaka Layanan Buku Wajib RLC FEUI.....	24
Tabel 3.2. Tabel Indikator-Indikator Pernyataan Pada Kuesioner.....	26
Tabel 4.1. Data Petugas Layanan Buku Wajib RLC FEUI.....	32
Tabel 4.2. Tabel Skor Rata-Rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, Persepsi dan AG Secara Umum.....	39
Tabel 4.3. Tabel Rata-Rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, Persepsi dan AG Dimensi Kualitas Layanan Buku Wajib.....	41
Tabel 4.4. Tabel Jumlah Frekuensi Butir Pernyataan yang Mendapatkan AG Positif Berdasarkan Kelompok Program Sarjana.....	45
Tabel 4.5. Tabel Jumlah Frekuensi Butir Pertanyaan yang mendapatkan AG Positif Berdasarkan Intensitas Penggunaan Layanan.....	47
Tabel 4.6. Tabel Skor Rata-Rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, Persepsi dan AG Berdasarkan Kelompok Program Sarjana.....	50
Tabel 4.7. Tabel Skor Rata-Rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, Persepsi dan AG Kelompok Responden S1 Reguler.....	51
Tabel 4.8. Tabel Skor Rata-Rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, Persepsi dan AG Kelompok Responden S1 Ekstensi.....	52

Tabel 4.9. Tabel Skor Rata-Rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, Persepsi dan AG Kelompok Responden S1 Ekstensi.....	54
Tabel 4.10. Tabel Skor Rata-Rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, Persepsi dan AG Kelompok Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Layanan Buku Wajib.....	56
Tabel 4.11. Tabel Skor Rata-Rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, Persepsi dan AG Kelompok Responden Intensitas Penggunaan Layanan 1-3 kali Per Minggu (Jarang).....	57
Tabel 4.12. Tabel Skor Rata-Rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, Persepsi dan AG Kelompok Responden Intensitas Penggunaan Layanan 4-7 kali Per Minggu (Kadang)	58
Tabel 4.13. Tabel Skor Rata-Rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, Persepsi dan AG Kelompok Responden Intensitas Penggunaan Layanan 8-10 kali Per Minggu (Sering).....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Diagram Populasi Pemustaka Layanan Buku Wajib RLC FEUI.....	33
Gambar 4.2. Diagram Data Proporsi Sampel Berdasarkan Program Studi.....	33
Gambar 4.3. Diagram Data Proporsi Sampel Berdasarkan Kelompok Program Sarjana.....	34
Gambar 4.4. Diagram Data Intensitas Penggunaan Layanan Buku Wajib.....	35
Gambar 4.5. Diagram Data Intensitas Penggunaan Layanan Program S1 Reguler.....	36
Gambar 4.6. Diagram Data Intensitas Penggunaan Layanan Program S1 Ekstensi.....	36
Gambar 4.7. Diagram Data Intensitas Penggunaan Layanan Program S1 Kelas Intenasional.....	37
Gambar 4.8. Radar Chart Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, dan Persepsi Berdasarkan Butir Pernyataan.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 2 : Analisis Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, Persepsi, dan AG Butir Pernyataan Secara Umum
- Lampiran 3 : Analisis Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, Persepsi, dan AG Butir Pernyataan Program S1 Reguler
- Lampiran 4 : Analisis Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, Persepsi, dan AG Butir Pernyataan Program S1 Ekstensi
- Lampiran 5 : Analisis Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, Persepsi, dan AG Butir Pernyataan Program S1 Kelas Internasional
- Lampiran 6 : Analisis Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, Persepsi, dan AG Butir Pernyataan Intensitas Penggunaan Layanan Buku Wajib 1-3 kali/minggu (Jarang)
- Lampiran 7 : Analisis Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, Persepsi, dan AG Butir Pernyataan Intensitas Penggunaan Layanan Buku Wajib 4-7 kali/minggu (Kadang)
- Lampiran 8 : Analisis Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, Persepsi, dan AG Butir Pernyataan Intensitas Penggunaan Layanan Buku Wajib 8-10 kali/minggu (Sering)
- Lampiran 9 : Kuesioner Penelitian

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan merupakan lembaga yang tujuan utamanya adalah melayani kebutuhan pemustaka. Dalam memberikan pelayanan kepada para pemustakanya, perpustakaan hendaknya memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang unggul atau disebut juga dengan *service excellence*, yakni suatu sikap atau cara dalam melayani pelanggan secara memuaskan (Nasution, 2004, p.49). Hal tersebut dimaksudkan agar pemustaka berkeinginan untuk berkunjung kembali ke perpustakaan. Untuk itu, kualitas layanan yang ada di perpustakaan perlu diperhatikan untuk mendukung pencapaian *service excellence* yang diharapkan.

Pemustaka mempunyai arti penting dalam menilai kualitas layanan suatu perpustakaan. Pemustaka sebagai pihak yang dilayani oleh perpustakaan tentunya mempunyai harapan dan persepsi mengenai layanan perpustakaan tersebut. Penilaian kualitas layanan telah mengalami pergeseran paradigma. Semula penilaian kualitas layanan dinilai dari sudut pandang kelembagan, namun dalam perkembangannya kualitas layanan dinilai dari sudut pandang pengguna seperti yang dikatakan oleh Zeithaml, Parasuraman, Berry. (1990). “...only customers judge quality; all other judgments are essentially irrelevant” (p.19)

Semua jenis perpustakaan memberikan pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan pemustakanya, tidak terkecuali dengan perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi memiliki kedudukan yang penting dalam institusi perguruan tinggi. Sehingga seperti yang dikemukakan oleh Johnson (2009), “perpustakaan perguruan tinggi merupakan jantung dari perguruan tinggi” (p.196). Perguruan tinggi merupakan jenjang pendidikan tertinggi di mana pola pembelajarannya berbeda dari tingkat sekolah dasar dan menengah. Pada sistem pendidikan di perguruan tinggi mahasiswa dituntut untuk dapat belajar secara mandiri dan aktif.

Sebagai bagian dari institusi yang menaunginya, perpustakaan perguruan tinggi hendaknya dapat menunjang pencapaian tujuan pembelajaran di perguruan tinggi. Disebutkan dalam *Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi*, salah satu fungsi perpustakaan perguruan tinggi sebagai fungsi edukasi. Perpustakaan merupakan sumber belajar para sivitas akademika. Oleh karena itu, koleksi yang disediakan adalah koleksi yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung evaluasi pembelajaran. Seperti juga yang dikatakan oleh Budd (2005) bahwa perpustakaan perguruan tinggi menyediakan suplemen dan komplemen untuk kurikulum. Perpustakaan menyediakan bahan-bahan yang esensial untuk proses belajar mengajar. Hal ini berarti perpustakaan perguruan tinggi hendaknya mampu untuk menyediakan koleksi-koleksi yang dibutuhkan untuk proses belajar mengajar di perguruan tinggi, yang mana hal tersebut salah satunya diwujudkan dalam menyediakan koleksi untuk menunjang kurikulum yaitu salah satunya adalah buku wajib atau buku yang dipakai dalam sebagai buku pegangan pada mata kuliah tertentu.

Sebagai salah satu koleksi yang penting dalam menunjang kegiatan belajar mengajar, buku wajib tentunya sangat dibutuhkan oleh para sivitas akademika dalam kegiatan perkuliahannya. Tidak semua perpustakaan mempunyai layanan khusus untuk buku wajib, biasanya perpustakaan perguruan tinggi terutama perpustakaan fakultas hanya menyediakan beberapa eksemplar dari setiap judul buku wajib. *Resource & Learning Center* FEUI atau dahulu yang disebut sebagai Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia merupakan satu-satunya perpustakaan fakultas di lingkungan Universitas Indonesia yang memiliki layanan khusus untuk buku wajib.

Berikut adalah tabel jumlah pengunjung layanan buku wajib RLC FEUI Tahun 2010.

Tabel 1.1. Tabel Jumlah Pengunjung Layanan Buku Wajib RLC FEUI Tahun 2010

Bulan	Jumlah Pengunjung Layanan Buku Wajib (orang)
Januari	359
Februari	8332
Maret	9635
April	7627
Mei	5964
Juni	6582
Juli	2761
Agustus	175
September	2290
Oktober	6266
November	5342
Desember	3800

Sumber: statistik bagian pelayanan RLC FEUI “telah diolah kembali”.

Dari data pada tabel di atas dapat dilihat bahwa kunjungan ke layanan buku wajib RLC FEUI cukup tinggi. Rata-rata kunjungan ke layanan buku wajib perbulan yaitu sebanyak 4928 orang. Jumlah pengunjung paling banyak pada bulan maret yaitu sebanyak 9635 orang. Jumlah pengunjung mengalami penurunan pada bulan Januari dan Agustus dikarenakan masa libur semester. RLC FEUI merupakan bagian dari fakultas ekonomi ternama di tingkat nasional maupun di tingkat internasional yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan informasi dan menunjang kegiatan belajar mengajar para pemustakanya.

Fakultas Ekonomi telah banyak mencetak ekonom-ekonom yang handal dan terkenal memiliki jaringan ikatan alumni dan rekanan yang kuat sehingga sering memberikan bantuan untuk pembangunan Fakultas Ekonomi. Salah satu bantuan tersebut juga mengalir pada RLC FEUI untuk pengadaan buku-buku wajib. Dalam *Laporan Lokakarya: Pengembangan Perpustakaan Universitas Indonesia 20-22 Maret 1984* disebutkan bahwa pada akhir tahun 50an Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia melakukan kerjasama dengan Universitas California dengan bantuan Yayasan Ford. Di dalam bantuan tersebut tercakup pula paket buku untuk menunjang pendidikan. Seleksi buku dilakukan dengan memilih judul-judul yang terdapat pada Daftar Tambahan Buku di Universitas California, kemudian disusun dalam daftar pesanan buku. Setelah itu, Perpustakaan FEUI tinggal menunggu dan menerima saja. Namun, jumlah buku yang diwajibkan sangat tidak seimbang dengan jumlah mahasiswa, sehingga pengelolaan peminjaman dilakukan secara khusus. Di sinilah bermula adanya Layanan Ruang Buku Wajib. Pada saat ini, pengadaan pada layanan buku wajib FEUI diperoleh dari anggaran tiap-tiap departemen Program Sarjana S1 Reguler. Pihak departemen berkoordinasi dengan pihak RLC FEUI untuk melakukan pengadaan buku-buku wajib tersebut.

Buku-buku wajib ini jumlahnya cukup banyak baik dari judul maupun jumlah eksemplarnya serta cepat berganti edisi. Jumlah buku wajib yang dipinjam pada tahun 2010 diperlihatkan pada Tabel 1.2.

Berdasarkan data di Tabel 1.2, buku wajib yang dipinjam cukup tinggi yaitu rata-rata 5921 eksemplar tiap bulan. Peminjaman buku wajib mencapai puncaknya pada awal semester yaitu antara bulan Februari dan Maret dan mengalami penurunan pada masa liburan semester yaitu pada bulan Januari dan Agustus. Jumlah peminjaman buku wajib yang cukup tinggi tersebut dikarenakan buku-buku wajib ini dibutuhkan oleh mahasiswa-mahasiswa dalam kegiatan perkuliahannya dan biasanya sudah tertera di dalam Satuan Acara Pembelajaran (SAP). Pelayanan buku wajib ini belum terotomasi, masih dilakukan secara manual dengan menggunakan kartu dan slip peminjaman buku. Dalam layanan

ini, interaksi antara petugas sirkulasi layanan dan pemustaka terjadi secara langsung. Kemampuan petugas dalam melayani dengan baik dan cepat merupakan salah satu bagian dari aspek pelayanan.

Tabel 1.2. Tabel jumlah buku wajib yang dipinjam pada tahun 2010

Bulan	Buku wajib yang dipinjam (eksemplar)
Januari	552
Februari	10622
Maret	11817
April	9953
Mei	7286
Juni	1791
Juli	3833
Agustus	247
September	3075
Oktober	8707
November	7852
Desember	5318

Sumber: Statistik bagian pelayanan RLC FEUI “telah diolah kembali”

Untuk mengetahui apakah layanan buku wajib sudah dapat memenuhi kebutuhan pengguna, maka diperlukan kajian pengguna. Kajian ini berguna untuk membahas aspek kualitas layanan buku wajib. Kualitas layanan dari sudut pandang pengguna didefinisikan sebagai besarnya ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan persepsi pelanggan “as perceived by the costumer, can be defined as the extent of discrepancy between costumer expectations or desires and their perceptions.” (Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, 1990 : 19). Ada bermacam-macam model yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Dalam lingkup perpustakaan model yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah LibQUAL+. LibQUAL+ merupakan instrumen untuk mengukur

harapan dan persepsi pemustaka mengenai kualitas perpustakaan sebagai sebuah tempat, koleksinya dan stafnya. Dalam mengukur kualitas layanan LibQUAL+ mencakup empat dimensi yaitu *Access to Information, Affect of Service, Personal Control, dan Library As a Place*.

1.2 Perumusan Masalah

Layanan buku wajib di RLC FEUI merupakan layanan yang koleksinya dibutuhkan untuk menunjang pembelajaran di FEUI. Koleksi buku wajib yang sangat dibutuhkan dalam menunjang pembelajaran ini menyebabkan layanan ini frekuensi pemanfaatannya cukup tinggi yaitu rata-rata berjumlah 5921 eksemplar yang dipinjam setiap bulannya. Interaksi yang terjadi antara pemustaka dan petugas layanan juga terjadi secara langsung sehingga aspek sikap dan kemampuan petugas layanan tentunya berperan penting. Berdasarkan hal-hal tersebut layanan buku wajib ini tentunya merupakan sesuatu yang penting untuk diteliti dalam hal kualitas layanannya. Penilaian kualitas layanan dari sudut pandang pemustaka merupakan salah satu pendekatan yang dilakukan untuk menilai kualitas layanan. Untuk itu, dengan mengetahui harapan dan persepsi layanan pemustaka terhadap layanan buku wajib, peneliti dapat mengetahui kualitas layanan buku wajib di RLC FEUI dengan penelitian yang berjudul

Analisis Kualitas Layanan Buku Wajib di RLC FEUI Ditelaah dari Harapan dan Persepsi Pemustaka. Dengan pertanyaan penelitian sebagai berikut: Bagaimanakah Kualitas Layanan Buku Wajib di RLC FEUI Ditelaah dari Harapan dan Persepsi Pemustaka?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan buku wajib di RLC FEUI yang ditelaah dari harapan dan persepsi pemustaka juga sebagai evaluasi terhadap layanan buku wajib yang diberikan RLC FEUI selama ini.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran bagi ruang lingkup disiplin ilmu perpustakaan dan informasi dalam hal kualitas layanan di perpustakaan dari perspektif pemustaka, khususnya di perpustakaan perguruan tinggi.

b. Manfaat Praktis

Sebagai bahan masukan bagi pihak RLC FEUI, dalam meningkatkan layanan buku wajib untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna.

Bagi penulis, penelitian ini merupakan pemahaman dalam pengembangan dan penerapan pengetahuan khususnya dalam bidang disiplin ilmu perpustakaan dan informasi.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu jenis perpustakaan yang ada dalam suatu institusi perguruan tinggi yang tugasnya adalah untuk melayani para pemustakanya yaitu para sivitas akademika, perpustakaan fakultas termasuk ke dalam bagian tersebut. Menurut Sulisty-Basuki (2009) “Perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang dikelola oleh perguruan tinggi dengan tujuan membantu tercapainya tujuan perguruan tinggi. Dengan definisi demikian maka yang termasuk perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan universitas, institut, sekolah tinggi, akademi, fakultas, departemen, jurusan, lembaga lain yang berada di bawah naungan perguruan tinggi.”

Peran perpustakaan perguruan tinggi yaitu sebagai sarana kelengkapan pusat suatu perguruan tinggi yang bersifat akademik dalam menunjang pelaksanaan tri dharmanya. Diem dalam Djunaidi (2007) mengemukakan peranan perpustakaan perguruan tinggi sebagai berikut:

1. Pendidikan dan pengajaran: seperti mengumpulkan, mengolah, melestarikan, menyediakan pemanfaatan dan menyebarluaskan informasi yang sesuai dengan kurikulum yang memperkaya pengetahuan dosen dan mahasiswa, meningkatkan kualitas pengajaran dosen dan meningkatkan mutu hasil belajar mahasiswa.
2. Penelitian: seperti mengumpulkan, mengolah, melestarikan, menyediakan pemanfaatan dan menyebarluaskan informasi yang relevan sebagai sumber literatur bagi suatu penelitian.
3. Pengabdian pada masyarakat: seperti mengumpulkan, mengolah, melestarikan, menyediakan pemanfaatan dan menyebarluaskan informasi hasil penelitian ilmiah yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luas.

Dengan semakin majunya era teknologi informasi, perpustakaan harus ikut menyesuaikan dengan kondisi tersebut, misalnya dengan menggunakan *software*

perpustakaan tertentu untuk mempercepat proses pengolahan bahan pustaka. Memang faktor teknologi informasi juga harus diiringi dengan faktor lain seperti SDM perpustakaan yang kompeten, fasilitas, dan pendanaan yang baik agar perpustakaan dapat berperan dan berfungsi dengan baik. (Djunaidi, 2007, p.4-5)

Perpustakaan sangat penting pada institusi pendidikan tinggi, sehingga semestinya setiap lembaga tersebut memiliki perpustakaan yang lengkap dan berfungsi dengan baik, serta dimanfaatkan secara maksimal. Perpustakaan perguruan tinggi sering disebut sebagai jantungnya universitas, karena tanpa perpustakaan tersebut maka proses pelaksanaan pembelajaran mungkin kurang optimal. Dilihat dari penyelenggaraannya perpustakaan perguruan tinggi dilakukan oleh lembaga pendidikan tinggi yang bersangkutan. Namun untuk upaya selanjutnya dapat saja menjalin kerjasama dengan pihak lain. Pemakai adalah masyarakat perguruan tinggi yang terdiri atas para staf pengajar (dosen), mahasiswa, peneliti, dan mereka yang terlibat kegiatan akademik (sivitas akademika) (Sutarno 2006,p. 46)

Berdasarkan tujuan organisasi, layanan dapat dibagi menjadi *commercial service* atau *profit service* dan *nonprofit service*. Perpustakaan termasuk ke dalam *nonprofit services*. (Tjiptono, 2007, p.15). Layanan dimulai dengan kebutuhan para penggunanya sehingga perpustakaan perpustakaan perguruan tinggi atau perpustakaan fakultas hendaknya memperhatikan kebutuhan para mahasiswa sebagai penggunanya. Kelompok mahasiswa yang mempunyai perbedaan karakteristik juga mempunyai perbedaan keinginan dan kebutuhan. Layanan yang diberikan oleh perpustakaan bertujuan untuk memuaskan penggunanya. Berbagai hal dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pemakai, beberapa hal di antaranya adalah sebagai berikut:

Koleksi

- Jumlah, cakupan dan format dari bahan-bahan untuk pembelajaran harus memenuhi kebutuhan proses belajar mengajar dan kebutuhan penelitian bagi pelajar dan para staf pengajar.
- Koleksi juga harus dikelola dengan baik dan susunannya tepat.

- Gedung , fasilitas, dan koleksi harus sesuai dengan tujuannya.

Atmosfir dan suasana perpustakaan

- Layanan perpustakaan harus tersedia pada waktu-waktu yang dibutuhkan untuk sebagian besar pengguna.
- Atmosfir perpustakaan terbuka dan bersahabat.
- Ruang perpustakaan harus bersih dan rapi, fasilitas harus mudah ditemukan, digunakan dan jelas.
- Suasana perpustakaan hendaknya membuat pengguna nyaman dan aman.
- Perpustakaan harus dapat mengakomodasi berbagai cara belajar.

Kredibilitas dan Reliabilitas Layanan

- Layanan harus menyediakan materi yang relevan mengenai informasi terkini dan materi terdahulu yang tepat.
- Layanan dapat diandalkan dan efisien .
- Petunjuk dan peringatan mengenai layanan jelas petunjuknya.

Petugas/ staff

- Petugas perpustakaan harus ramah, perhatian dan bersahabat.
- Petugas harus dapat berkomunikasi secara efektif.
- Petugas harus dapat mengetahui kebutuhan pengguna.

(Colleges of Further and Higher Education Group of CILIP, 2005, p.13-14)

Menurut Undang-Undang Perpustakaan no.43 tahun 2007 Bab V Pasal 14 disebutkan beberapa poin mengenai layanan perpustakaan diantaranya:

- (1) Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi pada bagi kepentingan pemustaka.
- (2) Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan berdasarkan standar nasional perpustakaan.
- (3) Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.

- (4) Layanan perpustakaan diselenggarakan sebagaimana disebutkan dalam ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.
- (5) Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka.
- (6) Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerjasama antarperpustakaan.
- (7) Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika.

Berdasarkan Undang-Undang No.43 Tahun 2007 Bab VII mengenai jenis-jenis perpustakaan pada Bagian Keempat: Perpustakaan Perguruan Tinggi, Pasal 24 menyebutkan:

1. Setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan.
2. Perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki koleksi, baik jumlah judul maupun jumlah eksemplarnya, yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
3. Perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.
4. Setiap perguruan tinggi mengalokasikan dana perpustakaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan guna memenuhi standar nasional pendidikan dan standar nasional perpustakaan.

Salah satu kegiatan perpustakaan yang terkait dengan layanan adalah sirkulasi. Sirkulasi mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan.

Agar pengguna jasa perpustakaan dapat memanfaatkan koleksi perpustakaan dengan baik, maka perlu ditentukan sistem sirkulasi yang jelas.

Dengan adanya sistem ini pengguna akan mengetahui peraturan dan tata tertib yang berlaku. Pustakawan dan pengguna akan mengetahui hak dan kewajiban masing-masing. Sistem sirkulasi yang dikenal ada dua yakni sistem pinjam tertutup/ *closed access* dan sistem peminjaman terbuka/*open access*.

a. Sistem pinjam tertutup/ *closed access*

Suatu cara peminjaman yang tidak memungkinkan pengguna untuk memilih dan mengambil sendiri akan koleksi perpustakaan. Koleksi yang ingin dipinjam dapat dipilih melalui daftar katalog yang tersedia. Koleksinya yang akan diambil oleh petugas. Dalam sistem ini peran katalog sangat penting. Di samping itu petugas harus tanggap atas koleksi yang diinginkan pengguna. Mereka sering hanya menyebutkan subjek atau pengarangnya saja. Bahkan tidak jarang mereka hanya menyebutkan warna dan ukuran buku tanpa mengetahui judul maupun pengarangnya.

b. Sistem pinjam terbuka/ *open access*

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

Untuk menentukan sistem mana yang paling cocok, kiranya tidak ada ketentuan yang mutlak untuk memilih salah satu sistem. Sebab suatu sistem dianggap baik dan cocok untuk suatu perpustakaan, tetapi belum tentu baik untuk perpustakaan lain. Oleh karena itu sebaiknya dipilih sistem yang cocok dengan kondisi setempat dan lebih efisien serta sedikit menimbulkan kerugian atau risiko yang paling ringan. (Lasa. HS, 1995, p.1-7)

Layanan sirkulasi sering dianggap sebagai ujung tombak layanan perpustakaan karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan dengan pemakai serta paling sering digunakan pemakai. Karenanya unjuk kerja staf sirkulasi dapat berpengaruh pada citra perpustakaan. (Sulistyo-Basuki, 1991, p.257)

Layanan merupakan sesuatu yang menyeluruh, banyak hal yang dilakukan untuk meningkatkan mutu layanan perpustakaan. Menurut Karmidi (1993) salah satu hal yang dilakukan untuk meningkatkan mutu layanan perpustakaan adalah sikap ramah dan penampilan pustakawan yang baik dalam memberikan layanan kepada para pembaca. Melalui sikap yang ramah, siap untuk memberikan bantuan, dapat menarik pembaca untuk berkunjung kembali ke perpustakaan. Hal ini juga diimbangi dengan kemampuan teknis yang memadai di bidangnya.

2.2 Kualitas Layanan

Kualitas merupakan konsep positif dan karakteristik yang paling diinginkan oleh semua lembaga. Menurut Nasution (2004) definisi kualitas yaitu “Kualitas mencakup usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.” (Nasution, 2004, p. 41).

Menurut Kotler (2008) layanan merupakan suatu kegiatan atau manfaat di mana suatu pihak dapat menawarkannya ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. “Service is any activity or benefit that one party can offer to another that essentially intangible and does not result in the ownership of anything.”

Menaksir kualitas layanan lebih kompleks dari pada menilai kualitas suatu produk. Layanan merupakan sesuatu yang *intangible* dan tidak dapat selalu diukur atau dites sebelum penyampaian, dan setiap penyampaian layanan merupakan sesuatu yang unik bila dibandingkan dengan sebelumnya. Layanan juga merupakan sesuatu yang heterogen, penampilannya tidak dapat selalu sama persis. Kualitas interaksi antara produsen dan konsumen jasa jarang dapat distandardisasikan persis seperti halnya barang. Produksi dan konsumsi dari banyak layanan tidak dapat dipisahkan. Kualitas pada layanan terjadi saat proses penyampaian layanan terjadi, sehingga tidak hanya dapat dinilai dari keluaran (*output*) dari layanan tersebut saja.

Selama beberapa tahun, dalam dunia ilmu perpustakaan dan informasi kualitas didefinisikan secara berbeda. Kualitas biasanya ditekankan pada

pentingnya membangun suatu koleksi yang berkualitas, menyamakan efektifitas (tercapainya tujuan) dengan kualitas, dan melihat kualitas dari perspektif organisasional yaitu perpustakaan universitas atau universitas yang menaunginya. Ketika perpustakaan menerapkan *Total Quality Management* (TQM), munculah konsep layanan yang berorientasi pada pelanggan, konsep ini diadopsi dan dimodifikasi dari sektor privat. Organisasi yang tujuan utamanya adalah melayani hendaknya memperhatikan layanan-layanan yang tersedia dan bagaimana layanan tersebut ditawarkan. Dasar dari kualitas layanan adalah suatu organisasi jika ingin bertahan dan berkembang dalam pasar yang persaingannya tinggi dan terus berubah, organisasi tersebut harus mengetahui apa yang diinginkan pengguna dan melayani mereka. Kualitas layanan mempercayai bahwa suara atau keinginan pelanggan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan dan pelanggan merupakan pihak yang paling mempunyai kewenangan dalam menilai kualitas layanan. (Hernon dan Nitecki, 2001: 687-688)

Kualitas layanan dapat dilihat dari bermacam-macam perspektif. Seperti yang disebutkan Garvin dalam bukunya *Managing Quality*, salah satu perspektif kualitas layanan adalah *user-based approach* yaitu perspektif didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang menilainya (*eyes of the beholder*), sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang adalah produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang bersifat subyektif dan *demand-oriented* ini juga menyatakan bahwa setiap pelanggan memiliki kebutuhan dan keinginan masing-masing yang berbeda satu sama lain, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya. Produk yang berkualitas oleh individu belum tentu dinilai sama oleh orang lain. (Garvin, 1988 dalam Tjiptono, 2007, p.114)

Penilaian atas tinggi dan rendahnya kualitas layanan bergantung pada bagaimana pelanggan merasakan layanan yang mereka terima dan memandangnya dengan layanan yang mereka harapkan. Kualitas layanan dari sudut pandang pengguna didefinisikan sebagai besarnya ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan persepsi pelanggan “as perceived by the customer, can be

defined as the extent of discrepancy between customer expectations or desires and their perceptions.” (Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, 1990, p.19).

Gronoos dkk (dalam Lovelock, 2009, p.406) juga berpendapat bahwa kualitas layanan yang dirasakan merupakan hasil dari proses evaluasi di mana pelanggan membandingkan persepsi mereka mengenai layanan yang diberikan dengan apa yang mereka harapkan. Dengan kata lain, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* (Parasuraman, et.al., 1985 dalam Nasution, 2004, p.47). Apabila layanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

2.2.1 Instrumen LibQUAL+

Ada bermacam-macam model yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Salah satunya dalam lingkup perpustakaan diperkenalkan model LibQUAL+. LibQUAL+ merupakan instrumen untuk mengukur harapan dan persepsi perpustakaan pengguna mengenai kualitas layanan perpustakaan sebagai sebuah tempat, koleksinya dan stafnya. LibQUAL+ menanyakan bagaimana pengguna menilai tingkat minimum pelayanan, tingkat pelayanan yang mereka harapkan dan layanan yang mereka terima. LibQUAL+ dikembangkan oleh *Association Research Libraries* (ARL). Informasi yang dikumpulkan melalui survei ini akan membantu perpustakaan memahami bagaimana persepsi pengguna terhadap layanan sehingga dapat membantu perpustakaan membuat rencana-rencana pada bidang-bidang yang perlu perbaikan.

LibQUAL+ diadopsi dari instrumen SERVQUAL yaitu suatu model yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan di sektor swasta yang didasarkan pada *Gap Service Quality Theory* yang dikembangkan oleh Leonard L. Berry

(Profesor, Texas A & M University), A. Parasuraman, dan Zeithaml Valarie A. Pada tahun 1999, ARL, mewakili perpustakaan riset terbesar di Amerika Utara, bermitra dengan Perpustakaan Texas A & M University untuk mengembangkan, menguji, dan menyempurnakan LibQUAL+. Upaya ini didukung oleh dana dari Departemen Pendidikan Amerika untuk mendukung peningkatan pendidikan pasca menengah (FIPSE) selama tiga tahun. (<http://academic.scranton.edu/departement/wml/libqual.html>)

Survey LibQUAL+ ingin mengetahui harapan minimum (*minimum expectation*), harapan yang diinginkan (*desired expectation*), dan layanan yang diterima (*perceived service*) dari tiap pernyataan. Jawaban masing-masing dari tiga hal tersebut adalah dengan menandai salah satu dari angka pada skala sembilan menunjukkan tingkat harapan dan tingkat layanan yang dirasakan.

Perbedaan antara harapan minimum (*minimum expectation*) dan harapan yang diinginkan disebut (*desired expectation*) sebagai zona toleransi atau *zone of tolerance*. Jika tingkat layanan yang dirasakan jatuh di antara dua harapan tersebut, maka layanan yang dirasakan berada di dalam zona toleransi tersebut. Jika tingkat dirasakan jauh di bawah harapan minimum, ini menunjukkan pelayanan yang sangat kurang memuaskan. Selisih antara tingkat layanan yang diterima dan dua tingkat harapan tersebut diukur sebagai celah untuk menunjukkan kepuasan jika kesenjangan tersebut positif, namun jika sebaliknya menunjukkan ketidakpuasan jika kesenjangan tersebut negatif. Dianggap hal yang normal jika kesenjangan antara tingkat persepsi dan tingkat harapan yang diinginkan menjadi negatif. Sebuah gap positif pada ukuran tersebut menunjukkan kesempurnaan untuk perpustakaan dan hal tersebut jarang ditemui. Di sisi lain, kesenjangan antara tingkat persepsi dan harapan minimum (*minimum expectation*) biasanya harus positif jika perpustakaan memenuhi kebutuhan minimal pelanggan. (Saunders, 2007, p.22)

2.2.2 Dimensi kualitas layanan berdasarkan LibQUAL+

1. *Affect of Service* merupakan aspek penilaian dari sisi manusia suatu lembaga perpustakaan, meliputi empati, aksesibilitas, dan kompetensi personal pustakawan/petugas perpustakaan.
2. *Personal Control* merupakan dimensi mengenai sejauh mana pengguna dapat memanfaatkan dan mengendalikan informasi yang disediakan di perpustakaan secara mandiri.
3. *Access to Information* mencakup penilaian terhadap ketersediaan koleksi perpustakaan dan kemampuan untuk mengakses informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu.
4. *Library as a Place* merupakan dimensi mengenai perpustakaan dalam pengertian fisik. Perpustakaan dinilai dari segi fungsional ruangnya sebagai tempat untuk belajar, berkolaborasi, berkontemplasi dan merefleksikan pikiran. (Cook dkk, 2003)

2.3 Layanan Buku Wajib

2.3.1 Pengertian Buku Wajib

Buku merupakan hal yang sangat penting untuk menunjang kegiatan pendidikan dan belajar mengajar, tidak terkecuali pada perguruan tinggi. Untuk itu perpustakaan hendaknya menyediakan buku-buku yang diperlukan dalam proses belajar mengajar di perguruan tinggi. Salah satu jenis buku tersebut ialah buku wajib.

Dari karakteristiknya, buku wajib juga dapat dikatakan sebagai buku tandon atau *reserve book* karena buku wajib ini dibutuhkan oleh banyak orang sehingga hanya dipinjamkan dalam waktu yang singkat. Menurut Leighton (1999) Buku tandon atau *reserve book* yaitu bahan bacaan yang dibutuhkan dalam perkuliahan yang ditempatkan secara tersendiri, bahan tersebut "dicadangkan" untuk jangka waktu peminjaman yang singkat sehingga dapat memaksimalkan akses dan harus melalui staf yang melayani bahan tersebut (p.257).

Menurut Agboola dalam Adomi (2004) Istilah koleksi buku tandon mengacu pada koleksi buku dan materi-materi lain yang digunakan oleh sebagian besar dari mahasiswa sarjana yang ditempatkan di sebuah area khusus dalam sebuah perpustakaan universitas yang diperuntukan untuk tujuan tertentu “any collection of books and other materials that are set aside for the use of mostly undergraduate and taught masters degree students and distinctly housed in a special area within a university library designated for that particular purpose”. Gates dalam Adomi (2004) beranggapan bahwa koleksi tandon sebagai buku yang digunakan dalam tugas dan perkuliahan; semua itu disimpan dalam sebuah tempat dan dikelola dengan aturan-aturan khusus. “as those in which class assignments have been made; they are kept together in one location and administered under special rules and regulations.” Koleksi buku tandon kebanyakan digunakan oleh mahasiswa sarjana dan pascasarjana. Aturan-aturan yang diberlakukan pada pengelolaannya dan penggunaannya berbeda dengan penggunaan koleksi *open access*. Koleksi buku tandon sering merujuk kepada koleksi pinjam jangka pendek (*short term loan collection*) atau koleksi yang dipinjamkan secara terbatas (*limited loan collection*) dan dikelola oleh layanan perpustakaan yang disebut layanan buku tandon atau layanan pinjam jangka pendek atau layanan pinjam terbatas. (Adomi, 2004, p.39)

2.3.2 Layanan Buku Wajib di Perpustakaan Perguruan Tinggi

Layanan buku wajib lazimnya disediakan pada perpustakaan universitas. Koleksi ini merupakan koleksi yang permintaannya tinggi ditempatkan dalam layanan tandon, khususnya ketika tidak ada banyak *copy*-nya, koleksi ini dibutuhkan oleh banyak orang dan juga staf pengajar mencantumkan dalam daftar bacaan yang harus dibaca. Koleksi tandon dapat dipinjam dalam jangka waktu yang singkat, biasanya jangka waktu dua jam atau dapat juga diperpanjang untuk beberapa jam ketika koleksi tersebut tidak dibutuhkan oleh pengguna lain. Beberapa materi harus digunakan di dalam perpustakaan atau dapat juga dipinjam selama semalam atau akhir pekan untuk membacanya di rumah. (Edoka dalam

Adomi 2004, p.39). Menurut Dickenson et al. dalam Adomi (2004), yang melaporkan kebijakan pengembangan koleksi dari Perpustakaan Universitas San Diego, mengatakan bahwa layanan pinjam terbatas menyebabkan perpustakaan menambah kontrol terhadap sirkulasi koleksi yang penggunaannya tinggi dan pengguna perpustakaan sehingga pengguna dapat mengakses koleksi yang jumlahnya terbatas secara efisien. Hal ini memungkinkan perpustakaan untuk memaksimalkan anggaran dan di sisi lain peka terhadap kebutuhan pengguna.

Di beberapa institusi perguruan tinggi melayankan bacaan wajib yang digunakan oleh kelas besar dimana terdapat banyak *copy*-nya namun jumlahnya tidak mencukupi jika permintaan sedang tinggi dengan sistem layanan buku tandon secara tertutup atau *closed reserve*. Mahasiswa harus meminta buku tersebut dengan slip panggil dan membaca di dalam area yang diperbolehkan. Sering muncul permasalahan dalam memutuskan apakah buku-buku ini harus digunakan hanya di ruangan khusus buku tandon atau dapat dipinjam dalam jangka waktu tertentu seperti semalam atau akhir pekan setelah melalui persetujuan, buku – buku tersebut dapat digunakan di mana saja di dalam gedung perpustakaan atau bahkan tempat lain untuk jangka waktu terbatas.

Dalam perkembangannya muncul sistem *online reserve* dapat membantu mengatasi hal tersebut, terutama untuk bacaan yang diwajibkan yang dilayankan dengan sistem *closed reserve*. Dengan perangkat lunak yang dirancang untuk menangani masalah hak cipta, layanan *electronic reserve* akan mencakup paket perkuliahan dan diproduksi oleh toko buku kampus. Bahkan tanpa perangkat lunak untuk hak cipta, banyak buku yang sudah tersedia online. Dalam kasus ini, mahasiswa akan cenderung memerhatikan akses ke jaringan komputer, kepemilikan PC atau *laptop* dengan jaringan yang dapat diakses di asrama atau perpustakaan, bukan berfokus pada persaingan untuk mendapatkan buku yang biasanya terjadi pada layanan *closed reserve*. Dirperkirakan bahwa koleksi yang berbentuk fisik akan berangsur-angsur tergeser dengan koleksi elektronik secara *online*, sehingga *open reserve* dan *closed reserve* ini dapat terkena dampaknya. (Leighton, 1999, p.258)

Penelitian mengenai layanan buku tandon di perpustakaan perguruan tinggi juga pernah dilakukan sebelumnya oleh Esharenana E. Adomi dan Basil Iwhiwhu yang merupakan dosen di Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi serta pustakawan layanan tandon di Delta State University, Abraka, Nigeria. Penelitian mereka yang berjudul “Users’ levels of satisfaction with reserve collection services in a state university library in Nigeria” menggunakan skala likert untuk mengukur kepuasan responden terhadap layanan buku tandon. Penelitian ini dilakukan pada 106 responden yang merupakan pengguna layanan buku tandon di perpustakaan Delta State University Library, Abraka, Nigeria.

2.3.3 Ruang Layanan Buku Wajib

Sering muncul permasalahan dalam memutuskan apakah buku-buku ini harus digunakan hanya di ruangan khusus buku tandon atau dapat dipinjam dalam jangka waktu semalam atau akhir pekan setelah melalui persetujuan, buku – buku tersebut dapat digunakan di mana saja di dalam gedung perpustakaan atau bahkan tempat lain untuk jangka waktu terbatas. Sistem peminjaman buku tandon yang dapat dipinjam dalam jangka waktu tertentu seperti satu malam atau akhir pekan memiliki banyak keunggulan dan umumnya lebih disukai, dan itu membuat tidak perlu menyediakan ruang bacaan khusus untuk buku tandon, dan pembaca bebas untuk memilih ruang dan tempat duduk yang mereka inginkan. Untuk menghemat waktu petugas dapat dilakukan dengan menggabungkan meja sirkulasi utama dengan rak-rak buku tandon, yang mana hal tersebut akan sulit apabila ruangan terpisah.

Jika buku tersebut digunakan dalam ruangan khusus buku tandon dan dipinjam hanya boleh selama beberapa jam saja, ruangan hendaknya merupakan ruang baca terbesar di perpustakaan. Hal ini karena diperkirakan lebih dari 50 persen buku yang digunakan pada perpustakaan untuk jenjang sarjana adalah buku jenis ini. Terkadang, ruang buku tandon disediakan dengan pintu masuk tersendiri dan dapat tetap buka ketika perpustakaan telah tutup. Dalam ruangan ini juga disediakan layanan fotokopi dan akses katalog dan ruangan istirahat ketika

mahasiswa menggunakannya pada malam hari atau jam malam. (Leighton, 1999, p. 258)

2.4 Pengukuran Kualitas Layanan Buku Wajib

Penilaian terhadap kualitas layanan terjadi ketika proses penyaluran layanan berlangsung. Kontak dengan pelanggan merupakan momen yang dapat membuat pelanggan merasa puas atau tidak puas. Kepuasan konsumen terhadap layanan merupakan perbandingan terhadap persepsi mengenai layanan yang diterima dengan harapan mengenai layanan yang diinginkan. Ketika harapan terpenuhi, kualitas layanan dianggap sangat baik. Ketika harapan tidak dipenuhi, bagaimanapun, kualitas layanan dianggap tidak dapat diterima. Ketika harapan sudah dikonfirmasi oleh pelayanan yang dirasakan, kualitas layanan dianggap memuaskan. (Fitzsimmons, 2006, p.128). SERVQUAL (*Service Quality Analisis*) merupakan instrumen untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan melalui lima dimensi kualitas yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Kunci dari memberikan layanan yang berkualitas tinggi yaitu dengan menyeimbangkan harapan dan persepsi pengguna dan menghilangkan kesenjangan-kesenjangan (*gaps*) di antara dua hal tersebut.

Menilai kualitas layanan menggunakan SERVQUAL yaitu dengan menghitung perbedaan penilaian yang pelanggan berikan mengenai pernyataan harapan dan persepsi mereka. Secara spesifik, gap 5 atau skor SERVQUAL untuk tiap pasang pernyataan, untuk tiap pelanggan dihitung sebagai berikut:

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner format tiga kolom. Kuesioner format tiga kolom menggunakan skala terpisah untuk *desired service, adequate service* dan *perceived service*, sehingga perlu menghitung *Perceived Service – Desired Service* untuk mendapatkan skor MSS (*Measure of Service Superiority*) dan *Perceived Service – Adequate Service* untuk mendapatkan skor MSA (*Measure of Service Adequacy*). Skor MSS dan MSA bisa positif (jika persepsi

lebih besar daripada ekspektasi) dan bisa pula negatif (apabila persepsi lebih rendah dibandingkan ekspektasi). Sedangkan perhitungan *zone of tolerance* dilakukan dengan cara mengurangi rating *desired service* dengan *minimum service*. (Tjiptono, 2007,p.153). Seperti juga yang dinyatakan Cook, et.al 2003, Zona toleransi dapat didefinisikan sebagai jarak antara layanan minimal yang dapat diterima oleh pelanggan dan tingkat layanan yang diinginkan. “a zone of tolerance can be define as the distance between “minimally-acceptable” and “desired” service levels.” Jika persepsi persepsi (*perceived service*) masih berada pada zona toleransi atau *zone of tolerance* berarti pengguna merasa cukup puas dengan layanan. Zone of tolerance “represents the range of service performance a customer would consider satisfactory” (Parasuraman et al., 1994,p. 202 dalam Hernon and Nitecki, 2001, p. 694).

2.5 Harapan dan Persepsi

Penelitian mengenai kualitas layanan sebelumnya Sasser, Olsen, and Wyckofg; Gronroos; Letihnen and Letihnen; Parasuraman Zeithaml, and Berry; Brown and Zwartz mendukung gagasan mengenai *perceived* (persepsi) kualitas layanan muncul dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan mengenai layanan yang mereka ingin dapatkan dari lembaga dan layanan yang mereka terima. Dengan kata lain, kualitas layanan dilihat sebagai derajat atau petunjuk ketidaksesuaian antara persepsi dan keinginan konsumen (Parasuraman, Zeithaml and Berry 1985, 1988). *Desired service (desired expectation)* didefinisikan sebagai tingkat yang diinginkan pelanggan. Meskipun pelanggan berharap untuk mewujudkan layanan yang diinginkannya, mereka menyadari bahwa hal itu tidak selalu mungkin. Maka, mereka memiliki harapan lain yang lebih rendah sebagai ambang batas dari layanan yang dapat mereka terima. Tingkat yang lebih rendah ini didefinisikan sebagai *adequate service (minimum tolerable expectation)*, tingkat harapan yang dapat diterima oleh pelanggan. Pelanggan menaksir layanan berdasarkan dua standar yaitu apa yang mereka inginkan dan apa yang mereka anggap dapat diterima (Parasuraman et al., 1993, p.6)

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Nazir, 2009, p. 54). Di mana pada penelitian ini, peneliti ingin menggambarkan secara lengkap dan komprehensif mengenai kualitas layanan buku wajib di RLC FEUI. Dengan diketahui kualitas layanan buku wajib maka dapat menjadi bahan evaluasi bagi instansi terkait apakah pelayanan yang diberikan selama ini telah mendapat respon yang positif di mata pemustaka.

Kemudian, jika dilihat dari metode pengumpulan datanya maka penelitian ini digolongkan sebagai penelitian survey. Penelitian survey adalah penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai pengumpul data yang pokok (Silalahi, 2009, p.293). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. (Sugiyono, 2003, p.162). Subyek penelitian ini adalah pemustaka layanan buku wajib di RLC FEUI.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu karakteristik yang memiliki dua atau lebih nilai atau sifat yang berdiri sendiri-sendiri. Kerlinger (1973) dalam Sevilla (1993) menyebut variabel sebagai konstruk atau sifat (*properties*) yang diteliti (Sevilla, 1993, p.21).

Berdasarkan model LibQUAL+ yang dikembangkan oleh *Association of Research Libraries (ARL)* dan *Texas A&M University Libraries*. Variabel yang akan diteliti merupakan 4 dimensi dalam model LibQUAL+ yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan, di antaranya adalah:

1. *Access to Information*
2. *Affect of Service*
3. *Personal Control*
4. *Library As a Place*

3.3 Populasi dan sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas; obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2003, p.55). Populasi pada penelitian ini adalah anggota RLC FEUI Program Sarjana Strata Satu. Berikut adalah perincian anggota RLC FEUI.

Tabel 3.1. Tabel kelompok dan Jumlah Populasi Pemustaka Layanan Buku Wajib RLC FEUI

Kelompok Populasi	Jumlah
S1 Reguler	
• Jurusan Ilmu Akuntansi	656
• Jurusan Ilmu Manajemen	450
• Jurusan Ilmu Ekonomi	<u>184 +</u>
	1290
S1 Ekstensi	
• Jurusan Ilmu Akuntansi	280
• Jurusan Ilmu Manajemen	<u>206 +</u>
	486
S1 Kelas Internasional	22
Total Jumlah Populasi Keseluruhan	1798

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. (Sugiyono, 2003, p.56). Sampel diambil dengan teknik sampel proporsi dikarenakan subyek terdiri dari strata-strata. Ada kalanya banyaknya

subjek yang terdapat di setiap strata tidak sama. Oleh karena itu, untuk memperoleh sampel yang representatif, pengambilan subjek dari setiap strata ditentukan seimbang atau sebanding dengan banyaknya subyek dalam masing-masing strata. (Arikunto, 2006, p.139).

Untuk menentukan sampel dari populasi tersebut, digunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel populasi). (Sevilla, 1993, p. 161)

Berdasarkan rumus Slovin tersebut maka sampel yang diambil sebagai berikut:

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

$$= \frac{1798}{1 + (1,96)^2 \cdot \left(\frac{1}{1798}\right)} = 95$$

Makin banyak jumlah sampel akan semakin baik sehingga peneliti menetapkan sampel pada penelitian ini menjadi 100 orang

Sampel Mahasiswa S1 Reguler

- Mahasiswa S1 Reguler Ilmu Akuntansi = $656 / 1798 \times 100 = 37$
 - Mahasiswa S1 Reguler Ilmu Manajemen = $450 / 1798 \times 100 = 25$
 - Mahasiswa S1 Reguler Ilmu Ekonomi = $184 / 1798 \times 100 = 10 +$
- Jumlah sampel Mahasiswa S1 Reguler 72

Sampel Mahasiswa S1 Ekstensi

- Mahasiswa Ekstensi Ilmu Akuntansi = $280 / 1798 \times 100 = 15$
 - Mahasiswa Ekstensi Ilmu Manajemen = $206 / 1798 \times 100 = 11 +$
- Jumlah sampel Mahasiswa S1 Ekstensi 26

Sampel Mahasiswa S1 Kelas Internasional = $22 / 1798 \times 100 = 2$

Jumlah total sampel yang diambil = 100

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpul data. Kuesioner tersebut dibagikan kepada responden di Perpustakaan FEUI secara aksidental. Kuesioner terdiri atas 20 butir pernyataan yang didasarkan pada empat variabel yang merupakan dimensi dalam model LibQUAL+. Kuesioner tersebut mencakup tiga hal yaitu harapan yang sesungguhnya (*desired*), harapan minimum (*minimum*), dan persepsi terhadap layanan yang diterima (*perceived*) dengan skala 1-9. Responden diminta untuk menentukan hal-hal tersebut dengan memberikan nilai yang sesuai dengan yang mereka harapkan dan rasakan. Selain itu terdapat kolom N/A (*Not Applicable*) yang dapat diisi oleh responden apabila ada pernyataan yang tidak sesuai dengan persepsinya. Pernyataan-pernyataan yang tertera pada kuesioner didasarkan pada indikator-indikator di Tabel 3.2.

Tabel 3.2. Tabel Indikator-Indikator Pernyataan Pada Kuesioner

Dimensi	Indikator	No. Item
<i>Access to information</i>	Ketersediaan buku wajib pada layanan buku wajib	4
	Kemudahan akses buku wajib	7
	Waktu tunggu pelayanan buku wajib tidak terlalu lama	12
	Waktu peminjaman buku wajib memadai	14
	Kelengkapan koleksi	15
	Kesesuaian koleksi dengan kebutuhan	17
	Kebaruan (<i>up to date</i>) edisi koleksi	19
<i>Affect of services</i>	Pustakawan/petugas perpustakaan yang sopan dan ramah	1
	Kecepatan pustakawan/ petugas dalam memberikan pelayanan	3
	Kesiapan pustakawan/petugas dalam melayani	6
	Penguasaan pengetahuan pustakawan/ petugas mengenai koleksi buku wajib	8
	Respon yang positif pustakawan dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan	10
<i>Personal control</i>	Kejelasan petunjuk atau tata tertib peminjaman buku wajib	16
	Kenyamanan terhadap sistem layanan tertutup/ <i>closed access</i> /tidak bisa mengambil koleksi buku wajib sendiri	18

Dimensi	Indikator	No. Item
	Kemudahan penggunaan katalog elektronik (OPAC) dalam pencarian buku	20
<i>Library as a place</i>	Kenyamanan fasilitas penunjang layanan buku wajib seperti tempat duduk untuk membaca dan berdiskusi	2
	Ruangan yang nyaman dan menarik	5
	Penampilan pustakawan/petugas layanan buku wajib yang rapid an menarik	9
	Lokasi layanan buku wajib strategis dan mudah dijangkau	11
	Kecanggihan peralatan yang digunakan pada layanan buku wajib	13

3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas

Kuesioner sebagai instrumen pengumpul data mempunyai posisi yang strategis sehingga perlu untuk diuji. Menurut Endang (2000) “instrumen penelitian yang baik dituntut untuk memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel.” Validitas alat ukur menunjukkan kesahihan suatu instrumen. Sedangkan reliabilitas adalah kemantapan alat ukur dalam pengertian bahwa alat ukur tersebut dapat diandalkan atau memiliki kejelasan hasil. Uji validitas instrumen mengacu pada rumus *Pearson Product Moment* dan uji reliabilitas mengacu pada rumus *Alpha Cronbach*. Uji validitas dan reliabilitas menggunakan program SPSS 16.

3.6 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini analisis datanya adalah sebagai berikut:

Pertama, menghitung total skor harapan minimum (*minimum*), total skor harapan yang diinginkan (*desired*) dan total skor persepsi (*perceived*) untuk setiap butir pernyataan.

Kedua, menghitung skor rata-rata harapan minimum (*minimum*), harapan yang diinginkan (*desired*) dan persepsi (*perceived*).

Ketiga, membandingkan skor rata-rata harapan minimum (*minimum*), harapan yang diinginkan (*desired*) dan persepsi (*perceived*), sehingga akan diperoleh skor kesenjangan (*gap score*) untuk mengetahui kualitas layanan. Rumus yang digunakan untuk mendapatkan skor kesenjangan ini adalah:

$$SG \text{ (Superiority Gap)} = \text{Perceived} - \text{Desired}$$

$$AG \text{ (Adequacy Gap)} = \text{Perceived} - \text{Minimum}$$

Apabila skor SG menunjukkan nilai yang positif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan sesungguhnya pemustaka sehingga layanan dinilai sangat baik, yang dapat diartikan pula bahwa pemustaka sangat puas terhadap layanan yang diterimanya.

Apabila skor SG menunjukkan nilai yang negatif, hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik karena berada pada *zone of tolerance*, di mana kualitas layanan berada di antara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan yang diinginkan (*desired*).

Apabila skor AG menunjukkan nilai yang positif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan minimum pemustaka dan masih berada pada *zone of tolerance* sehingga kualitas layanan dinilai baik, yang dapat diartikan pula bahwa pemustaka cukup puas terhadap layanan yang diterimanya.

Apabila skor AG menunjukkan nilai yang negatif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan minimum pemustaka sehingga layanan dinilai buruk, yang dapat diartikan pula bahwa pemustaka belum puas terhadap layanan yang diterima.

BAB 4

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Resource & Learning Center (RLC FEUI)

Perpustakaan FEUI sejak Juli 2010 berubah namanya menjadi *Resource & Learning Center* FEUI dengan SK Dekan FEUI no. KPTS/137/D/2010, menempati gedung tersendiri seluas lebih kurang 4.700 m² yang terdiri dari 5 lantai. Gedung tersebut berlokasi di kampus FEUI Depok. Koleksi yang dihimpun berupa buku, majalah/jurnal, prosiding, skripsi, tesis, disertasi, laporan magang, laporan penelitian, pidato pengukuhan guru besar, dan lain-lain termasuk bahan-bahan *audio visual* seperti CD, CD-ROM, *microfilm*, *microfiche*. Selain itu tersedia juga *online database* yang terdiri dari ribuan jurnal seluruh dunia dalam bidang ekonomi, bisnis, manajemen, industri, ilmu-ilmu sosial dan lain-lain yang berkaitan dengan itu dalam database ProQuest dan JSTOR. Area RLC FEUI dilengkapi fasilitas hotspot untuk mengakses internet nirkabel.

4.2 Layanan Buku Wajib RLC FEUI

Layanan buku wajib atau Ruang Buku Wajib (RBW) menghimpun koleksi buku wajib. Buku wajib adalah buku yang direkomendasikan oleh dosen sebagai buku bacaan utama perkuliahan. Layanan ini terletak di lantai 1 RLC FEUI berhadapan dengan ruang majalah dan ruang administrasi. Layanan buku wajib ini buka sesuai jam buka perpustakaan yaitu jam 08.00 sampai jam 20.00. Layanan ini tidak memiliki ruang baca khusus, di depan meja sirkulasi layanan ini terdapat dua set sofa yang diperuntukan bagi pengunjung perpustakaan dan pemakai layanan.

4.2.1 Sejarah Singkat Layanan Buku Wajib RLC FEUI

Program pendidikan yang dikelola fakultas semakin mantap, sedangkan di sisi lain jumlah bahan pustaka masih tetap langka, maka dibutuhkan pengelolaan khusus bagi buku wajib. Pada akhir tahun 50-an dibentuk jurusan Ekonomi

Umum (sekarang termasuk jurusan Studi Pembangunan) kemudian dilanjutkan dengan pembentukan Jurusan Ekonomi Perusahaan (sekarang menjadi Jurusan Manajemen), serta disusul pula dengan pembentukan jurusan Ekonomi Pemerintahan (sekarang disatukan dengan Jurusan Studi Pembangunan) dan terakhir Jurusan Akuntansi, dilaksanakan atas dasar kerjasama dengan Universitas California dengan bantuan Yayasan Ford. Di dalam bantuan tersebut tercakup pula paket buku untuk menunjang pendidikan. Pada waktu itu, dunia penerbitan dan perdagangan buku di Indonesia belum berkembang seperti sekarang, sehingga bantuan yang diperoleh dengan teratur dari dana bantuan yayasan Ford tersebut sangat besar artinya untuk pengadaan buku.

Seleksi buku dilakukan dengan memilih judul-judul yang terdapat pada Daftar Tambahan Buku di Perpustakaan Universitas California, kemudian disusun dalam Daftar Pesanan Buku. Sementara perpustakaan fakultas tinggal menunggu dan menerima saja. Layanan buku wajib di Perpustakaan FEUI bermula dikarenakan jumlah buku wajib yang ada jumlahnya sangat tidak seimbang dengan kebutuhan mahasiswa, maka peminjamannya dilakukan secara khusus.

Sekitar permulaan tahun 70-an timbul masa kerja sama pengadaan buku tersebut sehingga bantuan pemasukan bahan pustaka berhenti. Depot buku Yayasan Asia tidak dapat diandalkan untuk pengadaan buku wajib. Dana rutin biasanya digunakan untuk pembiayaan langganan majalah Indonesia dan untuk perawatan buku (penjilidan/ bahan pembasmi hama). Dana SPP khusus diperuntukan untuk pembiayaan personalia yang berdinis sore dan malam hari.

Dalam keadaan ini Dekan FEUI memerintahkan lembaga-lembaga di lingkungan FEUI untuk membantu menyediakan dana pengadaan buku dengan teratur dan perpustakaan pun ditantang untuk dapat mengelola dan menggunakan dana itu dengan baik, dalam arti dapat mengenai sasarannya. (Laporan Lokakarya : Pengembangan Perpustakaan Universitas Indonesia 20-22 Maret 1984)

4.2.2 Layanan Peminjaman Buku Wajib RLC FEUI

Ruang Buku Wajib bersifat tertutup (*closed access*) sehingga pemustaka tidak dapat melakukan pencarian buku tersebut sendiri. Pemustaka dapat meminjamnya dengan menggunakan slip permintaan buku dan menyerahkan kartu anggota. Petugas akan mengambil buku yang dimaksud pada rak-rak buku. Setelah itu petugas akan mengambil slip peminjaman buku, kartu anggota dan kartu buku yang terdapat dalam kantung buku di bagian belakang buku kemudian menyatukannya dengan *paper clip*. Petugas menaruhnya di jajaran kartu buku sesuai urutan nomor induk yang tertera pada kartu buku.

Lama peminjaman selama satu hari dan dapat diperpanjang jika tidak ada pemustaka lain yang membutuhkan. Denda keterlambatan pengembalian buku untuk buku wajib sebesar Rp 2.000,00 per hari.

Keanggotaan:

- Pendaftaran dilakukan di bagian administrasi keanggotaan, dan berlaku selama satu tahun. Keanggotaan dapat diaktifkan kembali pada tahun ajaran selanjutnya.
- Mahasiswa menyerahkan foto ukuran 2x3 sebanyak 4 lembar.
- Setelah mendaftar mahasiswa memperoleh kartu untuk meminjam buku wajib (koleksi RBW) 2 lembar dan memperoleh kartu untuk meminjam koleksi skripsi tesis dan disertasi. Fasilitas layanan yang lain cukup menggunakan kartu mahasiswa.
- Keanggotaan dapat dicabut untuk sementara jika mahasiswa melakukan pelanggaran.

4.2.3 Koleksi Buku Wajib RLC FEUI

Koleksi buku wajib terdiri dari 1.258 judul. Jumlah buku dari semua judul 10.906 eksemplar dengan jumlah buku edisi terbaru dari semua judul ada 6.248 eksemplar. Klasifikasi Buku Wajib menggunakan sistem penomoran bagan klasifikasi DDC (*Dewey Decimal Classification*), namun koleksi buku wajib disusun di rak berdasarkan abjad nama pengarang. Sarana temu kembali koleksi

buku wajib menggunakan LONTAR (*Library Automation And Digital Archive*) bersama-sama dengan koleksi-koleksi lain yang ada di RLC FEUI. Jumlah OPAC yang disediakan untuk pemustaka sebanyak 3 unit. Namun, seringkali pemustaka langsung mendatangi meja sirkulasi layanan buku wajib dengan menyebutkan judul buku atau nama pengarang dari buku tersebut, kemudian menuliskannya di slip peminjaman buku yang disediakan.

4.2.4 SDM Layanan Buku Wajib RLC FEUI

SDM layanan buku wajib berjumlah sebanyak 6 orang dibagi dalam dua *shift* yaitu *shift* pagi dari pukul 08.00 hingga pukul 16.00 dan *shift* sore dari pukul 13.00 hingga pukul 20.00. Setiap *shift* terbagi atas 3 orang yaitu 2 orang bertugas di bagian sirkulasi peminjaman dan 1 orang di bagian pembayaran denda merangkap administrasi. Kadang-kadang layanan ini dibantu juga oleh tenaga *part-time* dari mahasiswa. Berikut ini adalah data petugas layanan buku wajib.

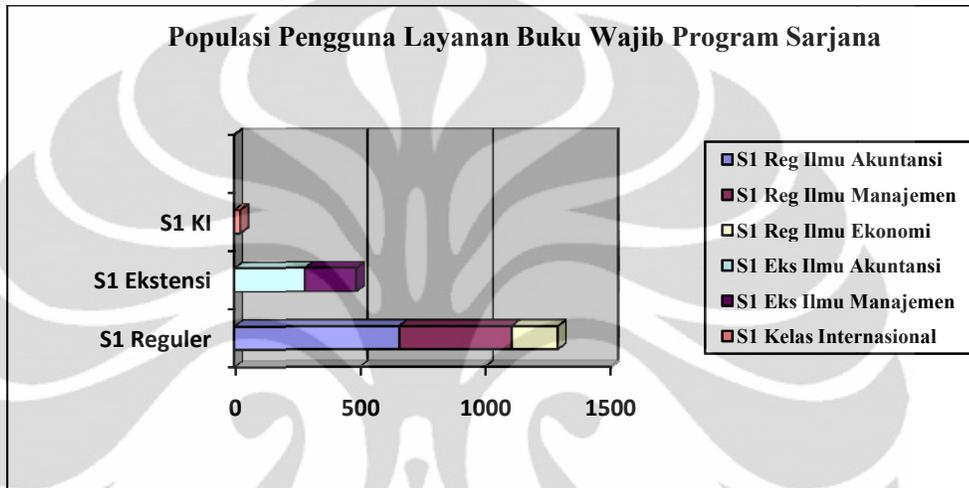
Tabel 4.1. Data Petugas Layanan Buku Wajib RLC FEUI

No	Nama	Pendidikan	Masa Kerja	Masa Kerja
1	Abidin	SMA	Non PNS	10 tahun
2	Markus Mardiono	SMA	Non PNS	15 tahun
3	Zamroni	SMEA	PNS	24 tahun
4	Widodo	SMA	PNS	20 tahun
5	Rustam	SMA	Non PNS	15 tahun
6	Haryanto S.	STM	Non PNS	22 tahun

4.3 Karakteristik Responden

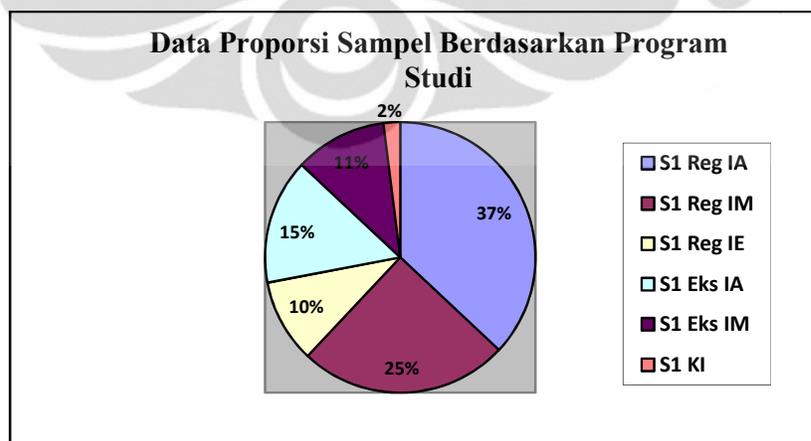
Populasi pada penelitian ini seperti terlihat pada gambar diagram batang 4.1. adalah pemustaka layanan buku wajib yang terdiri dari mahasiswa Program S1 Reguler, S1 Ekstensi, dan S1 Kelas Internasional. Program S1 Reguler sebanyak 1290 orang terdiri dari Program Studi S1 Reguler Ilmu Akuntansi

sebanyak 656 orang, Program Studi S1 Reguler Ilmu Manajemen sebanyak 450 orang, S1 Reguler Ilmu Ekonomi sebanyak 184 orang. Program S1 Ekstensi berjumlah 486 terdiri dari Program Studi Ekstensi Ilmu Akuntansi sebanyak 280 orang, Program Studi S1 Ekstensi Ilmu Manajemen sebanyak 184. Program Sarjana Kelas Internasional sebanyak 22 orang.



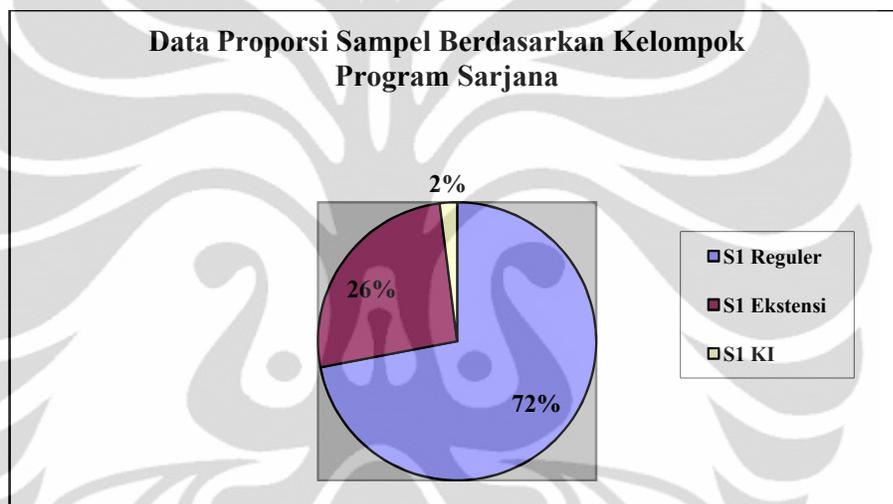
Gambar 4.1 Diagram Populasi Pemustaka Layanan Buku Wajib RLC FEUI

Sampel penelitian ini berjumlah 100 orang dengan perincian dari masing-masing program studi yang telah ditetapkan pada bab metode penelitian sebagai berikut:



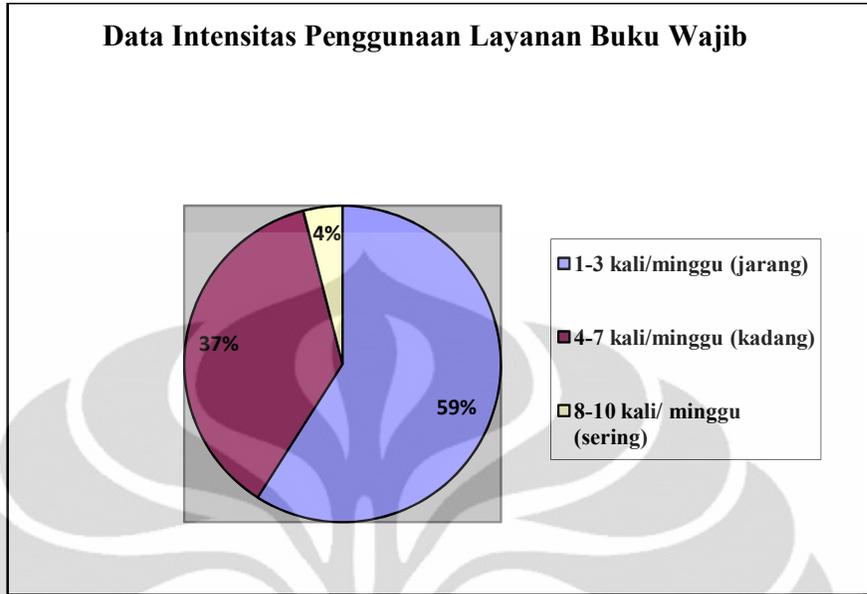
Gambar 4.2. Diagram Data Proporsi Sampel Berdasarkan Program Studi

Dari gambar diagram 4.2. dapat dilihat bahwa sampel penelitian berdasarkan program studi yaitu S1 Reguler Ilmu Akuntansi berjumlah 37 orang atau 37%, S1 Reguler Ilmu Manajemen berjumlah 25 orang atau 25%, S1 Reguler Ilmu Ekonomi berjumlah 10 orang atau 10%, S1 Ekstensi Ilmu Akuntansi berjumlah 15 orang atau 15 %, S1 Ekstensi Ilmu Manajemen berjumlah 11 orang atau 11% dan S1 Kelas Internasional berjumlah 2 orang atau 2 %. Masing-masing dari sampel berdasarkan kelompok program studi tersebut kemudian dikelompokkan berdasarkan kelompok program sarjana sebagai berikut.



Gambar 4.3. Diagram Data Proporsi Sampel Berdasarkan Kelompok Program Sarjana

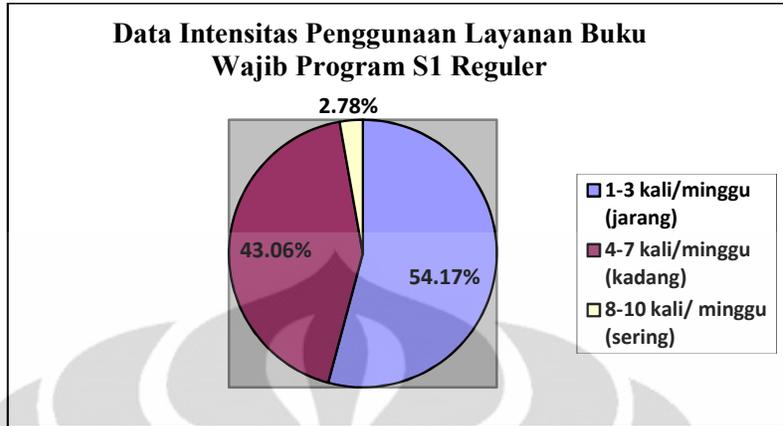
Dari gambar diagram 4.3. dapat dilihat bahwa sampel penelitian berdasarkan kelompok program sarjana yaitu Program S1 Reguler berjumlah 72 orang atau 72%, S1 Ekstensi berjumlah 26 orang atau 26%, S1 Kelas Internasional berjumlah 2 orang atau 2%.



Gambar 4.4. Diagram Data Intensitas Penggunaan Layanan Buku Wajib

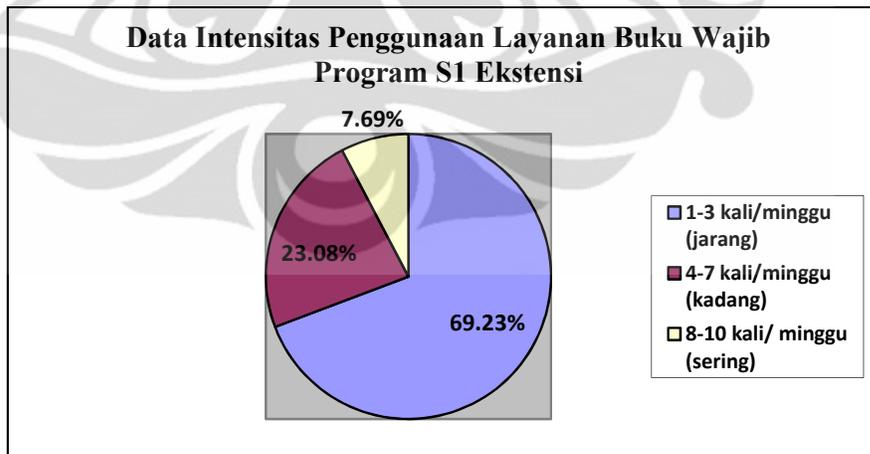
Berdasarkan data yang diperoleh, intensitas penggunaan layanan buku wajib berkisar dari 1 sampai 10 kali setiap minggu. Untuk itu, peneliti mengkategorikan intensitas penggunaan layanan buku wajib ini menjadi tiga kategori yaitu 1-3 kali per-minggu dikategorikan sebagai ‘jarang’, 4-7 kali per-minggu sebagai “kadang”, dan 8-10 kali sebagai “sering”.

Berdasarkan gambar diagram 4.4. responden yang menyatakan menggunakan layanan buku wajib 1-3 kali per-minggu (jarang) berjumlah 59 orang atau 59%, responden yang menyatakan menggunakan layanan buku wajib 4-7 per-minggu (kadang) sebanyak 37 orang atau 37 %, dan responden yang menyatakan menggunakan layanan buku wajib 8-10 kali per-minggu (sering) sebanyak 4 orang atau 4%.



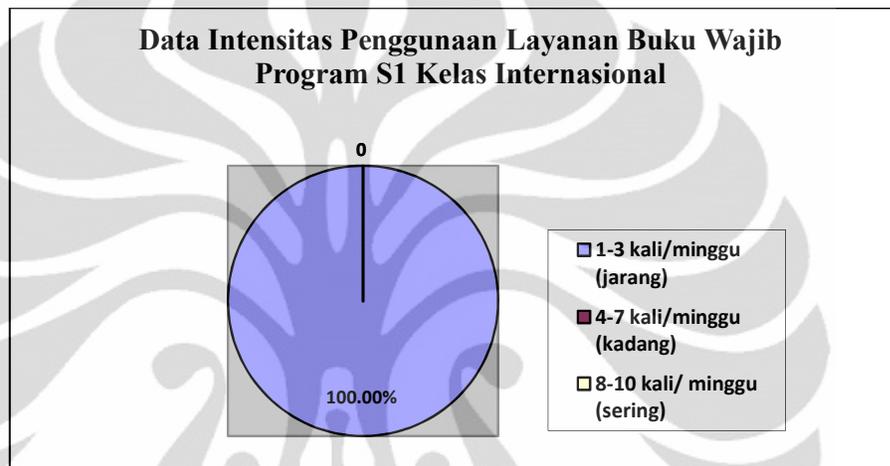
**Gambar 4.5. Diagram Data Intensitas Penggunaan Layanan Program S1
Reguler**

Berdasarkan gambar 4.5. dari 72 orang responden S1 Reguler menyatakan menggunakan layanan buku wajib 1-3 kali per-minggu (jarang) berjumlah 39 orang atau 54,17%, responden yang menyatakan menggunakan layanan buku wajib 4-7 per-minggu (kadang) sebanyak 31 orang atau 43,06%, dan responden yang menyatakan menggunakan layanan buku wajib 8-10 kali per-minggu (sering) sebanyak 2 orang atau 2,78%.



**Gambar 4.6. Diagram Data Intensitas Penggunaan Layanan Program S1
Ekstensi**

Berdasarkan gambar 4.6, dari 26 orang responden Program S1 Ekstensi yang menyatakan menggunakan layanan buku wajib 1-3 kali per-minggu (jarang) berjumlah 18 orang atau 69,23%, responden yang menyatakan menggunakan layanan buku wajib 4-7 per-minggu (kadang) sebanyak 6 orang atau 23,68%, dan responden yang menyatakan menggunakan layanan buku wajib 8-10 kali per-minggu (sering) 2 atau 7,69 %.



Gambar 4.7. Diagram Data Intensitas Penggunaan Layanan Program S1 Kelas Internasional

Berdasarkan gambar 4.7. dari 2 orang responden Program S1 Kelas Internasional yang menyatakan menggunakan layanan buku wajib 1-3 kali per-minggu (jarang) berjumlah 2 orang atau 100%, responden yang menyatakan menggunakan layanan buku wajib 4-7 per-minggu (kadang) dan 8-10 kali per-minggu (sering) tidak ada atau 0%.

4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian kuesioner yang terdiri dari 20 butir pernyataan yang mencakup 4 dimensi kualitas layanan yaitu *Access to Information*, *Affect of Service*, *Personal Control*, dan *Library as A Place*. Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap 30 responden. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan

bahwa korelasi butir-butir pernyataan yang mencakup 4 dimensi tersebut memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas. Hal ini terlihat pada korelasi berdasarkan *Pearson Correlation* yang nilainya lebih dari 0,361 sehingga dapat dinyatakan valid. Sementara untuk uji reliabilitas menggunakan *Alfa Crobnach* nilainya melebihi 0,683 sehingga dapat dinyatakan reliabel. Hasil uji validitas dan reliabilitas terlampir (lampiran 1).

4.5 Analisis Kualitas Layanan

4.5.1 Analisis Kualitas Layanan Secara Umum

Analisis layanan secara umum diperoleh dengan menjumlahkan skor masing-masing kuesioner yaitu harapan minimum, harapan sebenarnya, dan persepsi kemudian membaginya dengan butir pertanyaan untuk memperoleh nilai rata-rata. Selanjutnya, masing-masing dari harapan minimum, harapan sebenarnya, dan kenyataan yang diterima dibandingkan untuk memperoleh AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority Gap*) untuk mengetahui kualitas layanan secara umum menurut pemustaka.

Dari hasil perhitungan antara nilai-rata-rata kenyataan yang diterima dengan harapan minimum maka diperoleh nilai AG positif yaitu 0,50. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pemustaka cukup puas dengan kualitas layanan buku wajib di RLC FEUI karena berada pada zona toleransi atau *zone of tolerance* yaitu masih berada di antara harapan minimum dan harapan sesungguhnya pemustaka. Seperti yang dikatakan Parasuraman A. dalam Hernon dan Nitecki (2003) “Zone of tolerance represents the range of service performance a customer would consider satisfactory”. Namun, kualitas layanan buku wajib di RLC FEUI belum dapat melampaui harapan sesungguhnya yang diharapkan oleh pemustaka sehingga dapat dikatakan pemustaka belum merasa sangat puas terhadap layanan buku wajib di RLC FEUI. Hal ini terlihat pada skor *superiority gap* (SG) yaitu dengan membandingkan skor rata-rata kenyataan yang diterima dengan harapan pemustaka sebenarnya yang hasilnya negatif. Tabel di bawah ini

merupakan perincian dari skor-skor harapan minimum, harapan sebenarnya, kenyataan yang diterima, AG secara umum.

Tabel 4.2. Tabel Skor Rata-Rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, Persepsi dan AG Secara Umum

20 Butir Pernyataan	Harapan Minimum (Minimum)	Harapan Sesungguhnya (Desired)	Persepsi (Perceived)	Adequacy Gap (AG)
Rata-Rata	5.95	7.62	6.45	0.50

4.5.2 Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi

Analisis kualitas layanan berdasarkan dimensi ini didasarkan pada empat dimensi LibQUAL+ diantaranya:

1. *Access to Information* (AI) yang termuat dalam 7 butir pernyataan.
2. *Affect of Services* (AS) yang termuat dalam 5 butir pernyataan.
3. *Personal Control* (PC) yang termuat dalam 3 butir pernyataan.
4. *Library As a Place* (LP) yang termuat dalam 5 butir pernyataan.

Analisis berdasarkan dimensi diperoleh melalui menjumlahkan masing-masing butir pernyataan pada setiap dimensi sehingga diperoleh skor total tiap dimensi. Selanjutnya, membagi skor total dari tiap dimensi dengan jumlah butir pertanyaan yang ada pada masing-masing dimensi.

Dari hasil perhitungan keempat dimensi layanan terlihat bahwa semua dimensi tersebut memiliki AG positif. Hal ini berarti bahwa layanan yang diberikan berdasarkan dimensi-dimensi tersebut masih berada pada *zone of tolerance*, sehingga dapat dikatakan bahwa pemustaka telah puas terhadap dimensi-dimensi tersebut. Namun, belum dapat melampaui harapan sesungguhnya pemustaka karena skor SG yang diperoleh negatif. Hal tersebut dapat dikatakan merupakan hal yang wajar ditemukan dalam layanan perpustakaan. Seperti yang dikatakan oleh Saunders (2007) dianggap hal yang normal jika kesenjangan antara tingkat persepsi dan tingkat harapan yang diinginkan (*desired service*) menjadi

negatif. Sebuah gap positif pada ukuran tersebut menunjukkan kesempurnaan untuk perpustakaan dan hal tersebut jarang ditemui. Di sisi lain, kesenjangan antara tingkat persepsi dan harapan minimal (*minimum expectation*) biasanya harus positif jika perpustakaan memenuhi kebutuhan minimal pelanggan. Namun, alangkah lebih baik lagi jika pihak manajemen lebih meningkatkan lagi layanan yang diberikan agar dapat melampaui harapan sesungguhnya (*desired*) agar layanan dapat dikatakan sebagai layanan yang prima (*service excellence*).

Dimensi yang memiliki skor AG terendah adalah dimensi AI yaitu sebesar 0,24. Skor ini didapatkan dari pengurangan antara persepsi (*perceived*) yaitu 6,27 dengan harapan minimum (*minimum*) yaitu 6.03. Selanjutnya, dimensi PC menempati posisi skor AG terendah kedua setelah dimensi AI yaitu dengan skor 0,46. Dimensi AS dan dimensi LP memperoleh skor AG yang sama yaitu sebesar 0.69. Kedua dimensi ini merupakan dimensi yang mempunyai skor AG yang paling tinggi dibandingkan dengan dua dimensi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pemustaka merasa dimensi AS dan LP adalah dimensi yang membuat mereka paling puas.

Tabel 4.3. memperlihatkan bahwa harapan sesungguhnya (*desired*) para pemustaka secara umum tertinggi terdapat pada dimensi AI. Namun, dimensi ini memiliki AG terkecil di antara dimensi-dimensi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap akses informasi layanan buku wajib di RLC FEUI masih rendah, padahal kebutuhan akan akses informasi merupakan hal yang paling penting bagi pemustaka khususnya pada perpustakaan perguruan tinggi.

Koleksi pada layanan buku wajib ini sangat dibutuhkan oleh para mahasiswa untuk menunjang perkuliahan dan memenuhi kebutuhan informasi mereka. Kualitas layanan buku wajib pada dimensi AI harus lebih diperhatikan dan ditingkatkan lagi oleh pihak RLC FEUI karena pemustaka menganggap dimensi ini merupakan hal yang paling penting bagi mereka. Hal ini terlihat pada skor harapan minimum (*minimum*) dan skor harapan sesungguhnya (*desired*) dimensi AI pada tabel 4.3 yang keduanya memperoleh skor tertinggi yaitu 6,03 dan 7,75. Seperti yang disebutkan dalam *Guidelines for Colleges:*

Recommendations for Learning Resources jumlah, cakupan dan format dari bahan-bahan untuk pembelajaran harus memenuhi kebutuhan proses belajar mengajar dan kebutuhan penelitian bagi pelajar dan para staf pengajar. Dimensi AS memiliki skor AG tertinggi bersama-sama skor LP yaitu 0,69 menunjukkan bahwa pemustaka merasa paling puas dengan sikap petugas layanan buku wajib dalam melayani mereka dan fasilitas yang ada di perpustakaan. Namun, belum dapat melampaui harapan pemustaka sesungguhnya sehingga belum dapat dikatakan memiliki layanan yang unggul (*superior service*).

Tabel 4.3. Tabel Rata-Rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, Persepsi dan AG Dimensi Kualitas Layanan Buku Wajib

Dimensi	Harapan Minimum (Minimum)	Harapan Sesungguhnya (Desired)	Persepsi (Perceived)	Adequacy Gap (AG)
<i>Access to Information</i>	6.03	7.75	6.27	0.24
<i>Affect of Service</i>	5.99	7.63	6.68	0.69
<i>Personal Control</i>	5.85	7.44	6.31	0.46
<i>Library As a Place</i>	5.87	7.53	6.56	0.69

4.5.3 Analisis Berdasarkan Butir Pernyataan

Analisis berdasarkan butir pernyataan ini diperoleh dengan menjumlahkan skor dari masing-masing butir pernyataan pada kuesioner harapan minimum (*minimum*), harapan sesungguhnya (*desired*), dan persepsi (*perceived*). Selanjutnya, skor total dari butir-butir pernyataan pada masing-masing kuesioner tersebut dibagi dengan jumlah responden sehingga didapatkan nilai rata-rata masing-masing butir pernyataan pada harapan minimum, harapan sesungguhnya, dan persepsi. Kemudian nilai rata-rata tersebut dibandingkan sehingga diperoleh angka kesenjangan.

Pada analisis berdasarkan butir pernyataan ini (lihat lampiran 2) diketahui bahwa 2 butir pernyataan atau 10% bernilai AG negatif dan 18 butir pernyataan atau 90% bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar layanan

buku wajib sudah dapat memenuhi harapan minimum pemustaka sehingga pemustaka sudah merasa cukup puas dengan layanan buku wajib di RLC FEUI. Butir pernyataan yang bernilai AG negatif adalah

- Pernyataan nomor 4 yaitu ketersediaan jumlah buku wajib dari tiap judul telah memadai
- Pernyataan nomor 19 yaitu kebaruan (*up to date*) edisi koleksi buku wajib

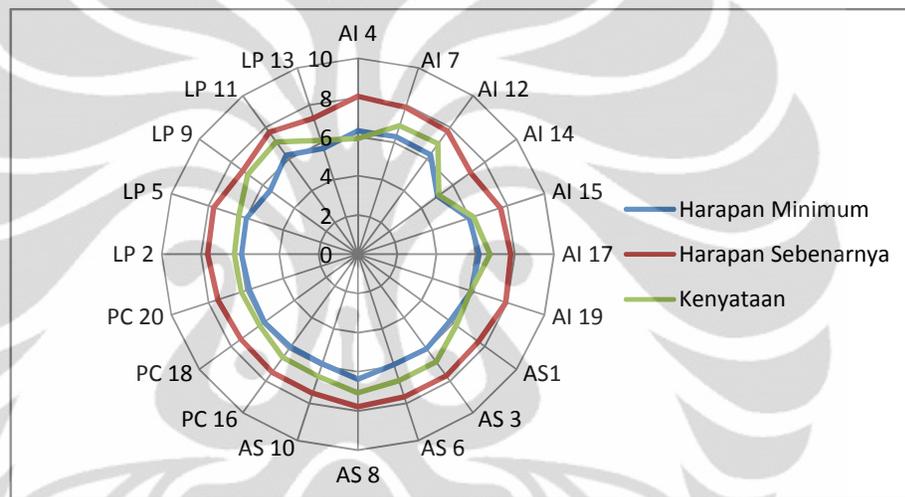
Hal ini menunjukkan pemustaka merasa belum puas dengan ketersediaan jumlah buku wajib dari tiap judul dan kebaruan (*up to date*) edisi koleksi buku wajib.

Hal semacam ini juga ditunjukkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Esharenana E. Adomi dan Basil E Iwhiwhu yang berjudul *Users' level of satisfaction with reserve collection service in state university library in Nigeria*. juga menunjukkan bahwa pemustaka sebagian besar belum puas dengan jumlah buku yang tersedia mengenai bidang mereka ditunjukkan dengan 40,6% menyatakan tidak puas atau *unsatisfactory* dan 27,4 % menyatakan sangat tidak puas atau *highly unsatisfactory*. Dalam hal ini, koleksi yang diletakkan dalam layanan tandon merupakan koleksi yang permintaanya tinggi dan perpustakaan tidak banyak mempunyai *copy*-nya untuk dipinjamkan kepada banyak pemustaka. Namun, masih banyak pemustaka yang kurang memahami hal ini dan mengharapkan layanan tandon dapat menyediakan banyak *copy*-nya untuk mereka.

Kemudian, mengenai kebaruan buku atau materi sebanyak 51,9% responden menyatakan tidak puas dan 20,8% menyatakan sangat tidak puas. Hal ini disebabkan para staf pengajar tidak mengecek langsung ke layanan tandon apakah koleksi terbaru yang digunakan dalam perkuliahan telah tersedia atau belum.

Pernyataan yang memperoleh AG terendah yaitu butir pernyataan nomor 4 dengan skor -0,41. Hal ini disebabkan jumlah pemakai yang banyak serta keterbatasan jumlah buku wajib tiap judul. Butir pernyataan yang memperoleh AG negatif terendah kedua adalah butir pernyataan nomor 19 yaitu kebaruan (*up-to date*) edisi koleksi buku wajib dengan skor -0,04. Hal ini mungkin disebabkan

edisi buku wajib yang cepat berganti edisi, keterbatasan dana serta prosedur pembelian buku yang memerlukan waktu serta kurangnya koordinasi antara staf pengajar atau pihak departemen ketika buku yang dipakai pada perkuliahan memakai edisi baru atau buku dengan judul baru. Staf pengajar atau masing-masing departemen hendaknya harus meningkatkan koordinasi lagi dengan pihak perpustakaan jika dalam suatu perkuliahan memakai buku dengan edisi baru. Perpustakaan juga tidak selalu langsung dapat memenuhi semua permintaan ketika suatu judul buku wajib telah ada edisi yang baru.



Gambar 4.8. Radar Chart Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, dan Persepsi Berdasarkan Butir Pernyataan.

Hendaknya hal-hal ini dapat dibenahi oleh pihak manajemen dengan menyesuaikan rasio jumlah buku dengan pemakai atau dapat disiasati dengan pengaturan durasi waktu peminjaman buku wajib dalam hitungan jam. Seperti yang dikatakan Dickenson et al. (1984) dalam Adomi (2004), bahwa layanan pinjam terbatas menyebabkan perpustakaan menambah kontrol terhadap sirkulasi koleksi yang penggunaannya tinggi dan pengguna perpustakaan sehingga mereka dapat mengakses secara efisien terhadap koleksi yang jumlahnya terbatas. Hal ini

memungkinkan perpustakaan untuk memaksimalkan anggaran dan di sisi lain peka terhadap kebutuhan pengguna.

Pada era elektronik seperti sekarang ini tidak tertutup kemungkinan untuk menjadikan koleksi buku wajib tersebut dalam bentuk *e-book*. Seperti yang dikatakan Leighton (1999) dalam perkembangannya muncul sistem *online reserve* terutama untuk bacaan yang diwajibkan atau *closed reserve*. Sehingga mahasiswa dapat mengakses buku wajib tersebut secara *online* melalui PC.

Pernyataan yang memperoleh skor AG tertinggi adalah pernyataan nomor 9 yaitu penampilan pustakawan/ petugas layanan buku wajib (RBW) terlihat sopan dan rapi dengan nilai AG 1,38. Pemustaka secara umum telah merasa puas terhadap hal ini. Karyawan FEUI termasuk pustakawan atau petugas RLC FEUI setiap hari selasa dan kamis dihimbau untuk memakai seragam batik agar terlihat rapi dan sopan.

Dari hasil analisis berdasarkan butir pernyataan terlihat butir pernyataan yang memiliki nilai rata-rata harapan sesungguhnya tertinggi adalah pernyataan nomor 4 sebesar 8,07 yaitu mengenai ketersediaan buku wajib. Buku wajib disebut juga buku tandon merupakan koleksi-koleksi yang direkomendasikan oleh pengajar dalam daftar bacaan mahasiswa. Aspek ketersediaan buku ajar wajib merupakan hal yang penting, karena diperlukan oleh mahasiswa baik dalam proses belajar mengajar maupun pemenuhan kebutuhan informasi.

Harapan minimum yang mempunyai nilai tertinggi adalah pernyataan nomor 8 yaitu penguasaan pengetahuan pustakawan/ petugas tentang koleksi buku wajib dengan skor 6,37.

Tabel 4.4. menunjukkan frekuensi butir pernyataan yang memiliki AG positif dan negatif berdasarkan kelompok responden program sarjana.

Tabel 4.4. Tabel Jumlah Frekuensi Butir Pernyataan yang Mendapatkan AG Positif Berdasarkan Kelompok Program Sarjana.

No	Program Sarjana			Frekuensi
	S1 Reguler	S1 Ekstensi	S1 KI	
1	+	+	+	3
2	+	+	+	3
3	+	+	+	3
4	-	-	+	1
5	+	+	+	3
6	+	+	+	3
7	+	+	+	3
8	+	+	+	3
9	+	+	+	3
10	+	+	+	3
11	+	+	+	3
12	+	+	+	3
13	+	+	-	2
14	+	-	-	1
15	+	+	+	3
16	+	+	+	3
17	+	+	+	3
18	+	+	-	2
19	-	-	-	0
20	+	+	-	2

Butir pernyataan yang frekuensi AG positifnya 3 atau memperoleh nilai AG positif dari seluruh kelompok responden ada 14 butir pernyataan yaitu:

- Keramahan dan kesopanan pustakawan/petugas perpustakaan layanan buku wajib (RBW)
- Kenyamanan fasilitas penunjang layanan buku wajib (RBW) seperti tempat duduk/ sofa untuk membaca dan berdiskusi
- Kecepatan dan kegesitan pustakawan/petugas dalam memberikan pelayanan buku wajib (RBW)

- Ruang layanan buku wajib (RBW) nyaman, bersih, tenang, dan merangsang keinginan belajar
- Kesiapan pustakawan/petugas layanan buku wajib (RBW) dalam melayani
- Kemudahan akses peminjaman buku wajib
- Penguasaan pengetahuan pustakawan/petugas mengenai koleksi buku wajib
- Penampilan pustakawan/petugas layanan buku wajib (RBW) terlihat sopan dan rapi.
- Respon yang positif pustakawan/petugas layanan buku wajib (RBW) dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan seputar layanan buku wajib
- Lokasi layanan buku wajib (RBW) strategis dan mudah dijangkau
- Waktu tunggu dalam pelayanan buku wajib (RBW) tidak terlalu lama
- Kelengkapan koleksi buku wajib yang memadai
- Kejelasan petunjuk atau tata tertib peminjaman buku wajib
- Kesesuaian koleksi buku wajib dengan kebutuhan

Hal ini menunjukkan aspek-aspek yang ada pada pernyataan-pernyataan tersebut sudah dapat memuaskan semua kelompok pemustaka berdasarkan kelompok responden tersebut.

Pernyataan yang memperoleh frekuensi AG positif 2 ada 2 butir pernyataan di antaranya adalah:

- Kecanggihan peralatan yang digunakan pada layanan buku wajib (RBW) (seperti slip permintaan buku, kantong dan kartu buku, stempel)
- Kenyamanan terhadap sistem layanan tertutup/ *closed access*/ tidak bisa mengambil koleksi buku wajib di RBW

Pernyataan yang memperoleh frekuensi AG positif 1 ada 2 butir di antaranya adalah:

- Ketersediaan jumlah buku wajib dari tiap judul telah memadai
- Durasi waktu peminjaman buku wajib 1 hari

Pernyataan yang tidak memperoleh AG positif sama sekali adalah pernyataan nomor 19 mengenai kebaruan (*up to date*) edisi koleksi buku wajib.

Tabel 4.5. Tabel Jumlah Frekuensi Butir Pertanyaan yang Mendapatkan AG positif Berdasarkan Intensitas Penggunaan Layanan.

No	Intensitas Penggunaan Layanan			Frekuensi
	Jarang	Kadang	Sering	
1	+	+	+	3
2	+	+	-	2
3	+	+	+	3
4	-	-	-	0
5	+	+	+	3
6	+	+	+	3
7	+	+	+	3
8	+	+	+	3
9	+	+	+	3
10	+	+	+	3
11	+	+	+	3
12	+	+	+	3
13	+	+	+	3
14	-	+	+	2
15	+	+	+	3
16	+	+	+	3
17	+	+	+	3
18	-	+	+	2
19	-	+	+	2
20	+	+	+	3

Tabel 4.5 merupakan tabel yang memuat pernyataan yang memiliki AG positif dan AG negatif berdasarkan kelompok responden intensitas penggunaan layanan. Butir pernyataan yang frekuensi AG positif 3 atau memperoleh nilai AG positif dari seluruh kelompok responden ada 15 butir pernyataan yaitu:

- Keramahan dan kesopanan pustakawan/petugas perpustakaan layanan buku wajib (RBW)
- Kecepatan dan kegesitan pustakawan/ petugas dalam memberikan pelayanan buku wajib (RBW)

- Ruang layanan buku wajib (RBW) nyaman, bersih, tenang, dan merangsang keinginan belajar
- Kesiapan pustakawan/petugas layanan buku wajib (RBW) dalam melayani
- Kemudahan akses peminjaman buku wajib
- Penguasaan pengetahuan pustakawan/petugas mengenai koleksi buku wajib
- Penampilan pustakawan/petugas layanan buku wajib (RBW) terlihat sopan dan rapi
- Respon yang positif pustakawan/petugas layanan buku wajib (RBW) dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan seputar layanan buku wajib
- Lokasi layanan buku wajib (RBW) strategis dan mudah dijangkau
- Waktu tunggu dalam pelayanan buku wajib (RBW) tidak terlalu lama
- Kecanggihan peralatan yang digunakan pada layanan buku wajib (RBW) (seperti slip permintaan buku, kantong dan kartu buku, stempel)
- Kelengkapan koleksi buku wajib yang memadai
- Kejelasan petunjuk atau tata tertib peminjaman buku wajib
- Kesesuaian koleksi buku wajib dengan kebutuhan
- Kemudahan dalam menggunakan katalog elektronik (OPAC) dalam menemukan data buku yang diinginkan

Pernyataan yang memperoleh frekuensi AG positif 2 ada 4 butir pernyataan di antaranya adalah:

- Kenyamanan fasilitas penunjang layanan buku wajib (RBW) seperti tempat duduk/ sofa untuk membaca dan berdiskusi
- Durasi waktu peminjaman buku wajib 1 hari
- Kenyamanan terhadap sistem layanan tertutup/ *closed access*/ tidak bisa mengambil koleksi buku wajib di RBW
- Kebaruan (*up to date*) edisi koleksi buku wajib

Pernyataan yang tidak memperoleh AG positif sama sekali adalah pernyataan nomor 4 yaitu pernyataan mengenai ketersediaan jumlah buku wajib dari tiap judul telah memadai.

4.5.4 Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Kelompok Responden

4.5.4.1 Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Kelompok Responden Program Sarjana

Berdasarkan Tabel 4.6. ini semua kelompok program sarjana menyatakan cukup puas dengan layanan yang telah diberikan karena masih berada di dalam *zone of tolerance*. Hal ini diketahui dari skor AG positif yang diperoleh dari masing-masing kelompok program sarjana tersebut. Namun, layanan yang diberikan belum dapat melampaui harapan sesungguhnya (*desired*) program-program sarjana tersebut. Kelompok Program S1 Reguler memperoleh skor AG 0,48. Kemudian Program S1 Ekstensi memperoleh skor AG 0,33 yang merupakan skor AG paling rendah di antara program-program S1 lainnya. Hal ini mungkin disebabkan karena Program S1 Ekstensi biasa menggunakan layanan buku wajib ini pada malam hari sehingga buku-buku wajib dengan edisi baru telah dipinjam oleh S1 Reguler dan S1 Kelas Internasional sebelumnya. Pihak Departemen Program S1 Ektensi juga tidak melakukan pengadaan khusus untuk buku wajib kepada layanan buku wajib di RLC FEUI. Pengadaan buku wajib pada layanan buku wajib RLC FEUI pada saat ini diperoleh dari permintaan dan anggaran departemen-departemen pada Program S1 Reguler. Hal ini menyebabkan rasio buku wajib dan mahasiswa tidak seimbang.

Program S1 Kelas Internasional memperoleh skor AG yang tertinggi bila dibandingkan dengan dua program sarjana lainnya yaitu sebesar 0,60. Program S1 Kelas Internasional dianggap mampu untuk membeli buku wajib sendiri karena dari segi finansial mereka tergolong lebih mampu bila dibandingkan dua program sarjana lainnya. Program S1 Kelas Internasional dapat dikatakan tidak terlalu tergantung dengan layanan buku wajib bila dibandingkan dengan program sarjana lainnya sehingga mereka lebih merasa puas dengan layanan buku wajib dibandingkan dengan dua program sarjana lainnya. Program Kelas Internasional mempunyai skor harapan sesungguhnya yang paling tinggi sebesar 7,85. Hal ini berarti mereka mempunyai harapan yang besar terhadap layanan buku wajib ini. Kelompok Program S1 Kelas Internasional telah membayar biaya kuliah yang

lebih mahal dibandingkan dengan dua program sarjana lain sehingga mereka menuntut fasilitas yang terbaik pula.

Tabel 4.6. Tabel Skor Rata-Rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, Persepsi dan AG Berdasarkan Kelompok Program Sarjana

Program Sarjana	Harapan Minimum	Harapan Sesungguhnya	Persepsi	AG
S1 Reguler	6.13	7.75	6.61	0.48
S1 Ekstensi	5.61	7.10	5.94	0.33
S1 Kelas Internasional	5.60	7.85	6.20	0.60

4.5.4.1.1 Kelompok Program S1 Reguler

Dari data berdasarkan Tabel 4.7. kelompok Program S1 Reguler menyatakan cukup puas dengan keempat dimensi kualitas layanan buku wajib. Jika dirunut dari dimensi yang memperoleh skor AG terendah, kelompok Program S1 Reguler menyatakan bahwa dimensi yang memperoleh AG terkecil adalah dimensi AI dengan skor AG 0,19. Padahal mereka mempunyai harapan tertinggi pada dimensi AI. Hal ini ditunjukkan dengan skor harapan sesungguhnya dan harapan minimum pada dimensi AI yang memperoleh skor tertinggi dari dimensi-dimensi lainnya yaitu sebesar 7,97 dan 6,29. Hal ini mungkin disebabkan kelompok responden Program S1 Reguler merupakan kelompok responden yang paling mengandalkan layanan buku wajib di RLC FEUI sebagai sumber informasi mereka. Dari segi finansial, kelompok ini rata-rata daya beli untuk buku wajib lebih rendah dari pada kelompok Program S1 Kelas Internasional dan Program S1 Ekstensi. Program S1 Kelas Internasional dan Program S1 Ekstensi dinilai lebih mampu untuk membeli buku wajib sendiri. Program S1 Ekstensi juga dinilai lebih mampu karena mereka rata-rata telah bekerja dan dinilai lebih mampu karena dapat membayar biaya kuliah yang lebih mahal daripada kelompok Program S1 Reguler.

Kemudian dimensi yang mendapat skor AG paling tinggi adalah dimensi AS yaitu 0,71. Aspek pelayanan petugas sirkulasi layanan buku wajib merupakan hal yang paling membuat kelompok Program S1 Reguler puas.

Tabel 4.7. Tabel Skor Rata-Rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, Persepsi dan AG Kelompok Responden S1 Reguler

Dimensi	Harapan Minimum	Harapan Sesungguhnya	Persepsi	AG
<i>Access to Information</i>	6.29	7.97	6.47	0.19
<i>Affect of Service</i>	6.06	7.66	6.78	0.71
<i>Personal Control</i>	6.15	7.62	6.58	0.43
<i>Library As a Place</i>	5.97	7.6	6.66	0.69

Dari hasil analisis berdasarkan butir pernyataan (lihat lampiran 3), terdapat 2 pernyataan (10%) bernilai skor AG negatif dan 18 pernyataan (90%) bernilai AG positif. Hal ini menunjukkan bahwa kelompok Program S1 Reguler merasa telah cukup puas dengan layanan yang berikan. Pernyataan-pernyataan yang bernilai AG negatif yaitu pernyataan nomor 4 mengenai ketersediaan jumlah buku wajib dari tiap judul dengan nilai -0,49 dan pernyataan nomor 19 mengenai kebaruan (*up to date*) edisi koleksi buku wajib dengan nilai -0,06. Hal ini berarti kelompok Program S1 Reguler belum merasa puas dalam aspek ketersediaan dan kebaruan (*up to date*) koleksi buku wajib.

Pernyataan yang bernilai AG positif tertinggi adalah pernyataan nomor 9 mengenai penampilan pustakawan/ petugas RBW yang terlihat sopan dan rapi dengan nilai 1,58. Hal ini menunjukkan bahwa responden Program S1 Reguler dinilai baik oleh responden. Harapan sesungguhnya tertinggi pada kelompok responden Program S1 Reguler adalah pada pernyataan nomor 4 yaitu mengenai ketersediaan jumlah buku wajib dari tiap judul dengan nilai 8,22. Namun, seperti yang disebutkan sebelumnya aspek ketersediaan buku wajib ini memperoleh skor AG yang negatif yang artinya belum memuaskan mereka. Seperti yang sebutkan

dalam buku *Guidelines for Colleges: Recommendations for Learning Resources* jumlah, cakupan dan format dari bahan-bahan untuk pembelajaran harus memenuhi kebutuhan proses belajar mengajar.

4.5.4.1.2 Kelompok Program S1 Ekstensi

Dari data berdasarkan Tabel 4.8, kelompok Program S1 Ekstensi menyatakan cukup puas dengan keempat dimensi layanan ini. Hal ini dapat dilihat dari skor AG dari tiap-tiap dimensi yang positif yang berarti masih dalam batas toleransi atau *zone of tolerance*. Kelompok Program S1 Ekstensi menyatakan paling puas dengan dimensi AS. Hal ini dapat dilihat dari skor AG tertinggi ada pada dimensi AS sebesar 0,56. Kelompok ini juga mempunyai harapan yang tinggi pada dimensi AS ditandai dengan skor harapan sesungguhnya dan harapan minimum yang tertinggi ada pada dimensi ini yaitu dengan nilai 7.27 dan 5.82.

Tabel 4.8. Tabel Skor Rata-Rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, Persepsi dan AG Kelompok Responden S1 Ekstensi

Dimensi	Harapan Minimum	Harapan Sesungguhnya	Persepsi	AG
<i>Access to Information</i>	5.45	7.03	5.56	0.11
<i>Affect of Service</i>	5.82	7.27	6.39	0.56
<i>Personal Control</i>	5.32	6.87	5.55	0.24
<i>Library As a Place</i>	5.78	7.16	6.23	0.45

Kemampuan serta sikap pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani merupakan hal penting. Menurut Karmidi (1993) salah satu hal yang dilakukan untuk meningkatkan mutu layanan perpustakaan adalah sikap ramah dan penampilan pustakawan yang baik dalam memberikan layanan kepada para pembaca. Melalui sikap yang ramah, siap untuk memberikan bantuan, dapat menarik pembaca untuk berkunjung kembali ke perpustakaan. Hal ini juga diimbangi dengan kemampuan teknis yang memadai di bidangnya. Sedangkan

dimensi yang memperoleh skor AG terendah menurut kelompok ini adalah dimensi AI yaitu dengan nilai 0,11.

Dari hasil analisis berdasarkan butir pernyataan (lihat lampiran 4), terdapat 3 pernyataan (15%) bernilai negatif dan 17 pernyataan (85%) bernilai AG negatif yaitu. Hal ini berarti kelompok Program S1 Ekstensi merasa puas dengan hampir semua aspek layanan buku wajib. Pernyataan-pernyataan yang bernilai AG negatif yaitu pernyataan nomor 4 mengenai ketersediaan jumlah buku wajib dari tiap judul telah memadai dengan nilai -0,41, dan nomor 19 mengenai kebaruan (*up to date*) edisi koleksi buku wajib seperti yang ditemukan juga pada kelompok responden S1 Reguler dengan nilai -0,44. S1 Ekstensi menggunakan layanan buku wajib pada sore hari karena mereka kuliah pada sore hari sehingga buku-buku wajib telah dipinjam oleh kelompok Program S1 Reguler dan Kelas Internasional telah terlebih dahulu. Kemudian pernyataan nomor 14 mengenai durasi waktu peminjaman buku wajib 1 hari dengan nilai -0,26, kelompok responden Program S1 Ekstensi ini merupakan kelompok responden yang sebagian besar telah bekerja. Mereka bekerja pada siang hari dan berkuliah pada malam harinya. Kesibukan mereka ini membuat mereka sering tidak sempat untuk memperpanjang atau mengembalikan buku setiap harinya. Harapan minimum dan harapan sesungguhnya tertinggi terdapat pada pernyataan nomor 12 mengenai waktu tunggu pelayanan buku wajib yang tidak terlalu lama dengan nilai harapan minimum 6,32 dan harapan sesungguhnya 7,58. Kebutuhan akan kecepatan pelayanan sangat diharapkan oleh responden Program S1 Ekstensi. Hal ini mungkin disebabkan jeda waktu mereka yang tidak terlalu banyak sebelum mengikuti kuliah pada malam hari setelah tiba dari tempat kerja.

4.5.4.1.3 Kelompok Program S1 Kelas Internasional

Dari data berdasarkan Tabel 4.9, kelompok Program S1 Kelas Internasional menyatakan cukup puas dengan keempat dimensi layanan. Hal ini ditunjukkan dengan skor AG dari tiap-tiap dimensi yang positif. Harapan tertinggi kelompok Program S1 Kelas Internasional paling tinggi pada dimensi AS yaitu

terlihat dari skor harapan sesungguhnya yang memperoleh skor tertinggi yaitu 8,10. Aspek layanan petugas sirkulasi merupakan hal yang penting. Layanan sirkulasi sering dianggap sebagai ujung tombak layanan perpustakaan karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan dengan pemakai serta paling sering digunakan pemakai. (Sulistyo-Basuki, 1991). Harapan tersebut diimbangi dengan tingkat kepuasan yang tinggi pada dimensi AS dengan nilai 1,20. Namun, layanan yang diterima belum dapat melampaui harapan mereka sesungguhnya.

Dimensi yang memperoleh skor AG terendah yaitu dimensi PC dengan nilai 0,17. Hal ini berbeda dari dua kelompok sebelumnya yang menyatakan bahwa skor AG terendah ada pada dimensi AI. Kelompok Program S1 Kelas Internasional dinilai merupakan kelompok responden yang paling mampu dari segi finansial sehingga mereka tidak terlalu mempermasalahkan mengenai aspek akses informasi. Hal ini juga dapat dilihat dari harapan sesungguhnya dimensi AI yang mendapatkan skor paling rendah dari skor harapan sesungguhnya pada dimensi lainnya dengan nilai 7,64.

Tabel 4.9. Tabel Skor Rata-Rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, Persepsi dan AG Kelompok Responden S1 Kelas Internasional

Dimensi	Harapan Minimum	Harapan Sesungguhnya	Persepsi	AG
<i>Access to Information</i>	5.64	7.64	6.07	0.43
<i>Affect of Service</i>	5.50	8.10	6.70	1.20
<i>Personal Control</i>	5.83	7.83	6.00	0.17
<i>Library As a Place</i>	5.50	7.90	6.00	0.50

Dari hasil analisis butir pernyataan (lihat lampiran 5), terdapat 5 pernyataan (25%) yang bernilai AG negatif dan 15 (75%) bernilai AG positif. Hal ini menunjukkan kelompok responden Program S1 Kelas Internasional merasa puas terhadap sebagian besar aspek-aspek pada layanan buku wajib. Pernyataan-pernyataan yang bernilai AG negatif di antaranya yaitu pernyataan nomor 14

mengenai durasi waktu peminjaman buku wajib 1 hari dengan skor -1, pernyataan nomor 19 mengenai kebaruan (*up to date*) edisi koleksi buku wajib dengan skor -1, pernyataan nomor 18 mengenai kenyamanan terhadap sistem layanan tertutup/*closed access*/ tidak bisa mengambil koleksi buku wajib di RBW dengan skor -0,50 pernyataan nomor 20 mengenai kemudahan dalam menggunakan katalog elektronik (OPAC) dalam menemukan data buku yang diinginkan dengan skor -1, dan pernyataan nomor 13 kecanggihan peralatan yang digunakan pada layanan buku wajib (RBW) (seperti slip permintaan buku, kantong dan kartu buku, stempel) dengan skor -2. Hal ini menunjukkan responden Program S1 Kelas Internasional belum cukup puas terhadap aspek-aspek tersebut

Mengenai pernyataan nomor 20 mengenai kemudahan dalam menggunakan katalog elektronik (OPAC) yang dinilai belum memuaskan menurut kelompok responden Program S1 Kelas Internasional, pihak RLC FEUI dapat memberikan petunjuk yang lebih jelas mengenai penggunaan katalog elektronik (OPAC) dalam menemukan buku wajib yang diinginkan. Seperti memberikan keterangan mengenai cara mengidentifikasi data buku wajib dari koleksi lainnya yang juga dimiliki oleh RLC FEUI. Hal ini sesuai dengan yang tertera pada buku *Guidelines for Colleges: Recommendations for Learning Resources* bahwa fasilitas di perpustakaan harus mudah ditemukan, digunakan, dan jelas.

Kemudian mengenai kecanggihan peralatan yang digunakan pada buku wajib (RBW) pada pernyataan nomor 13 yang juga dinilai belum memuaskan, pihak RLC FEUI hendaknya mengembangkan layanannya sesuai dengan kemajuan teknologi. Hal ini sesuai dengan yang tertera pada UU No.43 Tahun 2007 tentang perpustakaan pada pasal 4 yaitu “setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi”.

Pernyataan yang memperoleh nilai AG positif tertinggi adalah pernyataan nomor 3 yaitu mengenai kecepatan dan kegesitan pustakawan/petugas dalam memberikan pelayanan RBW dengan skor 2,50. Hal ini menunjukkan bahwa

kelompok responden S1 Program Studi Kelas Internasional memberi penilaian yang baik terhadap aspek tersebut.

4.5.4.2 Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Intensitas Penggunaan Layanan Buku Wajib

Dari data dari Tabel 4.10 semua kelompok responden berdasarkan intensitas penggunaan layanan buku wajib menyatakan puas dengan layanan buku wajib. Hal ini ditunjukkan dengan skor AG positif dari semua kelompok. Kelompok responden yang paling puas dengan layanan buku wajib adalah kelompok yang sering menggunakan layanan tersebut. Kelompok ini memperoleh skor AG sebesar 1,01. Kemudian, kelompok tingkat kepuasannya menduduki posisi kedua adalah kelompok yang kadang menggunakan layanan buku wajib dengan skor AG 0,80. Kelompok yang memperoleh skor AG terendah adalah kelompok responden yang jarang menggunakan layanan buku wajib yaitu sebesar 0,28. Kelompok ini merupakan kelompok yang mempunyai kepuasan terendah terhadap layanan buku wajib. Kelompok yang mempunyai harapan sesungguhnya tertinggi adalah kelompok responden yang kadang memakai layanan buku wajib atau 4-7 kali/ minggu yaitu dengan skor 7,84.

Tabel 4.10. Tabel Skor Rata-Rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, Persepsi dan AG Kelompok Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Layanan Buku Wajib

Intensitas Pemustakaan Layanan	Harapan Minimum	Harapan Sesungguhnya	Persepsi	AG
1-3 kali/ minggu (Jarang)	6.03	7.77	6.31	0.28
4-7 kali/ minggu (Kadang)	5.86	7.84	6.66	0.80
8-10 kali/ minggu (Sering)	5.59	6.70	6.60	1.01

4.5.4.2.1 Intensitas Penggunaan Layanan 1-3 kali Per Minggu (Jarang)

Berdasarkan Tabel 4.11 kelompok responden yang jarang menggunakan layanan buku wajib merupakan kelompok yang tingkat kepuasannya terendah dibandingkan dengan dua kelompok lainnya. Dari data berdasarkan tabel 4.11 di bawah ini, kelompok responden yang jarang menggunakan layanan buku wajib menyatakan puas dengan keempat dimensi layanan buku wajib. Hal ini dapat dilihat dari nilai AG dari masing-masing dimensi yang bernilai positif. Dimensi yang paling berkontribusi memuaskan kelompok responden yang jarang menggunakan layanan buku wajib adalah dimensi AS yaitu sebesar 0,54. Kemudian, dimensi yang memperoleh nilai AG terkecil adalah dimensi AI yaitu dengan skor 0,03, padahal kelompok responden ini memiliki harapan sesungguhnya terbesar pada dimensi ini yaitu dengan nilai 7,92.

Tabel 4.11. Tabel Skor Rata-Rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, Persepsi dan AG Kelompok Responden Intensitas Penggunaan Layanan 1-3 kali Per Minggu (Jarang)

Dimensi	Harapan Minimum	Harapan Sesungguhnya	Persepsi	AG
<i>Access to Information</i>	6.08	7.92	6.11	0.03
<i>Affect of Service</i>	6.11	7.77	6.65	0.54
<i>Personal Control</i>	5.95	7.64	6.14	0.19
<i>Library As a Place</i>	5.93	7.62	6.35	0.42

Dari analisis berdasarkan butir pernyataan (lihat lampiran 6), pernyataan yang mendapat AG negatif ada 4 pernyataan (20%) dan 16 pernyataan (80%) mendapat AG positif. Dapat dikatakan kelompok yang jarang menggunakan layanan buku wajib merasa cukup puas dengan sebagian besar layanan buku wajib. Pernyataan yang mendapat AG negatif ada 4 pernyataan diantaranya yaitu pernyataan nomor 4, 14, 18, dan 19. Pernyataan nomor 4 mengenai ketersediaan jumlah buku wajib dari tiap judul telah memadai dengan nilai -0,49, nomor 14

yaitu mengenai durasi waktu peminjaman buku wajib dengan nilai -0,12, nomor 18 yaitu mengenai kenyamanan terhadap sistem layanan tertutup/ *closed access*/ tidak bisa mengambil koleksi buku wajib di RBW dengan nilai -0,15, dan nomor 19 yaitu mengenai kebaruan (*up to date*) edisi koleksi buku wajib dengan nilai -0,20.

Pernyataan yang memperoleh skor AG positif tertinggi adalah pernyataan nomor 9 yaitu mengenai penampilan pustakawan atau petugas RBW yang sopan dan rapi dengan nilai 1,31. Hal ini menunjukkan aspek kesopanan dan kerapihan penampilan pustakawan merupakan aspek yang paling memuaskan mereka.

4.5.4.2.2 Intensitas Penggunaan Layanan 4-7 kali Per Minggu (Kadang)

Dari data berdasarkan Tabel 4.12, kelompok responden yang kadang menggunakan layanan buku wajib menyatakan puas dengan keempat dimensi layanan buku wajib. Hal ini dapat dilihat dari skor AG dari masing-masing dimensi yang bernilai positif. Dimensi yang paling berkontribusi memuaskan kelompok responden ini adalah dimensi LP yaitu dengan skor AG yang tertinggi yaitu 1,08. Tingkat harapan tertinggi kelompok ini ada pada dimensi AI yaitu dengan harapan minimum 6,00 dan harapan sesungguhnya 7,59. Namun, dimensi ini merupakan dimensi yang skor AG nya paling rendah dibandingkan dimensi-dimensi lainnya yaitu dengan nilai 0,53.

Tabel 4.12. Tabel Skor Rata-Rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, Persepsi dan AG Kelompok Responden Intensitas Penggunaan Layanan 4-7 kali Per Minggu (Kadang)

Dimensi	Harapan Minimum	Harapan Sesungguhnya	Persepsi	AG
<i>Access to Information</i>	6.00	7.59	6.53	0.53
<i>Affect of Service</i>	5.82	7.47	6.71	0.89
<i>Personal Control</i>	5.76	7.23	6.58	0.82
<i>Library As a Place</i>	5.78	7.47	6.86	1.08

Dari hasil analisis berdasarkan butir pernyataan (lihat lampiran 7), terdapat 1 pernyataan (5%) yang bernilai AG negatif dan 19 pernyataan (95%) bernilai AG positif. Dapat dikatakan responden yang jarang menggunakan layanan buku wajib menyatakan cukup puas dengan hampir semua layanan buku wajib. Pernyataan yang bernilai negatif yaitu pernyataan nomor 4 ketersediaan jumlah buku wajib dari tiap judul telah memadai dengan nilai -0,24. Hal ini menunjukkan kelompok responden ini menyatakan belum merasa puas terhadap aspek ketersediaan jumlah buku wajib. Tingkat kepuasan kelompok ini ada pada aspek kesesuaian koleksi dengan kebutuhan. Pernyataan yang mempunyai nilai AG tertinggi adalah pernyataan nomor 17 mengenai kesesuaian buku wajib dengan kebutuhan yaitu dengan nilai 6,46. Pada penelitian yang dilakukan oleh Adomi dan Edoka (2004) juga ditemukan bahwa 50% responden menyatakan puas dan 13,2% menyatakan sangat puas dengan koleksi pada layanan tandon yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Hal ini tidak begitu mengejutkan, karena koleksi buku wajib merupakan buku yang terdapat pada daftar bacaan yang direkomendasikan oleh dosen.

4.5.4.2.3 Intensitas Penggunaan Layanan 8-10 kali Per Minggu (Sering)

Tabel 4.13. Tabel Skor Rata-Rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, Persepsi dan AG Kelompok Responden Intensitas Penggunaan Layanan 8-10 kali Per Minggu (Sering)

Dimensi	Harapan Minimum	Harapan Sesungguhnya	Persepsi	AG
<i>Access to Information</i>	5.43	6.57	6.21	0.79
<i>Affect of Service</i>	5.70	7.00	6.90	1.20
<i>Personal Control</i>	5.17	6.33	6.33	1.17
<i>Library As a Place</i>	5.95	7.00	7.00	1.05

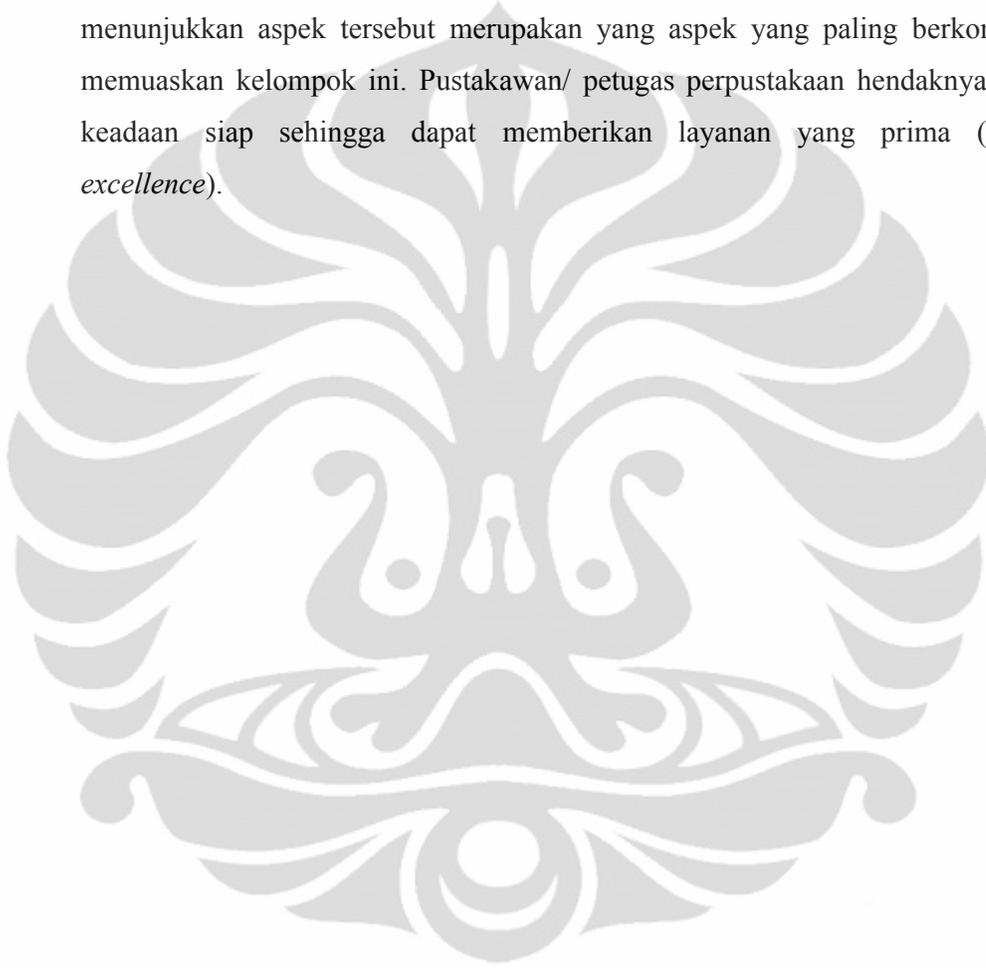
Dari data berdasarkan Tabel 4.13, kelompok responden yang sering menggunakan buku wajib menyatakan puas dengan layanan buku wajib. Hal ini dapat dilihat dari skor AG dari masing-masing dimensi yang bernilai positif.

Dimensi yang paling berkontribusi memuaskan pemustaka adalah dimensi AS dengan skor AG yaitu 1,20. Tingkat harapan sesungguhnya tertinggi kelompok ini ada pada dimensi AS dan dimensi LP yaitu sebesar 7,00.

Dari analisis berdasarkan butir pernyataan (lihat lampiran 8), terdapat 2 pernyataan (20%) yang memperoleh AG negatif. Pernyataan yang memperoleh AG negatif dan 18 pernyataan (80%) memperoleh AG positif. Dapat dikatakan kelompok responden yang sering menggunakan layanan buku wajib merasa cukup puas dengan sebagian besar layanan buku wajib.

Pernyataan yang memperoleh AG negatif ada 2 pernyataan di antaranya yaitu pernyataan nomor 2 dan pernyataan nomor 4. Pernyataan nomor 2 yaitu kenyamanan fasilitas penunjang layanan buku wajib (RBW) seperti tempat duduk/ sofa untuk membaca dan berdiskusi dengan nilai -0,50. Pada penelitian Adomi dan Edoa (2004) ditemukan juga ketidakpuasan mengenai aspek tempat duduk pada layanan tandon, 33% responden menyatakan tidak puas dan 20,8% sangat tidak puas terhadap kapasitas tempat duduk pada ruang baca layanan tandon. Hal ini diperkirakan karena tempat duduk pada ruang baca layanan tandon yang mempunyai kapasitas 98 orang juga dipergunakan oleh pengunjung perpustakaan lain selain pemustaka yang menggunakan layanan tandon. Pada layanan buku wajib perpustakaan RLC FEUI tidak disediakan ruang baca khusus karena buku wajib dapat dipinjam selama 1 hari sehingga pemustaka dapat menggunakan buku tersebut di mana saja setelah meminjamnya. Namun, fasilitas tempat duduk/ sofa pada layanan buku wajib sebaiknya ditambah. Hal ini dikarenakan pemustaka juga memerlukannya jika mereka ingin membaca-baca buku yang mereka baru saja pinjam untuk memastikan buku yang mereka pinjam sesuai dengan yang mereka perlukan atau jika mereka ingin menggunakan koleksi buku wajib itu hanya sebentar untuk mencatat beberapa informasi yang mereka butuhkan.

Pernyataan lain yang memperoleh nilai AG negatif yaitu pernyataan nomor 4 yaitu ketersediaan jumlah buku wajib dari tiap judul telah memadai dengan nilai -0,75. Sedangkan, pernyataan yang mendapat skor AG positif tertinggi yaitu pernyataan nomor 6 mengenai kesiapan pustakawan /petugas layanan buku wajib (RBW) dalam melayani dengan nilai 2,25. Hal ini menunjukkan aspek tersebut merupakan yang aspek yang paling berkontribusi memuaskan kelompok ini. Pustakawan/ petugas perpustakaan hendaknya dalam keadaan siap sehingga dapat memberikan layanan yang prima (*service excellence*).



BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Secara umum, layanan buku wajib RLC FEUI berdasarkan keempat dimensi LibQUAL+ yaitu *Access to Information*, *Affect of Service*, *Personal Control*, dan *Library As A Place* dinilai sudah cukup baik oleh pemustaka. Pemustaka menyatakan cukup puas dengan layanan buku wajib RLC FEUI karena layanan yang diberikan masih berada dalam batas toleransi atau *zone of tolerance* mereka. Namun, belum dapat melampaui harapan sesungguhnya sehingga layanan buku wajib RLC FEUI belum dapat dikatakan sangat memuaskan.

Dimensi *Access to Information* merupakan dimensi yang mendapat nilai kepuasan terendah dibandingkan dimensi-dimensi lainnya. Aspek yang dinilai paling belum memuaskan pemustaka adalah ketersediaan jumlah buku wajib dari tiap judul dan kebaruan (*up to date*) edisi koleksi buku wajib. Sedangkan, dimensi yang paling memuaskan bagi pemustaka adalah *Affect of Service*. Aspek yang paling memuaskan pemustaka layanan buku wajib adalah penampilan pustakawan/ petugas layanan buku wajib (RBW) terlihat sopan dan rapi.

Kelompok responden berdasarkan program sarjana yang paling puas dengan layanan buku wajib RLC FEUI adalah kelompok responden Program S1 Kelas Internasional. Berdasarkan analisis dimensi menurut kelompok responden program sarjana, tingkat kepuasan terendah kelompok responden Program S1 Reguler dan Program S1 Ekstensi pada dimensi *Access to Information* merupakan yang terendah dibandingkan dimensi – dimensi lainnya. Sementara pada kelompok Program S1 Kelas Internasional tingkat kepuasan terhadap dimensi *Access Information* berada di urutan kedua terendah setelah dimensi *Personal Control*

Kelompok responden berdasarkan intensitas penggunaan layanan buku wajib yang paling puas adalah kelompok responden yang sering menggunakan

layanan buku atau 8-10 kali per minggu. Berdasarkan analisis dimensi menurut intensitas penggunaan layanan buku wajib, tingkat kepuasan kelompok responden yang jarang (1-3 kali per minggu) , kadang (4-7 kali per minggu), dan sering (8-10 kali per minggu) terhadap dimensi *Access to Information* merupakan yang terendah dibandingkan tiga dimensi lainnya.



5.2 Saran

1. RLC FEUI dapat menerapkan sistem *online reserve* yaitu menyediakan koleksi buku wajib yang dapat diakses melalui PC atau laptop jika memungkinkan. Hal ini dapat menjadi solusi untuk jumlah buku wajib dari tiap judul yang dirasa belum mencukupi, durasi peminjaman buku wajib 1 hari, kebaruan (*up to date*) edisi koleksi buku wajib, dan kenyamanan terhadap layanan tertutup/ *closed access*.
2. Namun, jika hal tersebut belum dapat dilakukan maka RLC FEUI bersama – sama dengan departemen-departemen di lingkungan hendaknya menambah jumlah buku wajib tiap judulnya dan memperbanyak koleksi buku wajib edisi terbaru dan menyesuaikannya dengan rasio buku dengan mahasiswa. Kegiatan pengembangan koleksi buku wajib hendaknya ditingkatkan kembali.
3. Perpustakaan hendaknya memberi petunjuk agar pemustaka lebih jelas dalam menggunakan katalog elektronik (OPAC) dalam mencari dan mengidentifikasi data buku wajib yang diinginkan oleh pemustaka.
4. Peralatan yang digunakan pada layanan buku wajib hendaknya lebih dimutakhirkan seperti menggunakan pencatatan dengan komputer dan *barcode* sehingga pelayanan juga dapat lebih cepat dan prima.
5. Fasilitas tempat duduk/ sofa untuk membaca dan berdiskusi di area lantai 1 khususnya di depan meja sirkulasi layanan buku wajib sebaiknya ditambah lagi. Pihak RLC FEUI dapat membuat ruangan khusus untuk pengunjung buku wajib yang ingin membaca di tempat atau memberikan petunjuk bahwa terdapat ruang baca khusus di lantai 2 dan 3. Sehingga pemustaka yang hendak membaca dan berdiskusi di dalam ruangan perpustakaan sama-sama dapat merasa lebih nyaman.

DAFTAR REFERENSI

- Adomi, Esharenana E., Iwhiwhu, Basil. (2004). Users' level of satisfaction with reserve collection service in a state university library in Nigeria. *Collection Building*, 23, 1. Academic Research Library, p.39.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Association of Research Libraries. (2011). LibQUAL+® Charting library service. <http://www.libqual.org>
- Budd, John. M. (2005). *The changing academic library: operations, culture, environmental*. Chicago: American Library Association.
- Colleges of Further and Higher Education Group of CILIP. (2005). *Guidelines for colleges: recommendations for learning resources*. London: Facet Publishing.
- Cook, Collen, dkk. (2003) "LibQUAL+™ preliminary results from 2002". performance measurement and Metrics. *Bradford*, 4, 1, p.38.
- Cook, Collen, Heath, Fred, dan Thompson Bruce.(2003) "Zone of tolerance" in perception of service quality: a LibQual+™ study. *Portal: Libraries and the Academy*, 3, 1. p.133-123.
- Djunaidi. (2007). Peranan dan fungsi perpustakaan: tinjauan di perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca*. Vol.23, No.2 (Juli-Desember).
- Depdiknas. (2004). *Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. Edisi Ketiga. Jakarta: Depdiknas
- Fitzsimmons. (2006). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*. Fifth Ed. Boston: Mc-Graw Hill Companies.
- Hernon, Peter dan Nitecki, Danuta A. (Spring 2001) "Service quality : a concept not fully explored". *Library Trends*, 49, 4. p.687.
- Ihsanudin, Muhamad. (2005). *Evaluasi kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna: studi kasus di perpustakaan MAN Insan Cendekia*. Tesis. Depok: Universitas Indonesia.
- Indonesia. Undang-Undang Tentang Perpustakaan, Nomor 43 Tahun 2007. Pasal 14
- Johnson, Peggy. (2009). *Fundamentals of collection development and management*. Chicago: American Library Association.
- Karmidi, Martoadmodjo. *Materi pokok pelayanan bahan pustaka; 1-6; POST2135/2SKS/*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Kelompok Kerja Perencanaan UI. (1984). Laporan lokakarya: pengembangan perpustakaan Universitas Indonesia 20-22 Maret 1984 di Jakarta, p.61-62.

- Lasa. Hs. (1995). *Jenis-jenis pelayanan informasi perpustakaan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Leighton, Philip. D. dan Weber, David C. (1999) *Planning academic and research library*. ALA Editions.
- Lovelock, HI Christopher *Service marketing*. London: Prentice Hall International. 2009 p.406.
- Nasution, M.N.(2004). *Total service management: Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nazir. (2009). *Metode penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Phillip Kotler and Gary Amstrong. (2008) Twelfth Edition. *Principles of marketing*. USA: Pearson Prentice Hall.
- Poerwanti, Endang. (2000). *Pendekatan kuantitatif dalam penelitian perilaku*. FKIP Universitas Muhammadiyah Malang.
- Saunders, E. Stewart. (Fall 2007). The LibQuaL+ phenomenon: who judges quality?. *Reference & User Service Quarterly*, 47, 1, Academic Research Library p.21
- Sevilla, Consuelo G., dkk. (1993), (Alimuddin Tuwu, Penerjemah). *Metodologi penelitian*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Silalahi, Ulber. (2009). *Metode penelitian sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. (2003). Edisi Kesepuluh. *Metode penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta..
- Sugiyono. (2003). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. (2009). *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta : Penerbit Universitas Terbuka.
- Sulistyo-Basuki. (1991). *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sutarno. (2009). *Perpustakaan dan masyarakat*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- The University of Scranton. *LibQUAL+ survey overview*. 3 April 2011. <http://academic.scranton.edu/department/wml/libqual.html>
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2007). *Service, quality, dan satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Wicaksono, Agung. (2008). *Kualitas layanan Perpustakaan Departemen Pendidikan Nasional berdasarkan persepsi dan harapan anggota*. Skripsi. Depok: Universitas Indonesia.
- Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. (1990). *Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectation*. New York: The Free Press.

Zeithaml, Valarie A., Leonard L. dan Parasuraman A. 1993. The nature and determinants of customer expectation service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 2, 1, p. 1-12.



Harapan Minimum
Correlations Access to Information

		Correlations							
		ITEM4	ITEM7	ITEM12	ITEM14	ITEM15	ITEM17	ITEM19	TS_AI
ITEM4	Pearson Correlation	1	.594**	.412*	.315	.406*	.405*	.163	.673**
	Sig. (2-tailed)		.001	.024	.096	.026	.026	.390	.000
	N	30	30	30	29	30	30	30	30
ITEM7	Pearson Correlation	.594**	1	.524**	.370*	.499**	.644**	.296	.781**
	Sig. (2-tailed)	.001		.003	.048	.005	.000	.112	.000
	N	30	30	30	29	30	30	30	30
ITEM12	Pearson Correlation	.412*	.524**	1	.085	.406*	.649**	.460*	.732**
	Sig. (2-tailed)	.024	.003		.662	.026	.000	.010	.000
	N	30	30	30	29	30	30	30	30
ITEM14	Pearson Correlation	.315	.370*	.085	1	.333	.305	.046	.529**
	Sig. (2-tailed)	.096	.048	.662		.077	.108	.812	.003
	N	29	29	29	29	29	29	29	29
ITEM15	Pearson Correlation	.406*	.499**	.406*	.333	1	.574**	.296	.698**
	Sig. (2-tailed)	.026	.005	.026	.077		.001	.112	.000
	N	30	30	30	29	30	30	30	30
ITEM17	Pearson Correlation	.405*	.644**	.649**	.305	.574**	1	.483**	.825**
	Sig. (2-tailed)	.026	.000	.000	.108	.001		.007	.000
	N	30	30	30	29	30	30	30	30
ITEM19	Pearson Correlation	.163	.296	.460*	.046	.296	.483**	1	.618**
	Sig. (2-tailed)	.390	.112	.010	.812	.112	.007		.000

Correlations

	ITEM4	ITEM7	ITEM12	ITEM14	ITEM15	ITEM17	ITEM19	TS_AI
N	30	30	30	29	30	30	30	30
TS_AI Pearson Correlation	.673**	.781**	.732**	.529**	.698**	.825**	.618**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	
N	30	30	30	29	30	30	30	30

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

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

Harapan Minimum Reliability Access to Information

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	29	96.7
	Excluded ^a	1	3.3
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.778	7

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

Harapan Minimum Correlations Affect of Service

Correlations

	ITEM1	ITEM3	ITEM6	ITEM8	ITEM10	TS_AS
ITEM1 Pearson Correlation	1	.480**	.360	.400*	.289	.635**
Sig. (2-tailed)		.007	.051	.028	.122	.000
N	30	30	30	30	30	30
ITEM3 Pearson Correlation	.480**	1	.750**	.343	.451*	.776**
Sig. (2-tailed)	.007		.000	.063	.012	.000
N	30	30	30	30	30	30
ITEM6 Pearson Correlation	.360	.750**	1	.577**	.530**	.843**
Sig. (2-tailed)	.051	.000		.001	.003	.000
N	30	30	30	30	30	30
ITEM8 Pearson Correlation	.400*	.343	.577**	1	.571**	.773**
Sig. (2-tailed)	.028	.063	.001		.001	.000

Correlations

		ITEM1	ITEM3	ITEM6	ITEM8	ITEM10	TS_AS
N		30	30	30	30	30	30
ITEM10	Pearson Correlation	.289	.451*	.530**	.571**	1	.776**
	Sig. (2-tailed)	.122	.012	.003	.001		.000
N		30	30	30	30	30	30
TS_AS	Pearson Correlation	.635**	.776**	.843**	.773**	.776**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N		30	30	30	30	30	30

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

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

Harapan Minimum Reliability Affect of Service

Case Processing Summary

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	5

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

Harapan Minimum Correlations Personal Control

Correlations

		ITEM16	ITEM18	ITEM20	TS_PC
ITEM16	Pearson Correlation	1	.645**	.840**	.937**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
ITEM18	Pearson Correlation	.645**	1	.682**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30

Correlations

		ITEM16	ITEM18	ITEM20	TS_PC
ITEM20	Pearson Correlation	.840**	.682**	1	.946**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30
TS_PC	Pearson Correlation	.937**	.817**	.946**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

Harapan Minimum Reliability Personal Control

Case Processing Summary

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	3

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

Harapan Minimum Correlations Library As a Place

Correlations

		ITEM2	ITEM5	ITEM9	ITEM11	ITEM13	TS_LP
ITEM2	Pearson Correlation	1	.655**	.549**	.586**	.455*	.776**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.001	.011	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM5	Pearson Correlation	.655**	1	.710**	.819**	.466**	.892**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.010	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM9	Pearson Correlation	.549**	.710**	1	.713**	.590**	.878**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30

Correlations

		ITEM2	ITEM5	ITEM9	ITEM11	ITEM13	TS_LP
ITEM11	Pearson Correlation	.586**	.819**	.713**	1	.363*	.847**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.049	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM13	Pearson Correlation	.455*	.466**	.590**	.363*	1	.707**
	Sig. (2-tailed)	.011	.010	.001	.049		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TS_LP	Pearson Correlation	.776**	.892**	.878**	.847**	.707**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Harapan Minimum Reliability Library As a Place

Case Processing Summary

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.878	5

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

Harapan Sesungguhnya Correlations Access to Information

Correlations

		ITEM4	ITEM7	ITEM12	ITEM14	ITEM15	ITEM17	ITEM19	TS_AI
ITEM4	Pearson Correlation	1	.725**	.747**	.440*	.655**	.561**	.301	.774**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.015	.000	.001	.106	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

Correlations

	ITEM4	ITEM7	ITEM12	ITEM14	ITEM15	ITEM17	ITEM19	TS_AI
ITEM7 Pearson Correlation	.725**	1	.776**	.286	.690**	.700**	.394*	.778**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.125	.000	.000	.031	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM12 Pearson Correlation	.747**	.776**	1	.359	.657**	.677**	.341	.784**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.052	.000	.000	.066	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM14 Pearson Correlation	.440*	.286	.359	1	.297	.229	.437*	.676**
Sig. (2-tailed)	.015	.125	.052		.111	.224	.016	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM15 Pearson Correlation	.655**	.690**	.657**	.297	1	.845**	.584**	.830**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.111		.000	.001	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM17 Pearson Correlation	.561**	.700**	.677**	.229	.845**	1	.616**	.807**
Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.224	.000		.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM19 Pearson Correlation	.301	.394*	.341	.437*	.584**	.616**	1	.721**
Sig. (2-tailed)	.106	.031	.066	.016	.001	.000		.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30
TS_AI Pearson Correlation	.774**	.778**	.784**	.676**	.830**	.807**	.721**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Harapan Sesungguhnya Reliability Access to Information

Case Processing Summary

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.839	7

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

Harapan Sesungguhnya Correlations Affect of Service

Correlations

		ITEM1	ITEM3	ITEM6	ITEM8	ITEM10	TS_AS
ITEM1	Pearson Correlation	1	.628**	.651**	.665**	.851**	.871**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM3	Pearson Correlation	.628**	1	.689**	.575**	.671**	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM6	Pearson Correlation	.651**	.689**	1	.787**	.824**	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM8	Pearson Correlation	.665**	.575**	.787**	1	.799**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM10	Pearson Correlation	.851**	.671**	.824**	.799**	1	.947**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TS_AS	Pearson Correlation	.871**	.819**	.893**	.860**	.947**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

Correlations

		ITEM1	ITEM3	ITEM6	ITEM8	ITEM10	TS_AS
ITEM1	Pearson Correlation	1	.628**	.651**	.665**	.851**	.871**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM3	Pearson Correlation	.628**	1	.689**	.575**	.671**	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM6	Pearson Correlation	.651**	.689**	1	.787**	.824**	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM8	Pearson Correlation	.665**	.575**	.787**	1	.799**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM10	Pearson Correlation	.851**	.671**	.824**	.799**	1	.947**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TS_AS	Pearson Correlation	.871**	.819**	.893**	.860**	.947**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

Harapan Sesungguhnya Reliability Affect of Sevice

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.836	3

Harapan Sesungguhnya Correlations Personal Control

		ITEM16	ITEM18	ITEM20	TS_PC
ITEM16	Pearson Correlation	1	.748**	.643**	.909**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
ITEM18	Pearson Correlation	.748**	1	.555**	.907**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000
	N	30	30	30	30
ITEM20	Pearson Correlation	.643**	.555**	1	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000
	N	30	30	30	30
TS_PC	Pearson Correlation	.909**	.907**	.804**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

Harapan Sesungguhnya Reliability Personal Control

Case Processing Summary

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	5

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

Harapan Sesungguhnya Correlations Library As a Place

		Correlations					
		ITEM2	ITEM5	ITEM9	ITEM11	ITEM13	TS_LP
ITEM2	Pearson Correlation	1	.630**	.541**	.631**	.749**	.859**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM5	Pearson Correlation	.630**	1	.499**	.464**	.625**	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000		.005	.010	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM9	Pearson Correlation	.541**	.499**	1	.492**	.554**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.002	.005		.006	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM11	Pearson Correlation	.631**	.464**	.492**	1	.762**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000	.010	.006		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM13	Pearson Correlation	.749**	.625**	.554**	.762**	1	.899**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TS_LP	Pearson Correlation	.859**	.783**	.770**	.795**	.899**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

Harapan Sesungguhnya Reliability Library As a Place

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.874	5

Persepsi
Correlations Access to Information

Correlations

	ITEM4	ITEM7	ITEM12	ITEM14	ITEM15	ITEM17	ITEM19	TS_AI
ITEM4 Pearson Correlation	1	.353	.623**	.113	.635**	.514**	.435*	.709**
Sig. (2-tailed)		.056	.000	.553	.000	.004	.016	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM7 Pearson Correlation	.353	1	.740**	.214	.515**	.742**	.434*	.742**
Sig. (2-tailed)	.056		.000	.257	.004	.000	.017	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM12 Pearson Correlation	.623**	.740**	1	.279	.713**	.598**	.577**	.859**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.135	.000	.000	.001	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM14 Pearson Correlation	.113	.214	.279	1	.369*	.349	.225	.537**
Sig. (2-tailed)	.553	.257	.135		.045	.059	.232	.002
N	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM15 Pearson Correlation	.635**	.515**	.713**	.369*	1	.683**	.434*	.834**
Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000	.045		.000	.017	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM17 Pearson Correlation	.514**	.742**	.598**	.349	.683**	1	.467**	.824**
Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.059	.000		.009	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM19 Pearson Correlation	.435*	.434*	.577**	.225	.434*	.467**	1	.682**
Sig. (2-tailed)	.016	.017	.001	.232	.017	.009		.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30
TS_AI Pearson Correlation	.709**	.742**	.859**	.537**	.834**	.824**	.682**	1

Correlations

	ITEM4	ITEM7	ITEM12	ITEM14	ITEM15	ITEM17	ITEM19	TS_AI
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Persepsi

Reliability Access to Information

Case Processing Summary

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.847	7

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

Persepsi

Correlations Affect of Service

Correlations

		ITEM1	ITEM3	ITEM6	ITEM8	ITEM10	TS_AS
ITEM1	Pearson Correlation	1	.603**	.670**	.553**	.394*	.823**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.031	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM3	Pearson Correlation	.603**	1	.605**	.423*	.362*	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.020	.049	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM6	Pearson Correlation	.670**	.605**	1	.585**	.647**	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM8	Pearson Correlation	.553**	.423*	.585**	1	.671**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.002	.020	.001		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30

Correlations

		ITEM1	ITEM3	ITEM6	ITEM8	ITEM10	TS_AS
ITEM10	Pearson Correlation	.394*	.362*	.647**	.671**	1	.755**
	Sig. (2-tailed)	.031	.049	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TS_AS	Pearson Correlation	.823**	.744**	.876**	.803**	.755**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Persepsi

Reliability Affect of Service

Case Processing Summary

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.859	5

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

Persepsi

Correlations personal Control

Correlations

		ITEM16	ITEM18	ITEM20	TS_PC
ITEM16	Pearson Correlation	1	.631**	.535**	.879**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.000
	N	30	30	30	30
ITEM18	Pearson Correlation	.631**	1	.368*	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000		.045	.000
	N	30	30	30	30
ITEM20	Pearson Correlation	.535**	.368*	1	.742**
	Sig. (2-tailed)	.002	.045		.000
	N	30	30	30	30

Correlations

		ITEM16	ITEM18	ITEM20	TS_PC
TS_PC	Pearson Correlation	.879**	.839**	.742**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

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

Persepsi Reliability Personal Control

Case Processing Summary

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.756	3

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

Persepsi Correlations Library As a Place

Correlations

		ITEM2	ITEM5	ITEM9	ITEM11	ITEM13	TS_LP
ITEM2	Pearson Correlation	1	.267	.484**	.525**	.442*	.713**
	Sig. (2-tailed)		.154	.007	.003	.014	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM5	Pearson Correlation	.267	1	.282	.332	.408*	.606**
	Sig. (2-tailed)	.154		.131	.073	.025	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM9	Pearson Correlation	.484**	.282	1	.572**	.495**	.775**
	Sig. (2-tailed)	.007	.131		.001	.005	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM11	Pearson Correlation	.525**	.332	.572**	1	.461*	.789**

Correlations

		ITEM2	ITEM5	ITEM9	ITEM11	ITEM13	TS_LP
	Sig. (2-tailed)	.003	.073	.001		.010	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ITEM13	Pearson Correlation	.442*	.408*	.495**	.461*	1	.790**
	Sig. (2-tailed)	.014	.025	.005	.010		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TS_LP	Pearson Correlation	.713**	.606**	.775**	.789**	.790**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Persepsi

Reliability Library As a Place

Case Processing Summary

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.787	5

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

Lampiran 2: Analisis Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, Persepsi, dan AG Butir Pernyataan Secara Umum

No	Pernyataan	Harapan Minimum	Harapan Sesungguhnya	Persepsi	AG
<i>Access to Information</i>					
4	Ketersediaan jumlah buku wajib dari tiap judul telah memadai	6.31	8.07	5.9	-0.41
7	Kemudahan akses peminjaman buku wajib	6.32	7.89	6.9	0.58
12	Waktu tunggu dalam pelayanan buku wajib (RBW) tidak terlalu lama	6.29	7.78	6.97	0.68
14	Durasi waktu peminjaman buku wajib 1 hari	5.03	7.1	5.12	0.09
15	Kelengkapan koleksi buku wajib yang memadai	5.97	7.66	6.19	0.22
17	Kesesuaian koleksi buku wajib dengan kebutuhan	6.18	7.8	6.75	0.57
19	Kebaruan (<i>up to date</i>) edisi koleksi buku wajib	6.1	7.93	6.06	-0.04
<i>Affect of Services</i>					
1	Keramahan dan kesopanan pustakawan/petugas perpustakaan layanan buku wajib (RBW)	5.8	7.6	6.2	0.4
3	Kecepatan dan kegesitan pustakawan/ petugas dalam memberikan pelayanan buku wajib (RBW)	5.97	7.67	6.79	0.82
6	Kesiapan pustakawan/petugas layanan buku wajib (RBW) dalam melayani	5.92	7.65	6.78	0.86
8	Penguasaan pengetahuan pustakawan/ petugas mengenai koleksi buku wajib	6.37	7.78	7.08	0.71
10	Respon yang positif pustakawan/ petugas layanan buku wajib (RBW) dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan seputar layanan buku wajib	5.88	7.45	6.55	0.67
<i>Personal Control</i>					
16	Kejelasan petunjuk atau tata tertib peminjaman buku wajib	5.84	7.44	6.51	0.67
18	Kenyamanan terhadap sistem layanan tertutup/ <i>closed access</i> / tidak bisa mengambil koleksi buku wajib di RBW	5.89	7.37	6.18	0.29
20	Kemudahan dalam menggunakan katalog elektronik (OPAC) dalam menemukan data buku yang diinginkan	5.81	7.5	6.24	0.43
<i>Library As a Place</i>					
2	Kenyamanan fasilitas penunjang layanan buku wajib (RBW) seperti tempat duduk/ sofa untuk membaca dan berdiskusi	5.93	7.66	6.29	0.36
5	Ruangan layanan buku wajib (RBW) nyaman, bersih, tenang, dan merangsang keinginan belajar	5.97	7.73	6.38	0.41
9	Penampilan pustakawan/ petugas layanan buku wajib (RBW) terlihat sopan dan rapi	5.54	7.25	6.92	1.38
11	Lokasi layanan buku wajib (RBW) strategis dan mudah dijangkau	6.24	7.71	7.1	0.86
13	Kecanggihan peralatan yang digunakan pada layanan buku wajib (RBW) (seperti slip permintaan buku, kantong dan kartu buku, stempel)	5.69	7.31	6.12	0.43

Lampiran 3: Analisis Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, Persepsi, dan AG Butir Pernyataan Kelompok Responden Program S1 Reguler

No	Pernyataan	Harapan Minimum	Harapan Sesungguhnya	Persepsi	AG
<i>Access to Information</i>					
4	Ketersediaan jumlah buku wajib dari tiap judul telah memadai	6.39	8.22	5.90	-0.49
7	Kemudahan akses peminjaman buku wajib	6.51	8.09	7.06	0.55
12	Waktu tunggu dalam pelayanan buku wajib (RBW) tidak terlalu lama	6.41	7.48	7.11	0.70
14	Durasi waktu peminjaman buku wajib 1 hari	5.25	7.48	5.39	0.14
15	Kelengkapan koleksi buku wajib yang memadai	6.45	7.98	6.61	0.16
17	Kesesuaian koleksi buku wajib dengan kebutuhan	6.52	8.02	6.85	0.32
19	Kebaruan (<i>up to date</i>) edisi koleksi buku wajib	6.47	8.10	6.42	-0.06
<i>Affect of Services</i>					
1	Keramahan dan kesopanan pustakawan/petugas perpustakaan layanan buku wajib (RBW)	5.86	7.58	6.33	0.47
3	Kecepatan dan kegesitan pustakawan/ petugas dalam memberikan pelayanan buku wajib (RBW)	5.99	7.73	6.93	0.95
6	Kesiapan pustakawan/petugas layanan buku wajib (RBW) dalam melayani	6.01	7.73	6.95	0.94
8	Penguasaan pengetahuan pustakawan/ petugas mengenai koleksi buku wajib	6.44	7.79	7.13	0.69
10	Respon yang positif pustakawan/ petugas layanan buku wajib (RBW) dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan seputar layanan buku wajib	6.02	7.50	6.55	0.52
<i>Personal Control</i>					
16	Kejelasan petunjuk atau tata tertib peminjaman buku wajib	6.04	7.48	6.74	0.71
18	Kenyamanan terhadap sistem layanan tertutup/ <i>closed access</i> / tidak bisa mengambil koleksi buku wajib di RBW	6.19	7.70	6.55	0.36
20	Kemudahan dalam menggunakan katalog elektronik (OPAC) dalam menemukan data buku yang diinginkan	6.22	7.68	6.44	0.22
<i>Library As a Place</i>					
2	Kenyamanan fasilitas penunjang layanan buku wajib (RBW) seperti tempat duduk/ sofa untuk membaca dan berdiskusi	6.02	7.83	6.33	0.31
5	Ruangan layanan buku wajib (RBW) nyaman, bersih, tenang, dan merangsang keinginan belajar	6.16	7.79	6.45	0.29
9	Penampilan pustakawan/ petugas layanan buku wajib (RBW) terlihat sopan dan rapi	5.45	7.21	7.03	1.58
11	Lokasi layanan buku wajib (RBW) strategis dan mudah dijangkau	6.43	7.84	7.21	0.79
13	Kecanggihan peralatan yang digunakan pada layanan buku wajib (RBW) (seperti slip permintaan buku, kantong dan kartu buku, stempel)	5.81	7.33	6.28	0.48

Lampiran 4: Analisis Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, Persepsi, dan AG Butir Pernyataan Kelompok Responden Program S1 Ekstensi

No	Pernyataan	Harapan Minimum	Harapan Sesungguhnya	Persepsi	AG
<i>Access to Information</i>					
4	Ketersediaan jumlah buku wajib dari tiap judul telah memadai	5.82	7.46	5.41	-0.41
7	Kemudahan akses peminjaman buku wajib	5.76	7.32	6.47	0.71
12	Waktu tunggu dalam pelayanan buku wajib (RBW) tidak terlalu lama	6.32	7.58	6.76	0.44
14	Durasi waktu peminjaman buku wajib 1 hari	4.40	5.95	3.96	-0.44
15	Kelengkapan koleksi buku wajib yang memadai	4.99	6.60	5.02	0.03
17	Kesesuaian koleksi buku wajib dengan kebutuhan	5.61	7.15	6.33	0.72
19	Kebaruan (<i>up to date</i>) edisi koleksi buku wajib	5.24	7.15	4.98	-0.26
<i>Affect of Services</i>					
1	Keramahan dan kesopanan pustakawan/petugas perpustakaan layanan buku wajib (RBW)	5.68	7.32	5.88	0.19
3	Kecepatan dan kegesitan pustakawan/ petugas dalam memberikan pelayanan buku wajib (RBW)	5.86	7.32	6.22	0.36
6	Kesiapan pustakawan/petugas layanan buku wajib (RBW) dalam melayani	5.68	7.30	6.70	1.02
8	Penguasaan pengetahuan pustakawan/ petugas mengenai koleksi buku wajib	6.07	7.44	6.69	0.62
10	Respon yang positif pustakawan/ petugas layanan buku wajib (RBW) dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan seputar layanan buku wajib	5.83	6.95	6.46	0.63
<i>Personal Control</i>					
16	Kejelasan petunjuk atau tata tertib peminjaman buku wajib	5.67	7.15	5.76	0.09
18	Kenyamanan terhadap sistem layanan tertutup/ <i>closed access</i> / tidak bisa mengambil koleksi buku wajib di RBW	4.91	6.37	4.95	0.04
20	Kemudahan dalam menggunakan katalog elektronik (OPAC) dalam menemukan data buku yang diinginkan	5.37	7.08	5.95	0.59
<i>Library As a Place</i>					
2	Kenyamanan fasilitas penunjang layanan buku wajib (RBW) seperti tempat duduk/ sofa untuk membaca dan berdiskusi	5.69	7.25	6.00	0.31
5	Ruangan layanan buku wajib (RBW) nyaman, bersih, tenang, dan merangsang keinginan belajar	5.98	7.42	6.51	0.52
9	Penampilan pustakawan/ petugas layanan buku wajib (RBW) terlihat sopan dan rapi	5.67	6.99	6.64	0.98
11	Lokasi layanan buku wajib (RBW) strategis dan mudah dijangkau	5.93	7.04	6.25	0.32
13	Kecanggihan peralatan yang digunakan pada layanan buku wajib (RBW) (seperti slip permintaan buku, kantong dan kartu buku, stempel)	5.62	7.11	5.75	0.13

Lampiran 5: Analisis Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, Persepsi, dan AG Butir Pernyataan Kelompok Responden Program S1 Kelas Internasional

No	Pernyataan	Harapan Minimum	Harapan Sesungguhnya	Persepsi	AG
<i>Access to Information</i>					
4	Ketersediaan jumlah buku wajib dari tiap judul telah memadai	6.50	8.00	6.50	0.00
7	Kemudahan akses peminjaman buku wajib	6.00	8.50	7.00	1.00
12	Waktu tunggu dalam pelayanan buku wajib (RBW) tidak terlalu lama	6.00	7.50	6.50	0.50
14	Durasi waktu peminjaman buku wajib 1 hari	5.50	8.00	4.50	-1.00
15	Kelengkapan koleksi buku wajib yang memadai	4.50	7.00	6.50	2.00
17	Kesesuaian koleksi buku wajib dengan kebutuhan	4.50	6.50	6.00	1.50
19	Kebaruan (<i>up to date</i>) edisi koleksi buku wajib	6.50	8.00	5.50	-1.00
<i>Affect of Services</i>					
1	Keramahan dan kesopanan pustakawan/petugas perpustakaan layanan buku wajib (RBW)	5.50	8.50	6.00	0.50
3	Kecepatan dan kegesitan pustakawan/ petugas dalam memberikan pelayanan buku wajib (RBW)	5.50	8.00	8.00	2.50
6	Kesiapan pustakawan/petugas layanan buku wajib (RBW) dalam melayani	5.50	8.00	6.00	0.50
8	Penguasaan pengetahuan pustakawan/ petugas mengenai koleksi buku wajib	5.50	7.50	6.50	1.00
10	Respon yang positif pustakawan/ petugas layanan buku wajib (RBW) dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan seputar layanan buku wajib	5.50	8.50	7.00	1.50
<i>Personal Control</i>					
16	Kejelasan petunjuk atau tata tertib peminjaman buku wajib	6.00	7.50	8.00	2.00
18	Kenyamanan terhadap sistem layanan tertutup/ <i>closed access</i> / tidak bisa mengambil koleksi buku wajib di RBW	6.00	8.00	5.50	-0.50
20	Kemudahan dalam menggunakan katalog elektronik (OPAC) dalam menemukan data buku yang diinginkan	5.50	8.00	4.50	-1.00
<i>Library As a Place</i>					
2	Kenyamanan fasilitas penunjang layanan buku wajib (RBW) seperti tempat duduk/ sofa untuk membaca dan berdiskusi	5.00	7.50	6.00	1.00
5	Ruangan layanan buku wajib (RBW) nyaman, bersih, tenang, dan merangsang keinginan belajar	5.00	8.50	5.50	0.50
9	Penampilan pustakawan/ petugas layanan buku wajib (RBW) terlihat sopan dan rapi	5.50	8.00	7.00	1.50
11	Lokasi layanan buku wajib (RBW) strategis dan mudah dijangkau	5.50	7.50	7.00	1.50
13	Kecanggihan peralatan yang digunakan pada layanan buku wajib (RBW) (seperti slip permintaan buku, kantong dan kartu buku, stempel)	6.50	8.00	4.50	-2.00

Lampiran 6: Analisis Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, Persepsi, dan AG Butir Pernyataan Kelompok Responden Intensitas Penggunaan Buku Layanan Buku Wajib 1-3 kali per minggu (Jarang)

No	Pernyataan	Harapan Minimum	Harapan Sesungguhnya	Persepsi	AG
<i>Access to Information</i>					
4	Ketersediaan jumlah buku wajib dari tiap judul telah memadai	6.25	8.10	5.76	-0.49
7	Kemudahan akses peminjaman buku wajib	6.39	8.07	6.78	0.39
12	Waktu tunggu dalam pelayanan buku wajib (RBW) tidak terlalu lama	6.47	7.92	6.90	0.42
14	Durasi waktu peminjaman buku wajib 1 hari	5.12	7.49	5.00	-0.12
15	Kelengkapan koleksi buku wajib yang memadai	5.93	7.75	5.98	0.05
17	Kesesuaian koleksi buku wajib dengan kebutuhan	6.31	7.97	6.39	0.08
19	Kebaruan (<i>up to date</i>) edisi koleksi buku wajib	6.12	8.17	5.97	-0.15
<i>Affect of Services</i>					
1	Keramahan dan kesopanan pustakawan/petugas perpustakaan layanan buku wajib (RBW)	5.88	7.64	6.10	0.22
3	Kecepatan dan kegesitan pustakawan/ petugas dalam memberikan pelayanan buku wajib (RBW)	6.19	7.85	6.88	0.69
6	Kesiapan pustakawan/petugas layanan buku wajib (RBW) dalam melayani	6.03	7.86	6.76	0.73
8	Penguasaan pengetahuan pustakawan/ petugas mengenai koleksi buku wajib	6.54	7.92	7.03	0.49
10	Respon yang positif pustakawan/ petugas layanan buku wajib (RBW) dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan seputar layanan buku wajib	5.92	7.59	6.46	0.54
<i>Personal Control</i>					
16	Kejelasan petunjuk atau tata tertib peminjaman buku wajib	5.92	7.56	6.41	0.49
18	Kenyamanan terhadap sistem layanan tertutup/ <i>closed access</i> / tidak bisa mengambil koleksi buku wajib di RBW	6.10	7.66	5.90	-0.20
20	Kemudahan dalam menggunakan katalog elektronik (OPAC) dalam menemukan data buku yang diinginkan	5.83	7.71	6.12	0.29
<i>Library As a Place</i>					
2	Kenyamanan fasilitas penunjang layanan buku wajib (RBW) seperti tempat duduk/ sofa untuk membaca dan berdiskusi	5.86	7.71	6.02	0.15
5	Ruangan layanan buku wajib (RBW) nyaman, bersih, tenang, dan merangsang keinginan belajar	5.98	7.86	6.05	0.07
9	Penampilan pustakawan/ petugas layanan buku wajib (RBW) terlihat sopan dan rapi	5.51	7.25	6.81	1.31
11	Lokasi layanan buku wajib (RBW) strategis dan mudah dijangkau	6.42	7.83	6.97	0.54
13	Kecanggihan peralatan yang digunakan pada layanan buku wajib (RBW) (seperti slip permintaan buku, kantong dan kartu buku, stempel)	5.86	7.44	5.88	0.02

Lampiran 7: Analisis Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, Persepsi, dan AG Butir Pernyataan Kelompok Responden Intensitas Penggunaan Buku Layanan Buku Wajib 4-7 kali per minggu (Kadang)

No	Pernyataan	Harapan Minimum	Harapan Sesungguhnya	Persepsi	AG
<i>Access to Information</i>					
4	Ketersediaan jumlah buku wajib dari tiap judul telah memadai	6.46	8.14	6.22	-0.24
7	Kemudahan akses peminjaman buku wajib	5.00	7.76	7.19	2.19
12	Waktu tunggu dalam pelayanan buku wajib (RBW) tidak terlalu lama	6.00	7.65	7.05	1.05
14	Durasi waktu peminjaman buku wajib 1 hari	4.92	6.59	5.27	0.35
15	Kelengkapan koleksi buku wajib yang memadai	6.16	7.65	6.46	0.30
17	Kesesuaian koleksi buku wajib dengan kebutuhan	6.03	7.68	7.27	1.24
19	Kebaruan (<i>up to date</i>) edisi koleksi buku wajib	6.19	7.70	6.24	0.05
<i>Affect of Services</i>					
1	Keramahan dan kesopanan pustakawan/petugas perpustakaan layanan buku wajib (RBW)	5.70	7.54	6.35	0.65
3	Kecepatan dan kegesitan pustakawan/ petugas dalam memberikan pelayanan buku wajib (RBW)	5.65	7.43	6.68	1.03
6	Kesiapan pustakawan/petugas layanan buku wajib (RBW) dalam melayani	5.81	7.41	6.73	0.92
8	Penguasaan pengetahuan pustakawan/ petugas mengenai koleksi buku wajib	6.14	7.68	7.14	1.00
10	Respon yang positif pustakawan/ petugas layanan buku wajib (RBW) dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan seputar layanan buku wajib	5.81	7.30	6.65	0.84
<i>Personal Control</i>					
16	Kejelasan petunjuk atau tata tertib peminjaman buku wajib	5.70	7.35	6.65	0.95
18	Kenyamanan terhadap sistem layanan tertutup/ <i>closed access</i> / tidak bisa mengambil koleksi buku wajib di RBW	5.68	7.08	6.62	0.95
20	Kemudahan dalam menggunakan katalog elektronik (OPAC) dalam menemukan data buku yang diinginkan	5.89	7.24	6.46	0.57
<i>Library As a Place</i>					
2	Kenyamanan fasilitas penunjang layanan buku wajib (RBW) seperti tempat duduk/ sofa untuk membaca dan berdiskusi	5.92	7.57	6.70	0.78
5	Ruangan layanan buku wajib (RBW) nyaman, bersih, tenang, dan merangsang keinginan belajar	5.95	7.65	6.81	0.86
9	Penampilan pustakawan/ petugas layanan buku wajib (RBW) terlihat sopan dan rapi	5.57	7.30	7.11	1.54
11	Lokasi layanan buku wajib (RBW) strategis dan mudah dijangkau	6.03	7.65	7.32	1.30
13	Kecanggihan peralatan yang digunakan pada layanan buku wajib (RBW) (seperti slip permintaan buku, kantong dan kartu buku, stempel)	5.43	7.19	6.35	0.92

Lampiran 8: Analisis Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, Persepsi, dan AG Butir Pernyataan Kelompok Responden Intensitas Penggunaan Buku Layanan Buku Wajib 8-10 kali per minggu (Sering)

No	Pernyataan	Harapan Minimum	Harapan Sesungguhnya	Persepsi	AG
<i>Access to Information</i>					
4	Ketersediaan jumlah buku wajib dari tiap judul telah memadai	5.75	7.00	5.00	-0.75
7	Kemudahan akses peminjaman buku wajib	5.75	6.50	6.00	0.25
12	Waktu tunggu dalam pelayanan buku wajib (RBW) tidak terlalu lama	6.25	7.00	7.25	1.00
14	Durasi waktu peminjaman buku wajib 1 hari	4.75	6.00	5.50	0.75
15	Kelengkapan koleksi buku wajib yang memadai	4.75	6.50	6.75	2.00
17	Kesesuaian koleksi buku wajib dengan kebutuhan	5.75	6.50	7.25	1.50
19	Kebaruan (<i>up to date</i>) edisi koleksi buku wajib	5.00	6.50	5.75	0.75
<i>Affect of Services</i>					
1	Keramahan dan kesopanan pustakawan/petugas perpustakaan layanan buku wajib (RBW)	5.50	7.50	6.25	0.75
3	Kecepatan dan kegesitan pustakawan/ petugas dalam memberikan pelayanan buku wajib (RBW)	5.75	7.25	6.50	0.75
6	Kesiapan pustakawan/petugas layanan buku wajib (RBW) dalam melayani	5.25	6.75	7.50	2.25
8	Penguasaan pengetahuan pustakawan/ petugas mengenai koleksi buku wajib	6.00	6.75	7.25	1.25
10	Respon yang positif pustakawan/ petugas layanan buku wajib (RBW) dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan seputar layanan buku wajib	6.00	6.75	7.00	1.00
<i>Personal Control</i>					
16	Kejelasan petunjuk atau tata tertib peminjaman buku wajib	6.00	6.50	6.75	0.75
18	Kenyamanan terhadap sistem layanan tertutup/ <i>closed access</i> / tidak bisa mengambil koleksi buku wajib di RBW	4.75	5.75	6.25	1.50
20	Kemudahan dalam menggunakan katalog elektronik (OPAC) dalam menemukan data buku yang diinginkan	4.75	6.75	6.00	1.25
<i>Library As a Place</i>					
2	Kenyamanan fasilitas penunjang layanan buku wajib (RBW) seperti tempat duduk/ sofa untuk membaca dan berdiskusi	7.00	7.75	6.50	-0.50
5	Ruangan layanan buku wajib (RBW) nyaman, bersih, tenang, dan merangsang keinginan belajar	6.00	6.50	7.25	1.25
9	Penampilan pustakawan/ petugas layanan buku wajib (RBW) terlihat sopan dan rapi	5.75	6.75	6.75	1.00
11	Lokasi layanan buku wajib (RBW) strategis dan mudah dijangkau	5.50	6.50	7.00	1.50
13	Kecanggihan peralatan yang digunakan pada layanan buku wajib (RBW) (seperti slip permintaan buku, kantong dan kartu buku, stempel)	5.50	6.50	7.50	2.00

Lampiran 9: Kuesioner Penelitian

Kode Responden :

Kepada Yth Sdr/ Sdri Pemustaka RLC FEUI

Perkenalkan, nama saya Intan Satriani mahasiswa S1 Program Studi Ilmu Perpustakaan FIB UI, saya sedang melakukan penelitian skripsi dengan judul : Analisis Kualitas Layanan Buku Wajib di RLC FEUI Ditelaah dari Harapan dan Persepsi Pemustaka. Untuk itu saya memohon bantuan anda untuk memberikan informasi mengenai harapan dan persepsi anda pada kuesioner ini mengenai kualitas layanan buku wajib / Ruang Buku Wajib (RBW) di RLC FEUI sebagai data untuk penelitian saya dan sebagai bahan masukan untuk layanan buku wajib di RLC / Ruang Buku Wajib (RBW) FEUI.

Silahkan mengisi kuesioner ini dengan sebenar-benarnya. Kerahasiaan data pribadi dan jawaban anda dijamin. Atas kesediaan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti

Intan Satriani

Data Karakteristik Responden

Berilah tanda checklist (✓) pada kotak yang disediakan

Program Studi	<input type="checkbox"/> S1 Reguler Ilmu Akuntansi <input type="checkbox"/> S1 Ekstensi Ilmu Akuntansi <input type="checkbox"/> S1 Reguler Ilmu Ekonomi <input type="checkbox"/> S1 Ekstensi Ilmu Manajemen <input type="checkbox"/> S1 Reguler Ilmu Manajemen <input type="checkbox"/> S1 Kelas Internasional
Berapa kali dalam seminggu anda menggunakan layanan buku wajib/ Ruang Buku Wajib (RBW) kali / minggu (bila lebih dari 1 kali per hari dihitung) Misal anda meminjam 2 kali dalam 1 hari dan itu berlangsung setiap hari maka 2x6 = 12 kali/ minggu

Petunjuk Pengisian Angket:

Lingkari (O) salah satu angka di tiap kolom yang disediakan

Tentukan harapan dan persepsi Anda terhadap layanan buku wajib / Ruang Buku Wajib (RBW) di RLC FEUI dengan memilih satu dari angka 1 sampai 9. Nilai terendah 1 dan nilai tertinggi 9

Kolom I Harapan Minimum : Harapan terhadap layanan buku wajib yang minimum dapat anda diterima / tolerir

Kolom II Harapan Sesungguhnya : Harapan terhadap layanan buku wajib yang sesungguhnya anda inginkan/ harapkan.

Kolom III Kenyataan yang diterima : Layanan buku wajib yang anda rasakan selama ini. Pada kolom ini kategori skala 1-3 “tidak puas”, skala 4-6 “cukup puas”, dan skala 7-9 “sangat puas”.

Apabila ada pernyataan yang tidak sesuai dengan persepsi anda, silahkan mengisi kolom N/A (*Not Applicable*) dengan memberi tanda silang (X).

PERHATIAN

Nilai yang anda tentukan pada kolom I harus lebih kecil atau sama dengan nilai pada kolom II

No	Jenis Pernyataan	I		II		III			N/A											
		Harapan Minimum		Harapan Sesungguhnya		Kenyataan yang diterima														
		Terendah	Tertinggi	Terendah	Tertinggi	Tidak Puas	Cukup Puas	Sangat Puas												
1	Keramahan dan kesopanan pustakawan/petugas perpustakaan layanan buku wajib (RBW)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
2	Kenyamanan fasilitas penunjang layanan buku wajib (RBW) seperti tempat duduk/ sofa untuk membaca dan berdiskusi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
3	Kecepatan dan kegesitan pustakawan/ petugas dalam memberikan pelayanan buku wajib (RBW)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
4	Ketersediaan jumlah buku wajib dari tiap judul telah memadai	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
5	Ruangan layanan buku wajib (RBW) nyaman, bersih, tenang, dan merangsang keinginan belajar	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

6	Kesiapan pustakawan/petugas layanan buku wajib (RBW) dalam melayani	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9	
7	Kemudahan akses peminjaman buku wajib	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9	
8	Penguasaan pengetahuan pustakawan/ petugas mengenai koleksi buku wajib	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9	
9	Penampilan pustakawan/ petugas layanan buku wajib (RBW) terlihat sopan dan rapi	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9	
10	Respon yang positif pustakawan/ petugas layanan buku wajib (RBW) dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan seputar layanan buku wajib	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9	
11	Lokasi layanan buku wajib (RBW) strategis dan mudah dijangkau	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9	
12	Waktu tunggu dalam pelayanan buku wajib (RBW) tidak terlalu lama	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9	
13	Kecanggihan peralatan yang digunakan pada layanan buku wajib (RBW) (seperti slip permintaan buku, kantong dan kartu buku, stempel)	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9	
14	Durasi waktu peminjaman buku wajib 1 hari	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9	
15	Kelengkapan koleksi buku wajib yang memadai	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9	
16	Kejelasan petunjuk atau tata tertib peminjaman buku wajib	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9	
17	Kesesuaian koleksi buku wajib dengan kebutuhan	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9	
18	Kenyamanan terhadap sistem layanan tertutup/ <i>closed access</i> / tidak bisa mengambil koleksi buku wajib di RBW	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9	
19	Kebaruan (<i>up to date</i>) edisi koleksi buku wajib	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9	
20	Kemudahan dalam menggunakan katalog elektronik (OPAC) dalam menemukan data buku yang diinginkan	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9	

