



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS LAYANAN PERPUSTAKAAN  
BADAN PUSAT STATISTIK**

**SKRIPSI**

**WIWIK AKTA PIANTRI  
NPM 0806376656**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA  
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI  
DEPOK**

**JULI 2011**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS LAYANAN PERPUSTAKAAN  
BADAN PUSAT STATISTIK**

**SKRIPSI**

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

**WIWIK AKTA PIANTRI**

**0806376656**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA  
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
DEPOK  
JULI 2011**

**Universitas Indonesia**

## 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, 15 Juli 2011



Wiwik Akta Piantri

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Wiwik Akta Piantri

NPM : 0806376656

Tanda Tangan : 

Tanggal : 15 Juli 2011



Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya

Universitas Indonesia

Dr. Bambang Wibawarta, SS, MA

NIP. 1951025190031002

iii

Universitas Indonesia

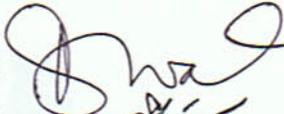
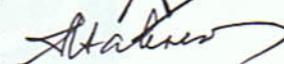
## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :  
Nama : Wiwik Akta Piantri  
NPM : 0806376656  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi  
Judul : Analisis Layanan Perpustakaan Badan Pusat  
Statistik

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

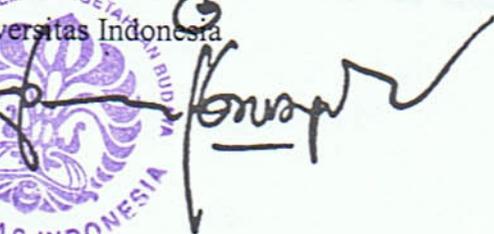
Pembimbing : Ike Iswari Lawanda, M Si  
Penguji : DR. Laksmi, M A  
Penguji : Siti Sumarningsih, MLib

(  )  
(  )  
(  )

Ditetapkan di : Depok  
Tanggal : 15 Juli 2011

oleh

Dekan  
Fakultas Ilmu Pegetahuan Budaya  
Universitas Indonesia


Dr Bambang Wibawarta, SS, MA  
NIP 196510231990031002

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahim,

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Analisis Layanan Perpustakaan Badan Pusat Statistik” dapat penulis selesaikan dalam rangka memenuhi tugas akhir program Strata Satu (S1) pada jurusan Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya.

Dukungan dan bantuan banyak pihak sangat dirasakan oleh penulis selama penelitian, sampai penyusunan skripsi Bimbingan, arahan, dan nasihat untuk mewujudkan karya ini tidak akan terbalas dengan ucapan terima kasih Namun, ingin sekali penulis menghaturkan rasa terima kasih yang sangat besar kepada :

1. Ibu Ike Iswari Lawanda, selaku pembimbing yang bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Laksmi dan Ibu Siti Sumarningsih, selaku penguji yang telah membantu dan memberikan dorongan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Abdul Rachman, selaku Direktur Direktorat Diseminasi Statistik BPS yang telah memberi dorongan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Ahlam, selaku Kepala Subdirektorat Perpustakaan dan Dokumentasi Statistik BPS yang telah memberi bantuan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Andayani, Ibu Wiwiek, Bapak Very dan rekan-rekan Subdirektorat Perpustakaan dan Dokumentasi Statistik BPS: Ratih, Emi, Arini, Isti, Bowo, Irvan dan rekan lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberi bantuan dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Teman-teman Direktorat Diseminasi Statistik yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini, serta Bu Ida, Mba Evin, dan Riza yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Lana, Mba Isye, Mba Nana, Arti, Dhila, Uda Faisal, Mba Ani, Bang Tigor, Agam, dan Fanni yang telah bersama dalam suka dan duka “Ingatlah bahwa dibalik semua ini ada rencana yang indah dari-Nya untuk kita.”
8. Keluarga tercinta: kedua orang tuaku, Mas Wanto, Mba Pur, Mba Erna, Mas Chanang, Hari, Aysha, Shafa dan keluarga cipinang yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada penulis selama kuliah dan penulisan skripsi ini.
9. Ari Gulardi, *Love of My Life*, yang telah memberikan semangat, kasih sayang dan perhatiannya kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung telah membantu kelancaran proses penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran dari semua pihak penulis terima. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi semua pihak.

Depok, 15 Juli 2011

Penulis

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

---

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

Nama : Wiwik Akta Piantri  
NPM : 0806376656  
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 Layanan Perpustakaan Badan Pusat Statistik”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia atau memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan 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 : 15 Juli 2011  
Yang menyatakan,



(Wiwik Akta Piantri)

## ABSTRAK

Nama : Wiwik Akta Piantri

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Judul : Analisis Layanan Perpustakaan Badan Pusat Statistik

Skripsi ini mengenai analisis layanan perpustakaan BPS. Pelayanan dianalisis menggunakan metode dimensi kualitas layanan (*SERVQUAL*) yaitu: penampilan (*tangibles*), kehandalan (*realibility*), ketanggapan (*responsiveness*), kepastian (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Hasil penelitian ini adalah perpustakaan BPS sudah memiliki kualitas pelayanan yang baik pada penampilan fisik, jaminan dalam penggunaan fasilitas dan layanan serta empati, tetapi kemampuan petugas dalam merespon pengguna dan keandalan petugas masih kurang baik. Penulis menyarankan agar petugas perpustakaan diberi bekal pengetahuan, keterampilan, pengalaman, kemauan dan sikap petugas dalam menghasilkan layanan sebaik mungkin sehingga dapat memenuhi kebutuhan pengguna demi terciptanya layanan yang berkualitas.

Kata kunci:

Layanan, perpustakaan khusus, kualitas layanan

## ABSTRACT

Name : Wiwik Akta Piantri  
Study Programme : Library Science  
Title : An Analysis of Library Services Badan Pusat Statistik

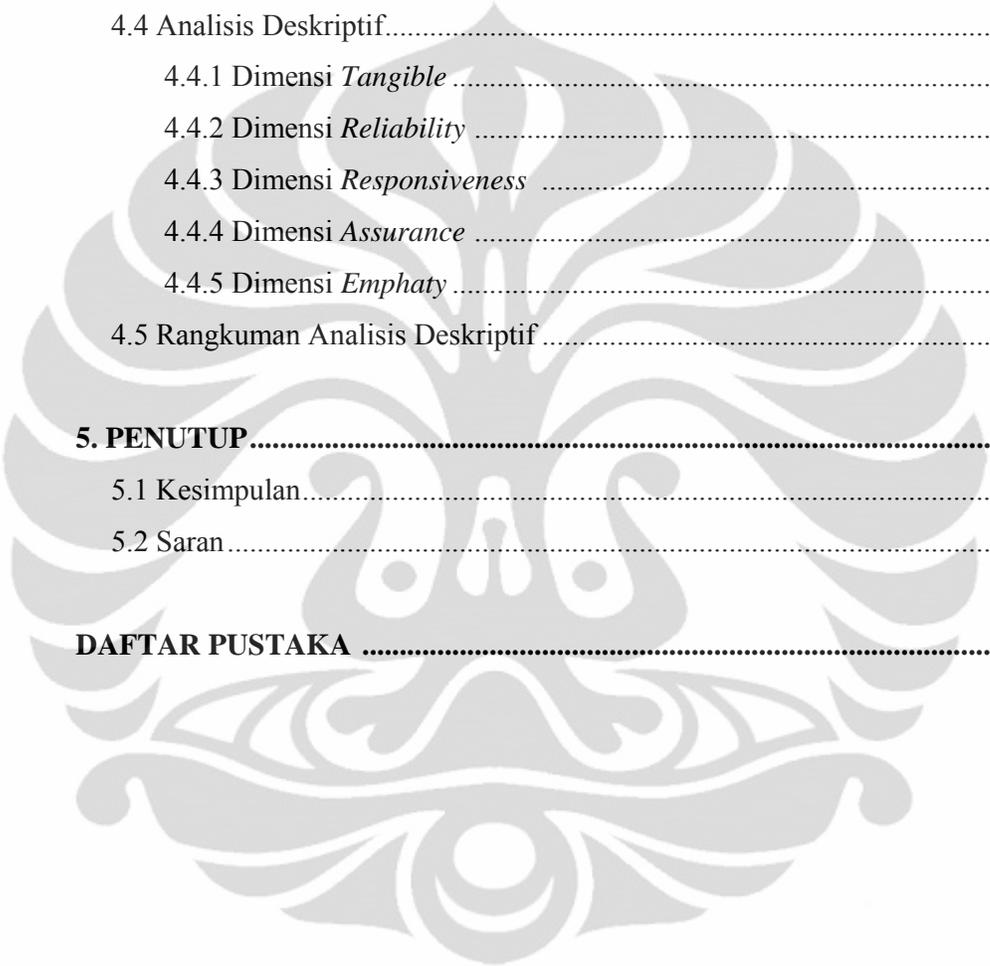
This thesis is about the library service of BPS. The library service is analyzed using the method of service quality (SERVQUAL) in the scope of tangibles, realibility, responsiveness, assurance and emphaty. Results of this study are the library of BPS already has a good service quality on its dimensions on the tangibles, assurance in the use of facilities, services and the emphaty for the staff. The ability of staff to respond to the user and the reliability of the staff are still poor. The author suggest that the BPS library staff are given the gain necessary knowledge, skills, experience, willingness and attitude to produce the best quality service to meet the needs of users in order the staff to produce services in best quality.

Key words: service, special library, service quality

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	vii
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR DIAGRAM .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
<b>1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	5
1.6.1 Unit Analisis.....	5
1.6.2 Metode Penelitian .....	6
1.7 Definisi Operasional .....	6
<b>2. TINJAUAN LITERATUR .....</b>	<b>8</b>
2.1 Perpustakaan Khusus.....	8
2.1.1 Pengertian.....	8
2.1.2 Koleksi perpustakaan khusus .....	10
2.1.3 Petugas perpustakaan khusus .....	10

2.2 Layanan Perpustakaan.....	11
2.2.1 Layanan Perpustakaan Khusus.....	11
2.2.2 Jenis Layanan perpustakaan Khusus.....	12
2.3 Kualitas Layanan Perpustakaan.....	15
2.4 Dimensi Kualitas Layanan.....	18
2.5 Skema Kerangka Berfikir.....	21
<b>3. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
3.1 Metode Penelitian.....	23
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	23
3.3 Populasi dan Sampel.....	23
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.5 Instrumen penelitian.....	24
3.5.1 Desain Kuesioner.....	25
3.5.2 Pengujian Kuesioner.....	25
3.6 Variabel Penelitian.....	28
3.7 Metode Analisis.....	29
3.7.1 Analisis Data Responden.....	29
3.7.2 Analisis Deskriptif.....	30
<b>4. ANALISIS DATA.....</b>	<b>32</b>
4.1 Profil Badan Pusat Statistik.....	32
4.1.1 Gambaran Umum Badan Pusat Statistik.....	32
4.1.2 Visi dan Misi Badan Pusat Statistik.....	32
4.2 Perpustakaan Badan Pusat Statistik.....	33
4.2.1 Struktur Organisasi Perpustakaan Badan Pusat Statistik.....	33
4.2.2 Petugas Perpustakaan Badan Pusat Statistik.....	34
4.2.3 Layanan Perpustakaan Badan Pusat Statistik.....	35
4.2.4 Pengguna yang dilayani.....	36
4.2.5 Koleksi Perpustakaan Badan Pusat Statistik.....	36



4.2.6 Fasilitas Perpustakaan Badan Pusat Statistik .....	37
4.3 Analisis Data Responden.....	38
4.3.1 Usia Responden.....	38
4.3.2 Profesi Responden.....	39
4.4 Analisis Deskriptif.....	40
4.4.1 Dimensi <i>Tangible</i> .....	40
4.4.2 Dimensi <i>Reliability</i> .....	46
4.4.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	49
4.4.4 Dimensi <i>Assurance</i> .....	51
4.4.5 Dimensi <i>Emphaty</i> .....	53
4.5 Rangkuman Analisis Deskriptif .....	55
<b>5. PENUTUP.....</b>	<b>58</b>
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berfikir .....	21
Gambar 2. Operasional Variabel .....	29
Gambar 3. Struktur Organisasi Perpustakaan Badan Pusat Statistik .....	33

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1. Usia Responden .....	38
Diagram 2. Profesi Responden.....	39

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jadwal Pencacahan dan Jumlah Sampel yang diperoleh .....	24
Tabel 2 Skala Likert.....	25
Tabel 3 Validitas dan Reliabilitas .....	28
Tabel 4 Nilai Jawaban.....	31
Tabel 5 Nilai Sikap Responden.....	31
Tabel 6 Petugas Perpustakaan Badan Pusat Statistik.....	34
Tabel 7 Koleksi Perpustakaan BPS.....	37
Tabel 8 Susunan/penyimpanan Koleksi di Perpustakaan BPS Dalam Memudahkan Pencarian (T2).....	40
Tabel 9 Luas dan Kenyamanan Ruang Baca Perpustakaan BPS(T3).....	41
Tabel 10 Furniture dan Penerangan di Perpustakaan BPS (T4).....	41
Tabel 11 Pencarian Koleksi Dengan OPAC (T5).....	42
Tabel 12 Petunjuk penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan (OPAC) (T6).....	43
Tabel 13 Jumlah OPAC di Perpustakaan BPS (T7).....	43
Tabel 14 Letak OPAC (Online Public Access Catalog) di Perpustakaan BPS (T8) .....	44
Tabel 15 Jumlah Fasilitas Fotokopi di Perpustakaan BPS (T9).....	44
Tabel 16 Letak layanan fotokopi di Perpustakaan BPS (T10).....	45
Tabel 17 Jumlah PC pada layanan digilib di Perpustakaan BPS (T11) .....	46
Tabel 18 Jam Layanan Perpustakaan BPS Terhadap Kebutuhan Pengguna (R12) .....	46
Tabel 19 Kemudahan dalam mencari data yang dibutuhkan (R13).....	47
Tabel 20 Kesesuaian koleksi yang diberikan petugas Perpustakaan BPS terhadap permintaan pengguna (R15).....	47
Tabel 21 Kemudahan dalam penggunaan layanan digilib (R17).....	48

Tabel 22 Petugas Perpustakaan BPS senantiasa menginformasikan kepada Pengguna mengenai info koleksi terbaru (RS18) .....	49
Tabel 23 Keinginan petugas Perpustakaan BPS untuk membantu pengguna (RS19).....	49
Tabel 24 Petugas Perpustakaan BPS memberikan layanan dengan tepat & cepat (RS20).....	50
Tabel 25 Petugas Perpustakaan BPS memiliki pengetahuan & kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna (RS21) .....	51
Tabel 26 Seluruh koleksi di Perpustakaan BPS dapat digunakan (A22) .....	51
Tabel 27 Seluruh layanan di Perpustakaan BPS dapat digunakan (A23) .....	52
Tabel 28 Seluruh fasilitas yang ada di Perpustakaan BPS dapat digunakan (A24) .....	53
Tabel 29 Petugas Perpustakaan BPS merespon dengan cepat permintaan pengguna (E26).....	53
Tabel 30 Petugas Perpustakaan BPS memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status (E27) .....	54

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang mempunyai kekhususan dalam hal informasi yang dikemas, koleksi yang dimiliki, pengguna, dan juga layanannya. Perpustakaan khusus merupakan perpustakaan yang didirikan untuk mendukung visi dan misi lembaga-lembaga khusus dan berfungsi sebagai pusat informasi khusus terutama berhubungan dengan penelitian dan pengembangan. Biasanya perpustakaan ini berada di bawah badan, institusi, lembaga atau organisasi bisnis, industri, ilmiah, pemerintah, dan pendidikan misalnya perguruan tinggi, perusahaan, departemen, asosiasi profesi, instansi pemerintah dan lain sebagainya.

Sesuai dengan fungsi perpustakaan khusus yaitu menyimpan, menemukan, memberikan dan menyebarkan informasi secara cepat maka perpustakaan khusus dituntut untuk memberikan layanan berkualitas jasa tinggi, yaitu layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan serta memberikan kepuasan kepada penggunanya. Perpustakaan harus cepat tanggap terhadap kebutuhan pengguna dan segala perubahannya serta menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut. Penanganan perpustakaan khusus memerlukan seorang “ahli” dalam bidang/subyek yang ditangani. Hal ini akan mempermudah perpustakaan dalam memberikan apa yang menjadi tuntutan dan kebutuhan pengguna.

Dalam memenuhi tuntutan dan kebutuhan pengguna tersebut pengelola perpustakaan perlu selalu memberikan alternatif-alternatif dalam penyampaian informasi kepada pengguna. Untuk itu layanan menjadi penting untuk diperhatikan dikarenakan tuntutan kebutuhan penyajian informasi yang cepat, tepat dan mutakhir. Layanan perpustakaan khusus harus dapat memberikan nilai lebih kepada pengguna dan organisasi/badan induk yang membawahnya.

Layanan utama perpustakaan khusus yang disebutkan dalam *Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Khusus* yaitu layanan membaca, layanan referensi dan layanan sirkulasi Untuk melaksanakan layanan pada perpustakaan khusus dibutuhkan seorang pustakawan yang mengerti dan paham akan bidang kerja/bidang yang ditangani oleh lembaga induknya serta koleksi sumber-sumber akses informasi selengkap dan setepat mungkin Di sinilah layanan perpustakaan dengan kualitas yang baik harus diperhatikan.

Bagi pengguna, perpustakaan BPS merupakan pusat rujukan masyarakat mengenai data statistik, analisis dan informasi mengenai kegiatan sensus dan survei yang dilakukan oleh BPS Layanan yang terdapat di Perpustakaan BPS adalah layanan baca, layanan fotokopi dan layanan *digilib* Layanan yang terdapat di perpustakaan BPS saat ini kurang memenuhi kebutuhan pengguna dalam membantu mendapatkan data/informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

Perpustakaan BPS sebagai sumber rujukan masyarakat dalam penelitian harus menjadi perpustakaan yang ideal Salah satunya dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien sehingga pengguna tidak kecewa Misalnya dengan diadakannya jenis layanan penelusuran informasi/data yang menyediakan informasi/data yang diperlukan pengguna dengan mudah dan cepat dengan bantuan petugas, adanya suatu program komputer yang berisi langsung ke tabel-tabel data yang diperlukan pengguna, adanya layanan penelusuran literatur, yaitu layanan dalam bentuk bimbingan pemakaian sumber rujukan oleh petugas perpustakaan serta adanya layanan konsultasi data yang diperuntukan bagi pengguna dalam meminta penjelasan bagaimana cara penghitungan data, metodologi survei/sensus dan lain sebagainya Beberapa layanan tersebut harus didukung oleh fasilitas yang memadai dan petugas yang siap dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna dengan menguasai isi koleksi, ilmu statistik dan bersikap ramah yang akan menjadi nilai tambah bagi layanan tersebut.

Dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari di perpustakaan BPS sering terjadi masalah berkaitan dengan layanan hanya karena pengguna mengeluhkan petugas

kurang ramah serta fasilitas yang kurang memadai dan lain-lain. Salah satu fasilitas perpustakaan BPS adalah OPAC Sistem temu kembali (*retrieval*) koleksi Perpustakaan BPS didukung oleh *Online Public Access Cataloging* (OPAC) yang telah dibangun sendiri oleh Perpustakaan BPS. Untuk ketersediaan koleksi di rak, pengguna sering mengeluhkan koleksi perpustakaan yang telah dicari menggunakan OPAC ternyata tidak ada di rak. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal yaitu peletakan koleksi yang tidak benar, koleksi di ruang perpustakaan (layanan terbuka) sudah dipindahkan ke ruang layanan tertutup tetapi tidak diberikan keterangan pada OPAC atau karena koleksi tersebut hilang atau sedang diperbaiki.

Untuk memperoleh data dari koleksi perpustakaan BPS, selain dengan membaca dan menulis di tempat, pengguna dapat menggunakan layanan fotokopi dan layanan *digilib*, karena perpustakaan BPS tidak melayani peminjaman koleksi. Layanan fotokopi sebagai layanan utama di Perpustakaan BPS harus sangat diperhatikan karena hal ini sangat menunjang dalam kebutuhan pengguna perpustakaan BPS sehingga fasilitas ini harus diperbaiki dan ditambah. Layanan lain yang disediakan perpustakaan BPS adalah layanan *digilib*. Pada layanan *digilib* tersedia beberapa komputer untuk pengguna yang ingin membaca koleksi yang dibutuhkan dalam bentuk *pdf*. Pengguna dapat mencetak/print beberapa halaman *pdf* yang diinginkan. Untuk memenuhi kebutuhan pengguna di layanan *digilib*, koleksi perpustakaan BPS dalam bentuk *pdf* harus dilengkapi karena belum semua koleksi sudah dialihmediakan ke dalam bentuk *pdf*, selain itu fasilitas printer juga harus ditambah sesuai dengan penggunaan. Dalam kondisi ini, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perpustakaan BPS adalah kualitas layanan agar perpustakaan memiliki nilai tambah dalam mendukung visi dan misi BPS. Berdasarkan permasalahan di lapangan yang telah diuraikan tersebut, maka peneliti ingin melakukan penelitian analisis layanan perpustakaan BPS.

## 1.2 Rumusan Masalah

Perpustakaan BPS sering terdapat masalah berkaitan dengan layanan

hanya karena pengguna mengeluhkan petugas kurang ramah serta fasilitas yang kurang memadai dan lain-lain. Selain layanan baca, pengguna dapat menggunakan layanan fotokopi dan layanan *digilib*, karena perpustakaan BPS tidak melayani peminjaman koleksi. Layanan fotokopi sebagai layanan utama di Perpustakaan BPS harus sangat diperhatikan karena pengguna sering memperlakukan keterbatasan koleksi ketika koleksi tersebut sedang difotokopi maka fasilitas pada layanan ini harus diperbaiki dan ditambah. Layanan lain yang disediakan perpustakaan BPS adalah layanan *digilib*. Koleksi pada layanan *digilib* kurang lengkap sehingga untuk memenuhi kebutuhan pengguna, koleksi perpustakaan BPS dalam bentuk *pdf* harus dilengkapi karena belum semua koleksi sudah dialihmediakan ke dalam bentuk *pdf*, selain itu fasilitas printer juga harus ditambah sesuai dengan penggunaan. Dengan demikian peneliti ingin.

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

Yang menjadi pertanyaan peneliti dalam pelaksanaan analisis layanan perpustakaan BPS adalah bagaimana layanan perpustakaan BPS dilihat dari:

- a. Bukti fisik (*tangible*) yang meliputi hal-hal yang terlihat secara fisik seperti fasilitas, kelengkapan koleksi, susunan/penyimpanan koleksi, luas dan kenyamanan?
- b. Keandalan (*reliability*) yang meliputi jam layanan sesuai kebutuhan pengguna, kemudahan dalam mencari data, keahlian petugas?
- c. Ketanggapan (*responsiveness*) yang meliputi keinginan membantu pengguna, memberikan layanan dengan cepat dan tepat, memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam memberikan layanan?
- d. Jaminan (*assurance*) yang meliputi jaminan dapat menggunakan seluruh koleksi, layanan dan fasilitas perpustakaan?
- e. Empati (*emphaty*) yang meliputi petugas merespon dengan cepat, memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kualitas layanan di perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan pengguna dilihat dari:

- a. Bukti fisik (*tangible*)
- b. Keandalan (*reliability*)
- c. Ketanggapan (*responsiveness*)
- d. Jaminan (*assurance*)
- e. Empati (*emphaty*)

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini dari sisi akademis diharapkan berguna dalam pengembangan Ilmu Perpustakaan, khususnya yang berkaitan dengan kualitas layanan perpustakaan. Sedangkan manfaat praktisnya, penulis berharap penelitian ini dapat memberikan gambaran layanan perpustakaan agar kualitas layanannya dapat ditingkatkan sehingga dapat memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan BPS.

#### **1.6 Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian**

##### **1.6.1 Unit Analisis**

Responden penelitian ini adalah pengguna perpustakaan BPS. Alasan memilih perpustakaan BPS adalah karena peneliti merasa tertarik dengan perpustakaan BPS yang unik. Berdasarkan jenisnya, perpustakaan BPS merupakan perpustakaan khusus tetapi penggunanya merupakan masyarakat dari kalangan umum, koleksi yang berbentuk data statistik sangat beragam sehingga pengguna datang dari berbagai kalangan masyarakat. Berdasarkan pengamatan awal, pengguna perpustakaan BPS banyak dikunjungi oleh mahasiswa, pegawai swasta, pegawai BPS, dan lain sebagainya. Penelitian ini akan berfokus pada lima dimensi kualitas layanan yang tersedia di perpustakaan yang mencakup koleksi, petugas, pelayanan dan fasilitas perpustakaan BPS.

### 1.6.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif Penggunaan metode kuantitatif dalam penelitian ini sesuai dengan penggunaan metode survei yang kemudian dilakukan melalui beberapa tahapan yaitu, penyuntingan, pengkodean dan tabulasi data Setelah dilakukan pengolahan data, langkah selanjutnya menganalisis data dengan menggunakan presentase dan skala likert.

### 1.7 Definisi Operasional

Untuk mempermudah pemahaman istilah-istilah yang digunakan dalam tulisan ini maka diberi penjelasan mengenai beberapa definisi operasional yang digunakan, yaitu:

- a. Perpustakaan khusus  
Perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang menyediakan layanan khusus; melayani pelanggan tertentu, atau memiliki koleksi khusus.
- b. Layanan perpustakaan  
Layanan perpustakaan adalah pemberian layanan pembaca dan jasa referensi melalui berbagai media dan fasilitas yang tersedia di perpustakaan.
- c. Kualitas Layanan  
Kualitas layanan adalah tingkat kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan
- d. Pengguna perpustakaan.  
Pengguna perpustakaan adalah orang, sekelompok orang atau lembaga yang memanfaatkan koleksi, layanan dan fasilitas perpustakaan guna memenuhi kebutuhan informasi.
- e. Petugas perpustakaan  
Petugas perpustakaan adalah petugas yang memberikan informasi dan layanan kepada pengguna perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi.

f. Koleksi perpustakaan

Koleksi perpustakaan adalah semua bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah dan disimpan untuk disajikan kepada masyarakat pengguna dalam rangka memenuhi informasi yang dibutuhkan.



## **BAB 2**

### **TINJAUAN LITERATUR**

#### **2.1 Perpustakaan Khusus**

##### **2.1.1 Pengertian**

Perpustakaan khusus menurut *ALA World Encyclopedia* adalah suatu perpustakaan yang menunjang suatu penelitian di lembaga pemerintahan atau suatu perusahaan tertentu dengan tujuan menyediakan kebutuhan informasi untuk mendukung tujuan organisasi yang menjadi lembaga induknya.

Dalam *Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Khusus* dijelaskan bahwa Perpustakaan khusus adalah salah satu jenis perpustakaan yang dibentuk lembaga (pemerintah/swasta) atau perusahaan atau asosiasi yang menangani atau mempunyai misi bidang tertentu dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan di lingkungannya baik dalam hal pengelolaan maupun pelayanan informasi pustaka dalam rangka mendukung pengembangan dan peningkatan lembaga maupun kemampuan sumberdaya manusia.

Tujuan dari perpustakaan khusus lazimnya sama dengan badan induknya. Perpustakaan khusus berfungsi sebagai pusat sumber informasi atau pusat rujukan terhadap informasi-informasi apa saja yang diperlukan oleh staf-staf perusahaan atau lembaga induk dalam melakukan pekerjaannya guna mencapai tujuan dari perusahaan atau lembaga induk tersebut. Biasanya sebuah perpustakaan khusus memiliki cakupan subyek koleksi yang khusus, layanan yang bersifat khusus, dan penggunaannya pun terbatas pada staf atau karyawan dari perusahaan atau lembaga induknya.

Sulistyo-Basuki (1993, 49) menerangkan mengenai ciri utama perpustakaan khusus diantaranya adalah:

1. Koleksi perpustakaan khusus tentu hanya terbatas pada satu atau beberapa disiplin ilmu saja

2. Keanggotaan perpustakaan khusus terbatas pada sejumlah anggota yang ditentukan oleh kebijakan perpustakaan atau kebijakan badan/lembaga induk yang menaungi perpustakaan tersebut.
3. Peran utama pustakawan ialah melakukan penelitian kepustakaan untuk anggota. Dalam melakukan penelitian untuk anggota, sering dipersoalkan seberapa jauh pustakawan harus melakukan penelitian. Ada yang berpendapat pustakawan hanya melakukan penelusuran literatur, ada pula yang berpendapat pustakawan terbatas pada pemberian petunjuk umum mengenai penggunaan sarana bibliografi saja.
4. Tekanan koleksi bukan pada buku (dalam arti sempit) melainkan pada majalah, pamflet, paten, laporan penelitian, abstrak, atau indeks karena jenis tersebut umumnya informasinya lebih mutakhir dibandingkan buku.
5. Jasa yang diberikan lebih mengarah kepada minat anggota perorangan. Karena itu perpustakaan khusus menyediakan jasa yang sangat berorientasi ke pemakainya dibandingkan jenis perpustakaan lain. Jasa yang diselenggarakan misalnya pemencaran informasi terpilih atau pengiriman fotokopi artikel sesuai dengan minat pengguna.

Semua jenis perpustakaan khusus bertugas mengelola sumber informasi khusus sesuai dengan program-program lembaga induknya. Segala informasi dari jenis media apa pun, berupa cetakan maupun bahan bukan hasil cetakan, termasuk didalamnya media elektronik, khususnya yang banyak mendukung kebutuhan khusus lembaga, selalu diupayakan pengadaannya untuk kemudian diolah dan dimanfaatkan (dilayankan) kepada para peneliti di lingkungan lembaga tersebut.

Walaupun demikian, anggota masyarakat di luar lembaga tersebut juga bisa memanfaatkan jenis perpustakaan khusus ini karena sebagaimana diketahui bersama perpustakaan merupakan lembaga yang bersifat sosial, termasuk perpustakaan khusus sekalipun, dalam arti milik orang banyak, dan dimanfaatkan oleh orang banyak. Akan tetapi, karena cakupan bidang informasinya yang khusus, biasanya masyarakat luas jarang yang memanfaatkan jenis perpustakaan khusus ini.

### **2.1.2 Koleksi perpustakaan khusus**

*Panduan Koleksi Perpustakaan Khusus* menyebutkan koleksi suatu perpustakaan khusus adalah tidak terletak dalam banyaknya jumlah bahan pustaka atau jenis terbitan lainnya melainkan ditekankan kepada kualitas koleksinya, agar dapat mendukung jasa penyebaran informasi muktahir serta penelusuran informasi. Pembinaan koleksi perpustakaan khusus menekankan pada beberapa jenis bahan pustaka seperti referensi, buku teks, majalah, jurnal ilmiah, hasil penelitian dan sejenisnya dalam bidang khusus, baik dalam bentuk tercetak maupun media rekam lainnya.

### **2.1.3 Petugas perpustakaan khusus**

*Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Khusus* menyebutkan petugas perpustakaan khusus harus mengetahui potensi informasi yang tersimpan dalam bahan pustaka serta peta minat penggunaannya. Perpustakaan khusus harus dapat memberikan layanan yang efektif, cepat dan profesional terhadap semua pengguna perpustakaan. Dengan pola pelayanan di atas pengguna tidak perlu membuang waktu untuk membaca bahan bacaan tidak sesuai dengan kebutuhan mereka.

Penanganan perpustakaan khusus memerlukan seorang “ahli” dalam bidang/subyek yang ditangani. Hal ini akan mempermudah perpustakaan dalam memberikan apa yang menjadi tuntutan dan kebutuhan penggunaannya. Untuk itu biasanya dalam perpustakaan khusus ini dibutuhkan seorang pustakawan yang mengerti dan paham akan bidang kerja/bidang yang ditangani oleh lembaga induknya.

Pimpinan harus memberikan bekal pengetahuan, keterampilan, pengalaman, kemauan dan sikap serta perilaku yang simpati kepada para petugas perpustakaan dalam menghasilkan layanan sebaik mungkin sehingga dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

## **2.2 Layanan Perpustakaan**

### **221 Layanan Perpustakaan Khusus**

Dalam *Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Khusus*, menyebutkan bahwa layanan membaca, layanan referensi dan layanan sirkulasi merupakan layanan utama perpustakaan khusus. Disamping itu, beberapa layanan yang dapat dikembangkan antara lain penerbitan kemas bahan pustaka seperti layanan daftar koleksi perpustakaan, daftar isi majalah, sari karangan dan indeks, paket-paket informasi, buletin perpustakaan, bibliografi dan lembar data dapat dilaksanakan di perpustakaan khusus agar pustakawan lebih dinamis dan proaktif.

Layanan khusus seperti terjemahan bahan pustaka, layanan silang, dan layanan penelusuran literatur juga dapat dikembangkan di perpustakaan khusus. Dalam pelaksanaannya perpustakaan perlu memiliki tenaga yang menguasai bidang tertentu serta koleksi sumber-sumber akses informasi selengkap dan setepat mungkin.

Inti dari perpustakaan adalah layanan kepada pengguna, karena itu fungsi layanan kepada pengguna menjadi fungsi yang paling penting dari perpustakaan. Keberhasilan perpustakaan ditandai dengan banyaknya pengguna yang memanfaatkan layanan perpustakaan dan sejauh mana mereka puas dengan layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Dalam layanan perpustakaan memerlukan suatu sikap positif di hadapan pengguna. Senyum, tutur kata, gerak-gerik, cara berpakaian dan kecekatan dalam melayani akan memberikan nilai tambah yang besar bagi kepuasan pengguna.

Sulistyo-Basuki (1993, 130) mengungkapkan bahwa dalam memenuhi kebutuhan pengguna akan layanan perpustakaan, perlu diperhatikan aspek lingkungan yang di dalamnya tercakup penataan penerangan dan ventilasi yang baik, perancangan ruang masuk yang menarik pemustaka tanpa mengabaikan keamanan dari pencurian, penyediaan ruang studi dan santai yang nyaman, penyediaan ruang untuk melihat koleksi audiovisual, fotokopi, penyediaan ruang kuliah atau ceramah.

Layanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna sebagaimana tercantum dalam UU No 43 tahun 2007 pasal 14 menyebutkan bahwa:

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

### **2.2.2 Jenis Layanan Perpustakaan Khusus**

Perpustakaan BPS sebagai organisasi non-profit yang tidak berorientasi pada keuntungan, mengutamakan kegiatan yang dilaksanakannya untuk menyediakan layanan informasi bagi penggunanya. Layanan pada perpustakaan khusus didasarkan pada dua jenis Layanan pertama adalah layanan yang memberikan respon terhadap permintaan informasi, termasuk di dalamnya layanan rujukan. Layanan kedua adalah layanan informasi yang mengantisipasi kebutuhan, termasuk di dalamnya layanan yang didesain untuk tetap memberikan layanan informasi terbaru dan mutakhir (*up to date*) untuk penggunanya.

Hal utama yang menjadi bagian penting dari layanan perpustakaan khusus adalah sebagian kegiatan yang dilaksanakan dalam rangka menyebarluaskan informasi (diseminasi) bagi penggunanya. Termasuk dalam jenis layanan perpustakaan khusus adalah sebagai berikut:

#### 1. Layanan Rujukan (Reference Services)

Layanan ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan atau menunjukkan informasi rujukan yang dibutuhkan oleh penggunanya. Layanan rujukan ini dapat pula dimanfaatkan oleh penggunanya untuk memperoleh informasi dari yang sifatnya sederhana hingga kompleks yang berkaitan dengan pencarian literatur.

#### 2. Layanan kesigapan informasi (Current Awareness Service)

Layanan ini menitikberatkan kegiatannya untuk menyebarkan informasi yang berupa daftar isi (table of content) bahan pustaka, terutama majalah ilmiah yang terbaru diterima perpustakaan agar pengguna 'aware' (sadar) akan adanya informasi mutakhir yang baru terbit.

#### 3. Layanan informasi terseleksi (Selective dissemination of Information)

Layanan ini menitikberatkan kegiatannya untuk menyampaikan paket informasi yang berupa abstrak sesuai dengan bidang minat atau individu pengguna yang menghendaki layanan tersebut.

#### 4. Layanan penelusuran informasi

Layanan ini bertujuan memberikan alternatif kepada pengguna yang mempunyai kendala dalam hal lokasi yang jauh dari perpustakaan, yaitu dengan memberikan layanan atas permintaan penggunanya. Pustakawan atau petugas perpustakaan akan menelusurkan informasi yang diminta, mendata informasi yang diperoleh dan kemudian menyampaikannya kepada pengguna yang meminta informasi tersebut. Layanan ini dapat disampaikan melalui sarana komunikasi, yaitu telepon, faks, e-mail atau melalui pos dengan surat biasa.

#### 5. Layanan Sirkulasi

Layanan ini disediakan langsung bagi pengguna yang datang langsung ke perpustakaan. Pengguna dapat memperoleh informasi dan mendapatkan bimbingan dari pustakawan dan petugas perpustakaan untuk menelusur informasi yang diperlukan melalui berbagai sarana penelusuran yang

antara lain adalah katalog, daftar bibliografi, indeks, abstrak, pangkalan data elektronik, CD-ROM dan internet (Hidayat, 1999 dalam Astuti, 2006: 35).

Kegiatan perpustakaan yang berkaitan dengan layanan ini, tidak dapat dipisahkan dengan perkembangan teknologi. Berkembangnya teknologi sedikit banyak telah mempengaruhi layanan yang dapat diberikan oleh perpustakaan. Sebagaimana yang terlihat pengaruhnya pada layanan sirkulasi dan layanan penelusuran informasi.

Layanan perpustakaan apabila ditinjau dari kegiatannya maka terdapat dua jenis layanan di perpustakaan, yaitu layanan teknis yang meliputi pengadaan serta pengolahan dan layanan perpustakaan sebagai layanan pengguna. Sedangkan apabila ditinjau dari sistemnya terdapat dua jenis layanan, yaitu layanan terbuka (open access) dan layanan tertutup (closed access).

Lasa (1995, 4-5) menjelaskan bahwa sistem layanan terbuka adalah suatu cara pengaksesan yang memungkinkan pengguna untuk masuk ke ruang koleksi untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi yang sesuai. Sedangkan layanan tertutup adalah suatu cara pengaksesan yang tidak memungkinkan pengguna untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi perpustakaan.

Dengan kata lain, sistem layanan terbuka merupakan cara pinjam yang memungkinkan pengguna masuk ke ruang koleksi untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi yang sesuai. Untuk itu pengguna harus mengetahui pengelompokan buku yang digunakan oleh perpustakaan itu. Tanpa mengerti sistem ini mereka hanya akan berputar-putar mengelilingi rak-rak buku hanya untuk menemukan satu judul buku misalnya.

Di samping memiliki kelebihan, layanan terbuka pun memiliki kelemahan. Di antaranya adalah kesalahan dalam menempatkan kembali buku di rak, memerlukan biaya dan tenaga lebih besar untuk staf dalam menempatkan kembali buku di rak, serta desain gedung yang tidak memadai (diperlukan ruangan yang lebih besar). Masalah lain yang akan timbul adalah jika koleksi terlalu banyak,

akan membuat penelusuran dalam waktu yang singkat yang dilakukan oleh pengguna menjadi kurang efektif.

Sistem tertutup (*closed access*), berarti pengguna perpustakaan dilarang masuk ke tempat penyimpanan bahan pustaka. Pemakai dapat memilih bahan pustaka yang akan dipinjamnya lewat katalog atau daftar buku yang tersedia, dan pengambilannya dilakukan oleh petugas perpustakaan. Dalam sistem ini, peran katalog atau sarana lain sebagai pengganti katalog sangat penting. Pemakai dilatih untuk menggunakan sarana-sarana tersebut. Disamping itu, petugas harus tanggap atas koleksi yang diinginkan oleh pengguna karena tidak jarang mereka hanya menyebutkan subyek atau nama pengarangnya saja.

Kelebihan sistem ini adalah susunan buku akan terjaga lebih rapi bila dibandingkan dengan sistem terbuka, dan daya tampung koleksi lebih banyak karena jajaran rak yang satu dengan yang lain lebih dekat. Adapun kekurangan sistem tertutup adalah terdapat sejumlah koleksi yang tidak pernah keluar atau dipinjam, sering menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan, misalnya salah pengertian antara petugas dengan pengguna yang ingin meminjam koleksi, serta terdapat antrian meminjam maupun mengembalikan buku di bagian ini sering penuh. Keadaan ini berarti membuang waktu.

Tidak ada ketentuan yang mutlak untuk menentukan sistem mana yang paling cocok, sebab suatu sistem dianggap baik dan cocok untuk suatu perpustakaan, belum tentu baik untuk perpustakaan lain. Oleh karena itu sebaiknya dipilih sistem yang cocok dengan kondisi perpustakaan yang bersangkutan dan lebih sedikit menimbulkan kerugian atau resikonya paling ringan.

### **23 Kualitas Layanan Perpustakaan**

Layanan perpustakaan meskipun berbeda dengan layanan organisasi jasa lainnya, akan tetapi prinsip-prinsip yang menjadi dasar pelayanan pada dasarnya sama. Prinsip-prinsip layanan itu misalnya sesuai dengan atau untuk kebutuhan

masyarakat yang dilayani: diusahakan berlangsung cepat, tepat, mudah dan sederhana; serta diciptakan kesan yang menarik dan menyenangkan atau memuaskan penerima layanan (Sutarno, 2004:162).

Dalam hal kualitas layanan perpustakaan menyatakan bahwa layanan yang baik adalah layanan yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pengguna Bentuk riil dari layanan perpustakaan di antaranya:

- a. Menggurui
- b. Mengembangkan hal-hal yang baru/inovatif
- c. Layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan/yang dikehendaki masyarakat pemakai
- d. Berlangsung cepat waktu dan tepat sasaran
- e. Berjalan mudah dan ekonomis
- f. Menarik dan Menyenangkan, dan menimbulkan rasa simpati
- g. Bervariatif
- h. Mengundang rasa ingin kembali
- i. Ramah Tamah
- j. Bersifat informatif, membimbing dan mengarahkan tetapi tidak bersifat Mampu berkompetisi dengan layanan di bidang yang lain
- k. Mampu menumbuhkan rasa percaya bagi pemakai

Layanan perpustakaan tersebut secara singkat dikatakan sebagai layanan "prima", yaitu cepat, tepat, mudah, sederhana dan murah serta memuaskan penggunaanya (Sutarno, 2004:71).

Parasuraman et al dalam artikel yang ditulis oleh Cook dan Heat (2001:550) mengatakan bahwa kualitas yang dipersepsikan pelanggan dalam sebuah layanan adalah suatu kesenjangan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang dipersepsikan Layanan yang diharapkan didefinisikan sebagai keinginan pelanggan terhadap sesuatu yang seharusnya ditawarkan oleh penyedia jasa, bukan sebagai sesuatu yang akan didapatkan dari penyedia jasa Sedangkan layanan yang dipersepsikan diartikan sebagai keyakinan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima atau pelayanan yang dirasakannya.

Astuti (2006, 36) menyatakan bahwa kualitas layanan perpustakaan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan penggunanya serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapannya Riyanto et al (2004) dalam Astuti (2006, 36) menyatakan perpustakaan dikatakan berhasil jika perpustakaan itu dimanfaatkan secara optimal oleh pengguna dan keberhasilannya menunjukkan dikelola oleh orang yang dimiliki kemampuan manajemen yang baik serta pengguna merasa puas terhadap layanannya Dengan demikian kualitas layanan perpustakaan yang baik akan tercermin dari pemenuhan harapan para penggunanya.

Cook dan Heath (2001:553) mengatakan bahwa fokus utama dari sebuah kualitas layanan perpustakaan adalah penggunanya Pendapat serupa juga diungkapkan oleh Hernon dan Calvert, dikutip oleh Andaleeb dan Simmonds (1998:157) bahwa hanya pengguna yang berhak menilai eksistensi dari sebuah perpustakaan Dari beberapa pendapat mengenai kualitas layanan tersebut, penulis menyimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan adalah kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan untuk memenuhi kebutuhan pengguna sesuai dengan harapan pengguna.

Menurut Andaleeb dan Simmonds (1998:158), bagaimanapun tidak ada perpustakaan yang dapat memuaskan semua penggunanya setiap saat Karena beberapa perpustakaan terkadang mempunyai sumber-sumber yang terbatas Menurut Hernon dan Nitecki (2001: 688) ada 3 alasan mengapa sebuah perpustakaan harus memperhatikan kualitas layanannya:

1. Pengguna menawarkan sebuah kesempatan untuk perpustakaan tersebut dalam membangun hubungan yang lebih dekat dengan mereka Hubungan ini tentunya akan menghasilkan suatu layanan perpustakaan lebih baik dengan memahami apa yang mereka harapkan.
2. Dengan memperhatikan kualitas layanan mulai dari perencanaan sampai implementasi layanan tersebut, sebuah perpustakaan bisa mengidentifikasi bagian mana yang perlu ditingkatkan dan menjadi inti dari tujuan mereka.

3. Perhatian dalam hal kualitas layanan memungkinkan organisasi tersebut untuk mengembangkan hubungan yang lebih baik dengan penggunanya.

## 24 Dimensi Kualitas Layanan

Kualitas layanan dapat dilihat dari lima faktor yang terangkum dalam Service Quality (SERVQUAL), yaitu *tangibles* yang diartikan sebagai penampilan fisik, peralatan dan penampilan fisik petugas; *reliability* yang diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, dapat diandalkan, dan akurat; *responsiveness* diartikan sebagai ketanggapan dalam membantu kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu; *assurance* yang diartikan sebagai jaminan pengetahuan, wawasan, kemampuan, dan keramahan SDM; dan *emphaty* yang diartikan sebagai empati, rasa peduli dan rasa penuh perhatian terhadap setiap individu (Cook dan Heath, 2001:550).

Kelima dimensi tersebut merupakan penyempurnaan teori Parasuraman (1968) yang membentuk sepuluh dimensi kualitas layanan awal penelitian Zeithaml dkk, yaitu:

- 1 *Tangibles* (berwujud), ruangan dan peralatan harus nyaman dan tertata dengan baik serta petugas pelayanan senantiasa berpakaian rapi.
- 2 *Reliability* (kehandalan), kinerja petugas perpustakaan harus dapat diandalkan dan akurat sehingga mampu menekan sekecil mungkin tingkat kesalahan yang terjadi.
- 3 *Responsiveness* (daya tanggap atau keresponsifan), petugas perpustakaan harus mampu memberi jawaban kepada setiap permintaan pengguna dalam waktu yang relatif singkat Apabila jawabannya tidak ditemukan, pustakawan harus mampu mengacu pertanyaan ke sumber informasi yang tepat Dalam hal ini, bahan rujukan menjadi sangat penting.
- 4 *Competence* (pengetahuan dan keterampilan), petugas perpustakaan yang bertugas melayani masyarakat harus terlatih dengan memadai sehingga

dari segi teknis maupun etika berkomunikasi sangat menguasai dan mampu melaksanakan tugas tersebut dengan baik.

- 5 *Acces* (kemudahan hubungan), setiap pengguna perpustakaan harus memiliki akses yang mudah terhadap jasa perpustakaan Suasana perpustakaan harus menyenangkan dan dilengkapi sarana komunikasi dan kalau memungkinkan juga fasilitas akses secara elektronik sehingga pelacakan informasi dapat dilaksanakan dengan cepat dan akurat.
- 6 *Courtesy* (perilaku), setiap petugas perpustakaan harus bersikap sopan, bersahabat, tanggap terhadap kebutuhan pengguna, hormat dan ramah kepada setiap pengguna.
- 7 *Communication* (komunikasi), setiap petugas perpustakaan harus mampu memberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pengguna sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat pengguna.
- 8 *Credibility* (kredibilitas atau kejujuran), setiap petugas perpustakaan harus mampu memiliki kredibilitas yang tinggi dan yang paling cocok dengan kebutuhan pengguna.
- 9 *Security* (keamanan), pelayanan perpustakaan harus dapat menjamin keselamatan fisik, keuangan, serta bahan-bahan yang dianggap rahasia.
- 10 *Understanding the Customer* (memahami atau mengerti kebutuhan masyarakat pengguna), perpustakaan harus mampu menggali, mengidentifikasi, dan memahami kebutuhan pengguna.

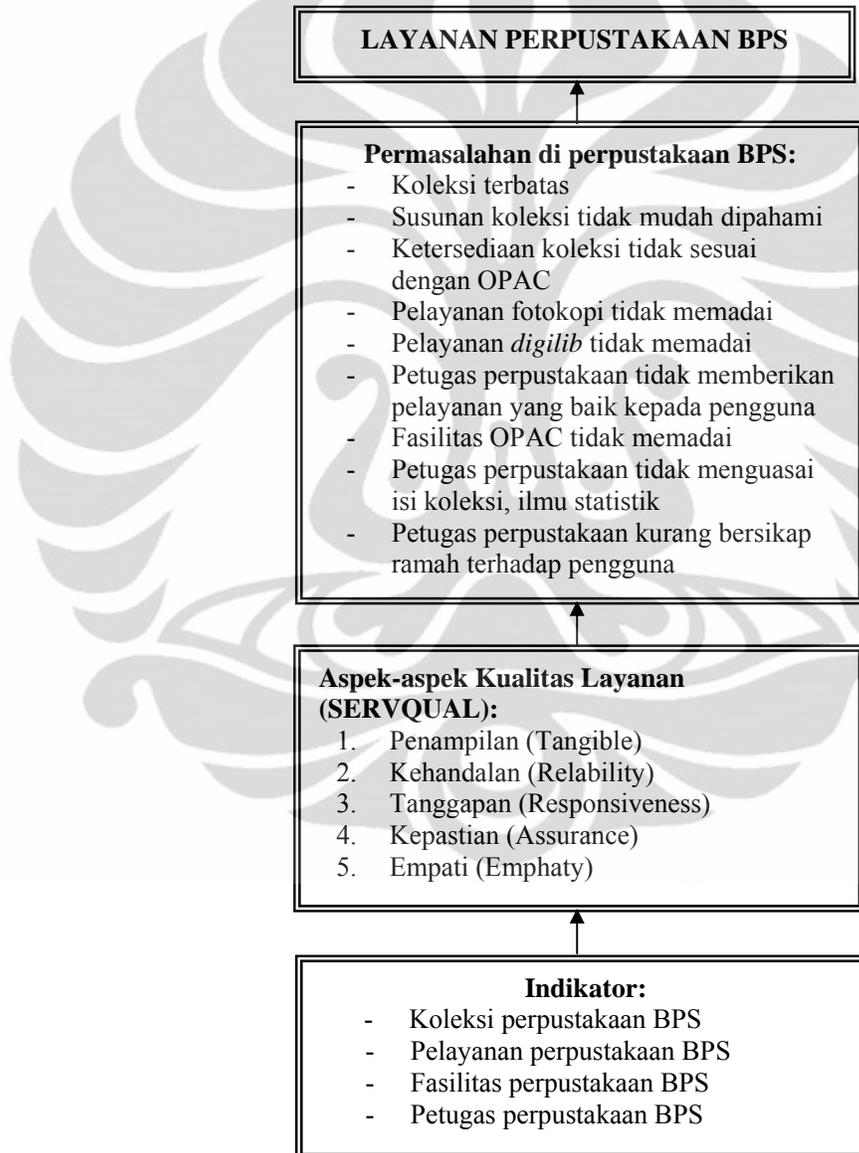
Apabila mampu menjabarkan kriteria di atas atau paling tidak memahami 6 dimensi dari tolak ukur kualitas layanan, maka tentu layanan perpustakaan akan memuaskan pengguna. Dari melihat hal ini model kualitas yang akan memenuhi kebutuhan dari pengguna adalah *SERVQUAL*.

Dalam *SERVQUAL* hanya ada lima dimensi kualitas layanan yang sensitif untuk mengukur pengalaman pengguna terhadap kualitas layanan yang diterima, yaitu (Rambat, 2001:148):

1. *Tangible* (nyata atau berwujud) yaitu kemampuan organisasi dalam menunjukkan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh si pemberi layanan. Bukti fisik ini meliputi hal-hal yang terlihat secara fisik seperti fasilitas, peralatan, tampilan petugas, kebersihan. Dengan demikian bukti langsung merupakan suatu indikator yang paling konkrit dan wujudnya dapat berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat dilihat;
2. *Reliability* (keandalan), meliputi kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pengguna yang dalam hal ini berarti ketepatan waktu, pelayanan tanpa kesalahan, dan tingkat akurasi yang tinggi. Keandalan juga meliputi kecakapan dalam menanggapi masalah atau keluhan pengguna serta memberikan layanan yang secara wajar dan akurat;
3. *Responsiveness* (daya tanggap) meliputi kemauan untuk membantu pengguna dan menyediakan layanan yang cepat dan akurat serta penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pengguna menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas layanan. Untuk itu kecepatan layanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam memberikan layanan yang dibutuhkan;
4. *Assurance* (jaminan kepastian) meliputi jaminan pengetahuan, wawasan, kemampuan dan kesopansantunan petugas untuk menumbuhkan rasa percaya para pengguna terhadap mereka. Jaminan ini meliputi komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan kesopanan;
5. *Emphaty* (perhatian) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau personal yang diberikan pada pengguna dengan berupaya memahami keinginan pengguna. Suatu organisasi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pengguna, memahami kebutuhan

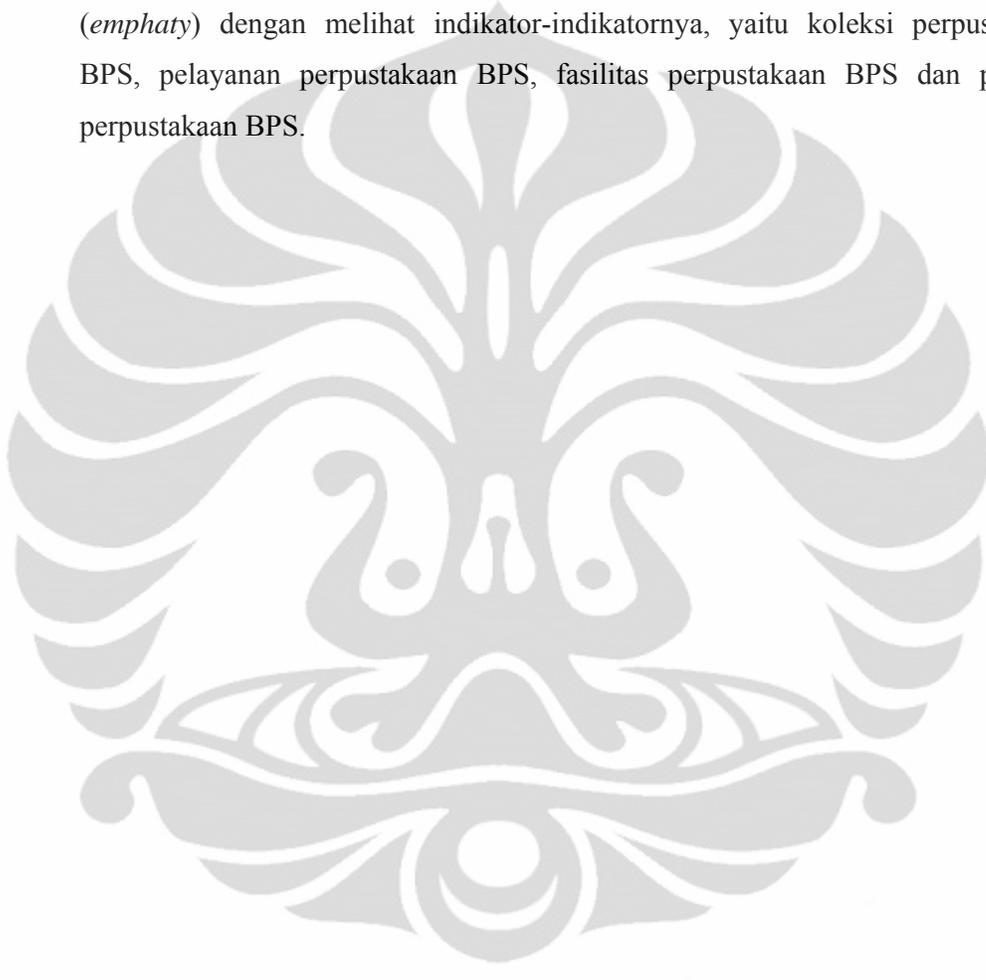
mereka secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pengguna Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi terhadap pengguna dengan menempatkan dirinya pada posisi atau situasi pengguna.

## 25 Skema Kerangka Berfikir



Gambar 1 Kerangka Berfikir

Skema kerangka berfikir tersebut dibaca dari bawah ke atas dengan pengertian bahwa penelitian ini untuk mengidentifikasi layanan perpustakaan BPS dilihat dari permasalahan yang terjadi di perpustakaan BPS menggunakan metode dimensi kualitas layanan (*SERVQUAL*) yaitu: penampilan (*tangibles*), kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), kepastian (*assurance*) dan empati (*emphaty*) dengan melihat indikator-indikatornya, yaitu koleksi perpustakaan BPS, pelayanan perpustakaan BPS, fasilitas perpustakaan BPS dan petugas perpustakaan BPS.



## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **31 Metode Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penggunaan metode kuantitatif dalam penelitian ini sesuai dengan penggunaan metode survei yang akan digunakan untuk menganalisis kualitas layanan berdasarkan model *Servqual*. Penelitian ini berjenis deskriptif, yang merupakan penelitian yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti apa adanya, dimana metode deskriptif memungkinkan penelitian memilih suatu objek penelitian untuk dikaji secara mendalam.

#### **32 Objek dan Subjek Penelitian**

Objek penelitian adalah kualitas layanan perpustakaan BPS sedangkan yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah pengguna yang merupakan pengunjung perpustakaan BPS. Perpustakaan BPS tidak memiliki sistem keanggotaan sehingga pengguna merupakan masyarakat umum yang terdiri dari berbagai profesi dan latar belakang pendidikan yang berbeda.

#### **3.3 Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna perpustakaan. Sedangkan metode sampling yang digunakan adalah probability sampling. Teknik sampling yang digunakan adalah Sampel Acak Sederhana (Simple Random Sampling). Pengukuran sampel ditentukan dengan cara melihat Tabel Krejcie. Dalam perhitungan ukuran sampel didasarkan atas kesalahan 5%, jadi sampel yang diperoleh itu mempunyai kepercayaan 95% terhadap populasi.

Populasi penelitian ini sekitar 80 orang perhari x 5 hari kerja (layanan seminggu) menjadi 400 orang. Dari populasi sebanyak 400 orang, dengan melihat Tabel Krejcie maka sampel yang diambil sebanyak 196 orang.

Tabel 1 Jadwal Pencacahan dan Jumlah Sampel Yang Diperoleh

<b>Tanggal</b>	<b>Jumlah Sampel</b>
21 Februari 2011	40 responden
22 Februari 2011	40 responden
23 Februari 2011	40 responden
24 Februari 2011	40 responden
25 Februari 2011	36 responden
<b>Total Sampel</b>	<b>196 responden</b>

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang benar-benar menggambarkan keadaan sebenarnya, penulis akan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sesuai dengan teknik yang cocok digunakan dalam pengumpulan data tersebut, antara lain meliputi:

- a. Menyebarkan kuesioner kepada pengguna perpustakaan BPS dan melakukan pengamatan. Pengamatan disini adalah observasi non partisipan dimana peneliti terpisah dari kegiatan yang diobservasi. Peneliti hanya mengamati untuk meyakini jawaban dari responden.
- b. Dalam proses pengumpulan data akan meminta bantuan kepada petugas perpustakaan dalam menyebarkan kuesioner.
- c. Pelaksanaan penyebaran kuesioner kepada responden dilakukan setelah mereka selesai mencari data/informasi di Perpustakaan BPS, yakni sebelum responden meninggalkan perpustakaan BPS.

### 3.5 Instrumen penelitian

Instrumen atau alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Kuesioner, kuesioner yang akan digunakan adalah jenis tertutup
- b. Pengamatan, pengamatan ini dilakukan untuk meyakinkan peneliti atas jawaban responden

### 351 Desain Kuesioner

Bentuk dasar yang digunakan dalam kuesioner ini adalah Scaled response Question (SRQ) SRQ adalah bentuk pertanyaan yang menggunakan skala, guna mengukur dan mengetahui tingkat kualitas layanan perpustakaan BPS mengenai atribut-atribut dan suatu produk atau jasa yang sedang diteliti dari sudut pandang pengguna.

Kuesioner ini menggunakan skala internal Skala internal merupakan skala berjarak atas suatu respon yang ditawarkan dalam bentuk Skala Likert Dengan skala ini responden diminta untuk menentukan tingkat performance dari berbagai atribut produk yang ditanyakan, dengan menyatakan penilaian baik atau tidaknya atribut tersebut.

Format tipe Skala Likert dirancang untuk memungkinkan pelanggan menjawab dalam berbagai tingkatan dalam setiap butir yang menguraikan jasa atau produk Umumnya pada ujung sebelah kiri (dengan angka rendah) menggambarkan suatu jawaban yang negatif sedangkan ujung kanan (dengan angka tinggi) menggambarkan suatu jawaban yang positif Dalam penelitian ini skala yang digunakan adalah lima tingkat yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2 Skala Likert

Skala	Penilaian
1	Sangat Puas
2	Puas
3	Cukup Puas
4	Tidak Puas
5	Sangat Tidak Puas

### 352 Pengujian Kuesioner

Pengujian kuesioner dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas Pengujian reliabilitas dan validitas ini akan dilakukan dengan

bantuan program statistical package of social science (SPSS) versi 16 for windows berdasarkan jumlah sampel yang telah terkumpul. Jika instrumen telah valid dan reliabel, maka data diharapkan valid dan reliabel. Jika proses analisis dan penyimpulan juga valid, maka penelitian deskriptif tersebut telah dianggap valid. Uji validitas internal bagi instrumen kuesioner penelitian ini didasarkan pada pengujian validitas konstruksi (Construct Validity), yang mana uji coba satu kali untuk instrumen kuesioner pada sampel yang merupakan responden penelitian diambil dengan jumlah sampel sebanyak 30 orang pengunjung perpustakaan BPS. Hal ini berlaku untuk sampel pengujian data reliabilitas.

### **3421 Uji Validitas**

Validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen atau alat ukur (dalam hal ini kuesioner) dalam melakukan fungsinya. Suatu instrumen dikatakan memiliki suatu validitas yang tinggi apabila instrumen tersebut menjalankan fungsi ukurannya, atau memberi hasil ukuran sesuai dengan maksud dilakukan pengukuran tersebut. Instrumen yang menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran dikatakan sebagai instrumen yang memiliki validitas yang rendah.

Sisi lain dari pengertian validitas adalah aspek kecermatan pengukuran. Suatu alat ukur yang valid tidak hanya mampu menghasilkan data yang tepat tetapi juga harus mampu memberikan gambaran yang cermat mengenai data tersebut. Seberapa tingginya koefisien validitas tidak dapat dijawab secara pasti karena interpretasi koefisien validitas harus mampu menerangkan sejumlah keadaan yang sesuai. Validitas dinyatakan secara empiris oleh koefisien validitas yang disebut *corrected item-total correlation* ( $r$ ).

### **3422 Uji Realibilitas**

Reliabilitas adalah ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran (Husein Umar, 1999). Pengujian ini berfungsi untuk menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur gejala yang sama (Singarimbun, 1995). Keandalan atau reliabilitas didefinisikan sebagai seberapa jauh pengukuran

bebas dari varian kesalahan acak (free from random error variance), kesalahan acak menurunkan tingkat keandalan hasil pengukuran. Secara konsep keandalan atau reliabilitas mencerminkan bagaimana baiknya skor observasi (X) berkorelasi dengan skor sebenarnya (T) (JSupranto, 1997).

Dalam penelitian ini untuk mengukur reliabilitas digunakan rumus *Cronbach's alpha*, dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{\frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{\sum \sigma^2 t} \right]}{1}$$

dimana, r = realibilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma^2 b$  = jumlah varians butir

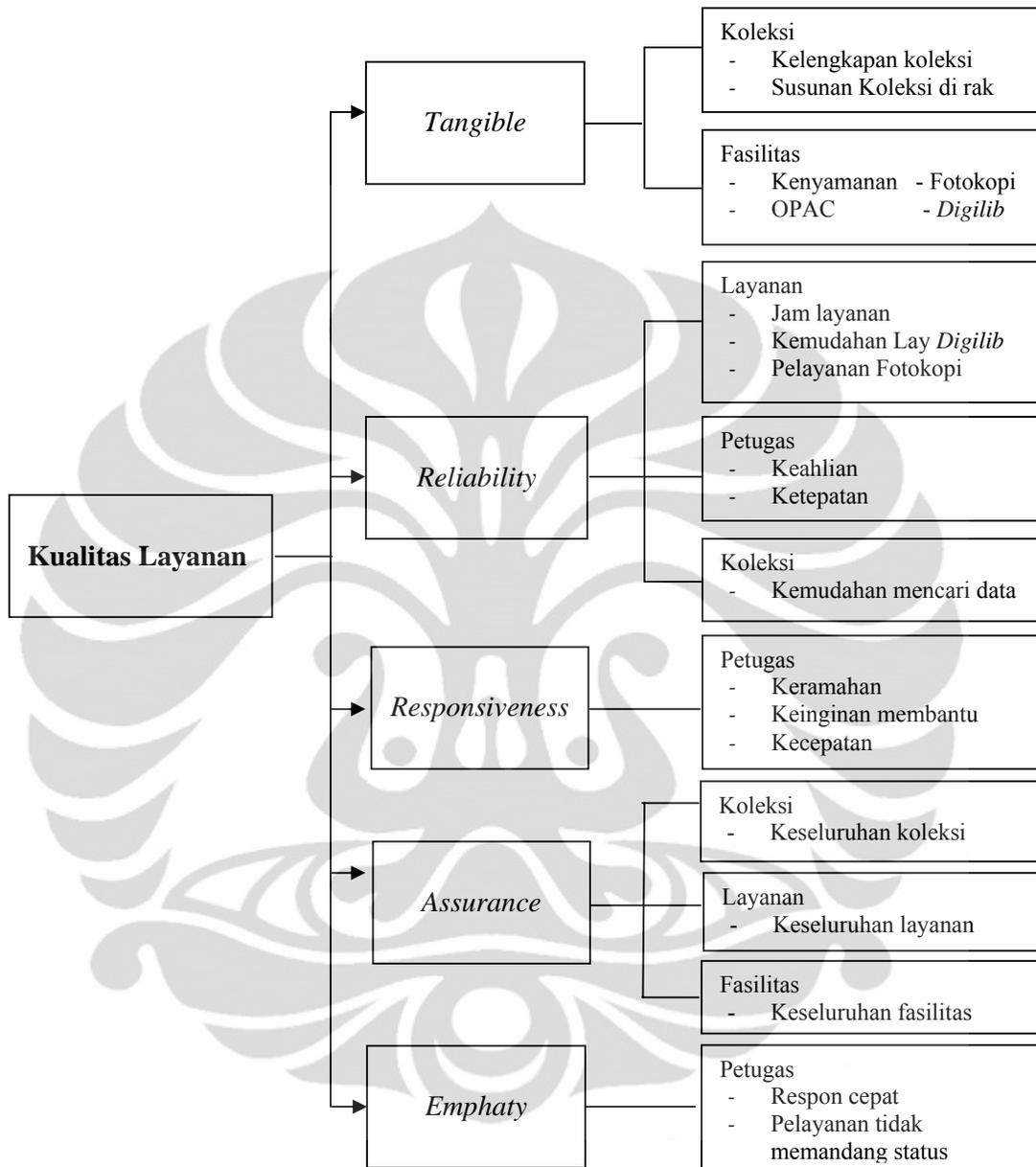
$\sum \sigma^2 t$  = varians total

Tabel 3 Validitas dan Reliabilitas

Dimensi	Butir Pertanyaan	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Penampilan (Tangible)	T1	65.80	145.683	.153	.881	<b>Gugur</b>
	T2	66.27	140.892	.494	.873	Valid
	T3	66.47	137.775	.459	.873	Valid
	T4	66.57	136.944	.573	.870	Valid
	T5	65.93	137.444	.615	.870	Valid
	T6	65.77	136.530	.638	.869	Valid
	T7	65.77	133.702	.519	.872	Valid
	T8	65.97	136.171	.594	.870	Valid
	T9	66.17	136.489	.517	.872	Valid
	T10	66.07	137.789	.687	.869	Valid
	T11	66.27	141.444	.371	.875	Valid
Kehandalan (Reability)	R12	66.07	141.513	.375	.875	Valid
	R13	66.23	137.495	.769	.868	Valid
	R14	66.30	147.321	.160	.879	<b>Gugur</b>
	R15	66.03	141.206	.484	.873	Valid
	R16	65.70	156.424	-.360	.888	<b>Gugur</b>
	R17	65.83	143.109	.399	.875	Valid
Tanggapan (Responsiveness)	RS18	65.70	140.010	.429	.874	Valid
	RS19	65.83	139.247	.474	.873	Valid
	RS20	66.13	142.257	.441	.874	Valid
	RS21	65.90	135.886	.662	.868	Valid
Kepastian (Assurance)	A22	65.87	138.947	.568	.871	Valid
	A23	66.03	138.792	.525	.872	Valid
	A24	66.00	136.759	.692	.868	Valid
	A25	66.37	149.137	.035	.883	<b>Gugur</b>
Empati (Emphaty)	E26	65.93	137.237	.523	.871	Valid
	E27	66.27	141.513	.492	.873	Valid
	E28	65.83	146.557	.131	.881	<b>Gugur</b>
	E29	66.13	154.671	-.251	.887	<b>Gugur</b>
<b>N of Items:</b>	<b>23</b>	<b>Cronbach's Alpha:</b>				<b>0.912</b>

### 3.6 Variabel Penelitian

Dalam kegiatan penelitian diperlukan variabel untuk mengukur yang akan diteliti, istilah variabel secara sederhana dapat diartikan sebagai faktor yang berperan dalam suatu penelitian atau dapat diartikan sebagai gejala suatu objek pengamatan yang berupa faktor yang memiliki variasi nilai Variabel penelitian akan dijabarkan menjadi pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada para responden dalam memperoleh data.



Gambar 2 Operasional Variabel

### 3.7 Metode Analisis

#### 371 Analisis Data Responden

Analisis ini bertujuan untuk menggambarkan demografi responden yang meliputi usia dan profesi responden.

### 372 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan melalui beberapa tahapan yaitu, penyuntingan, pengkodean dan tabulasi data. Setelah dilakukan pengolahan data, langkah selanjutnya dalam menganalisis data adalah menggunakan presentase dan skala likert.

#### 1. Persentase

Persentase dihitung dengan menggunakan rumus Persentase G

$$P = f / n \times 100\%$$

$$P = \text{Persentase}$$

$$f = \text{Frekuensi data}$$

$$n = \text{Jumlah sampel yang diolah}$$

#### 2. Skala Likert

##### a. Cara kerja skala likert

- Mengumpulkan sejumlah *statement-statement* atau pernyataan-pernyataan yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.
- Pernyataan-pernyataan tersebut kemudian dinilai dengan sejumlah responden yang harus memilih salah satu dari sejumlah kategori yang berjalan dari yang pro sampai dengan sangat anti.

##### b. Kategori jawaban

Dalam penelitian ini, kategori jawaban yang harus dipilih oleh responden untuk setiap pernyataan yaitu berupa jawaban: sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, sangat tidak puas. Setiap jawaban tersebut mempunyai nilai sebagai berikut:

Tabel 4 Nilai Jawaban

Pilihan Jawaban	Nilai
Sangat puas	5
puas	4
Cukup puas	3
Tidak puas	2
Sangat tidak puas	1

## c. Penghitungan skala likert

- Menentukan skor: frekuensi dari tiap jawaban dikalikan dengan nilai yang telah ditentukan.
- Menentukan nilai rata-rata: jumlah skor yang yang diperoleh dari hasil perkalian tersebut diatas dibagi dengan jumlah frekuensi dari seluruh jawaban.

$$x = s / f$$

$$x = \text{nilai rata-rata}$$

$$s = \text{skor}$$

$$f = \text{frekuensi}$$

## d. Kriteria Penilaian

Berdasarkan nilai rata-rata maka sikap responden dapat dinilai dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 5 Nilai Sikap Responden

Nilai Rata-Rata	Sikap
4,334 – 5,000	Sangat Positif
3,667 – 4,333	Positif
3,001 – 3,666	Cenderung positif
2,334 – 3,000	Cenderung negatif
1,667 – 2,333	Negatif
1,000 – 1,666	Sangat negatif

(Hewstone, 1996)

## **BAB 4**

### **ANALISIS DATA**

#### **4.1 Profil Badan Pusat Statistik**

##### **4.1.1 Sejarah Badan Pusat Statistik**

Sebelum Indonesia merdeka, Badan Pusat Statistik (BPS) telah hadir BPS telah mengalami penyesuaian nama dan bentuk, mulai dari Centraal Kantoor Voor de Statistiek pada zaman Hindia Belanda, Shomubu Chosasitsu Gunseikanbu pada masa pemerintahan Jepang Selanjutnya menjadi Kantor Penyelidikan Perangkaan Umum Republik Indonesia (KAPPURI) pada awal kemerdekaan, lalu berubah menjadi Biro Pusat statistik sejak tahun 1957 dan mulai tahun 1997 menjadi Badan Pusat statistik (BPS) seperti yang dikenal saat ini.

Melalui data yang dihasilkan, BPS merekam fenomena perkembangan sosial dan ekonomi dari tahun ke tahun tanpa terputus Informasi Statistik yang dikumpulkan oleh BPS disebarluaskan kepada masyarakat, antara lain melalui Perpustakaan yang terbuka untuk umum Pengunjung dapat membaca publikasi yang dihasilkan oleh BPS maupun publikasi yang berasal dari instansi lain.

##### **4.1.2 Visi dan Misi Badan Pusat Statistik**

Visi:

Pelopor data statistik terpercaya untuk semua.

Misi:

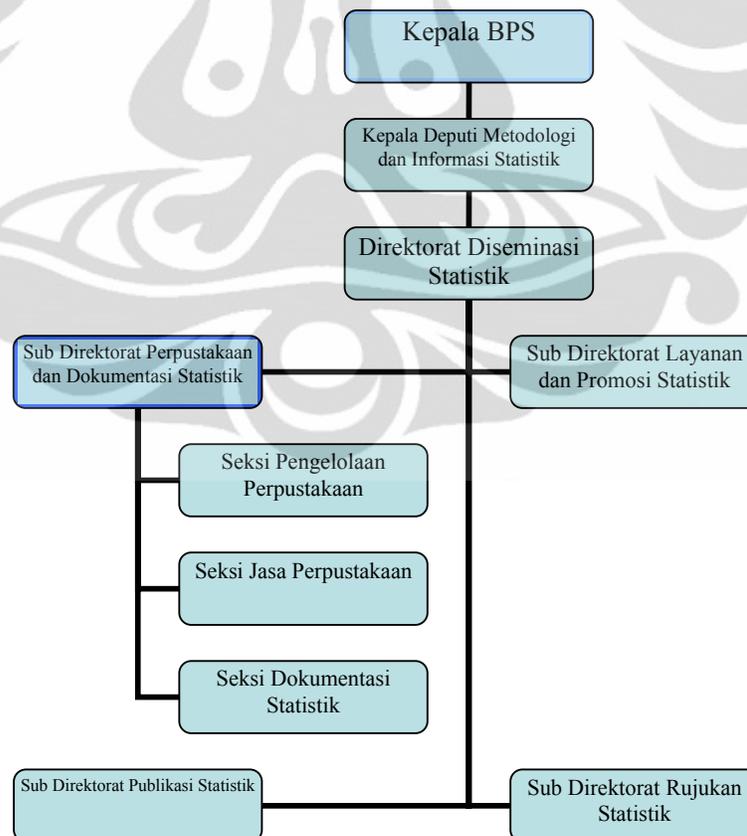
1. Memperkuat landasan konstitusional dan operasional lembaga statistik untuk penyelenggaraan statistik yang efektif dan efisien.
2. Menciptakan insan statistik yang kompeten dan profesional, didukung pemanfaatan teknologi informasi mutakhir untuk kemajuan perstatistikan Indonesia.

3. Meningkatkan penerapan standar klasifikasi, konsep dan definisi, pengukuran dan kode etik statistik yang bersifat universal dalam setiap penyelenggaraan statistik.
4. Meningkatkan kualitas pelayanan informasi statistik bagi semua pihak
5. Meningkatkan koordinasi, integrasi dan sinkronisasi kegiatan statistik yang diselenggarakan pemerintah dan swasta, dalam kerangka Sistem Statistik Nasional (SSN) yang efektif dan efisien.

## 4.2 Perpustakaan Badan Pusat Statistik

### 4.2.1 Struktur Organisasi Perpustakaan Badan Pusat Statistik

Dalam organisasi Badan Pusat Statistik, perpustakaan berada dibawah naungan Direktorat Diseminasi Statistik dan memiliki tiga seksi di dalamnya Berikut ini merupakan struktur organisasi Perpustakaan Badan Pusat Statistik:



Gambar 3 Struktur Organisasi Perpustakaan Badan Pusat Statistik

#### 4.2.2 Petugas Perpustakaan Badan Pusat Statistik

Petugas perpustakaan adalah salah satu unsur penting dalam berjalannya perpustakaan. Petugas perpustakaan merupakan pelaksana dari suatu kegiatan perpustakaan. Perpustakaan Badan Pusat Statistik dipimpin oleh seorang kepala Subdirektorat Perpustakaan dan Dokumentasi Statistik dengan dibantu oleh tiga orang Kepala Seksi, yaitu Seksi Pengelolaan Perpustakaan, Seksi Layanan Perpustakaan dan Seksi Dokumentasi Statistik serta 9 orang Staf. Berikut daftar nama-nama petugas perpustakaan dan pendidikannya (Nama – nama di bawah adalah nama asli):

Tabel 6 Petugas Perpustakaan Badan Pusat Statistik

No	Nama	Jabatan	SMA/ SMEA	DIII	S1	S2
1	Ahlam	Kepala Subdit Perpustakaan dan Dokumentasi Statistik				√
2	Very Basuki	Kepala Seksi Pengelolaan Perpustakaan				√
3	Andayani	Kepala Seksi Jasa Perpustakaan				√
4	Wiwiek Widyati	Kepala Seksi Dokumentasi Statistik				√
5	Suryono Hadi	Staf Jasa Perpustakaan			√	
6	Ratih Kusuma D	Staf Pengelolaan Perpustakaan			√	
7	Trio Maywanto	Staf Dokumentasi Statistik		√		
8	Wiwik Akta Piantri	Staf Jasa Perpustakaan		√		
9	Desria Wati	Staf Pengelolaan Perpustakaan		√		
10	Suparto	Staf Pengelolaan Perpustakaan	√			
11	Enis Rachmah	Staf Pengelolaan Perpustakaan	√			
12	Mulyati	Staf Dokumentasi Statistik	√			
13	Ria Setiati	Staf Jasa Perpustakaan	√			

### 4.2.3 Layanan Perpustakaan Badan Pusat Statistik

Layanan Perpustakaan BPS buka setiap hari kerja yaitu Senin sd Jumat pukul 0800 – 1530 WIB Perpustakaan BPS menggunakan jenis Layanan terbuka dan tertutup Pada Layanan terbuka, pengguna dapat mencari/mengambil sendiri buku dari rak buku pada ruang layanan perpustakaan Buku yang menggunakan layanan terbuka antara lain buku-buku terbitan BPS daerah maupun buku-buku terbitan BPS Pusat yang merupakan terbitan-terbitan terbaru (sesuai jadwal penyimpanan yang telah dibuat).

Sisanya, buku-buku tersebut disimpan pada ruang dokumentasi Untuk menggunakan buku yang disimpan pada ruang dokumentasi menggunakan Sistem Layanan Tertutup Pada Layanan Tertutup pengguna tidak diperkenankan mencari/mengambil sendiri buku dari rak, tetapi dibantu oleh petugas.

Jenis Layanan di Perpustakaan Badan Pusat Statistik yaitu:

- Layanan Baca

Layanan baca adalah layanan yang utama di Perpustakaan Badan Pusat Statistik karena koleksi perpustakaan tidak dapat dipinjam keluar perpustakaan sehingga sebagian besar pengguna membaca di tempat atau mencatat data/informasi yang telah yang didapatkan.

- Layanan Fotokopi

Layanan fotokopi adalah layanan utama kedua setelah layanan baca Sebagian besar pengguna perpustakaan BPS menggunakan layanan ini Pengguna menggunakan layanan fotokopi karena koleksi perpustakaan BPS tidak dapat dipinjam.

- Layanan *Digilib*

Layanan *digilib* adalah layanan yang disediakan perpustakaan BPS untuk memudahkan pengguna dalam mencari data yang dibutuhkan Pada layanan ini tersedia 20 unit komputer yang diperuntukan untuk pengguna untuk melihat koleksi dalam bentuk digital (*pdf*) Disediakan pula mesin printer untuk mencetak halaman yang diperlukan.

#### **424 Pengguna Perpustakaan BPS**

Perpustakaan BPS sebagai perpustakaan khusus dalam melayani masyarakat disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik penggunanya. Hubungan antara pengguna dan pengelola perpustakaan sangat erat terutama apabila dihubungkan dengan pemenuhan kebutuhan dan pengembangan perpustakaan itu sendiri. Tidak sedikit pengguna akan ikut andil dalam menentukan pola pengelolaan dan juga penentuan koleksi/informasi yang perlu disediakan oleh perpustakaan. Pengguna mempunyai arti penting karena pengguna merupakan faktor penting mengapa perpustakaan khusus itu ada.

Pengguna yang dilayani oleh Perpustakaan BPS adalah pegawai BPS, mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Statistik (STIS) dan masyarakat umum. Perpustakaan BPS telah mengelompokkan pengguna perpustakaan berdasarkan profesi, yaitu:

- a Mahasiswa
- b Pelajar
- c Karyawan Swasta
- d PNS/TNI/POLRI (selain pegawai BPS)
- e Pegawai BPS
- f Peneliti
- g Lainnya

#### **425 Koleksi Perpustakaan Badan Pusat Statistik**

Salah satu unsur atau aspek penting dalam perpustakaan adalah koleksi perpustakaan. Jika tidak ada koleksi maka perpustakaan tidak dapat berjalan. Perpustakaan yang ideal memiliki koleksi yang lengkap sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Jenis koleksi yang terdapat di perpustakaan Badan Pusat Statistik antara lain dikelompokkan menjadi 5 (lima) yaitu :

- a. Publikasi statistik terbitan BPS Pusat
- b. Publikasi statistik terbitan Terbitan BPS Daerah

- c. Publikasi statistik terbitan Terbitan Instansi/Lembaga di Indonesia
- d. Publikasi statistik terbitan Terbitan Luar Negeri
- e. Monograf baik terbitan luar maupun dalam negeri

Koleksi lainnya adalah majalah dan jurnal serta buku-buku pedoman kegiatan Sensus dan Survei yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik, misalnya Sensus Penduduk, Sensus Ekonomi, Sensus Pertanian, Survei Ekonomi dan Sosial (SUSENAS), Survei Biaya Hidup (SBH) dan lain sebagainya.

Tabel 7 Jumlah Koleksi Perpustakaan Badan Pusat Statistik

No	Jenis Publikasi	Jumlah
1	Terbitan BPS Pusat	5209 eksemplar
2	Terbitan BPS Daerah	52811 eksemplar
3	Terbitan Instansi/Lembaga di Indonesia	602 eksemplar
4	Terbitan Luar Negeri	3247 eksemplar

#### 426 Fasilitas Perpustakaan BPS

Fasilitas yang tersedia di perpustakaan BPS sebagai berikut:

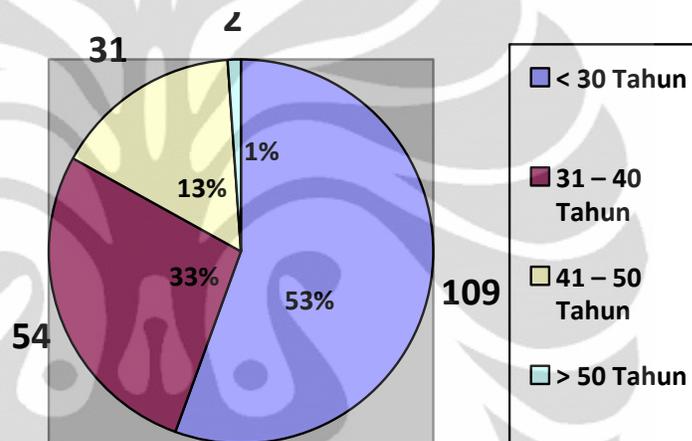
1. Layanan Baca
  - Meja baca besar 1 buah kapasitas 16 orang
  - Meja baca personal kapasitas 45 orang
  - Rak buku 72 buah
  - Rak dinding 4 buah
  - OPAC 2 unit
2. Layanan Fotokopi
  - Mesin fotokopi 2 buah
3. Layanan Digilib
  - Komputer 20 unit
  - Mesin Printer 1 unit

4. Fasilitas ruangan
  - AC 5 buah
  - Penerangan lampu pijar

### 4.3 Analisis Data Responden

#### 4.3.1 Usia Responden

Diagram 1 Usia Responden

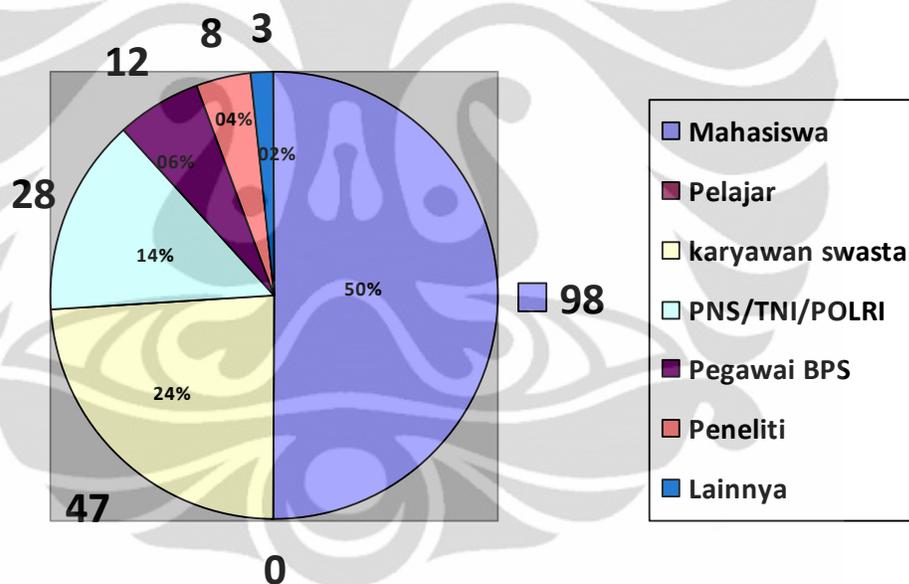


Berdasarkan data yang diperoleh sebagaimana diilustrasikan dalam *pie chart*, proporsi terbesar responden adalah yang berusia kurang dari 30 tahun sebesar 109 responden (53%), kemudian diikuti oleh responden yang berusia 31 – 40 tahun sebesar 54 responden (33%), responden yang berusia 41 – 50 tahun sebesar 31 responden (13%), dan responden yang berusia >50 tahun sebesar 2 responden (1%) Persentase responden usia terbesar adalah <30 tahun dimana pada usia tersebut responden merupakan mahasiswa yang memiliki kebutuhan data/informasi untuk kegiatan penelitian, studi atau akademis lainnya.

Data ini menunjukkan bahwa perpustakaan BPS merupakan perpustakaan yang yang dibutuhkan oleh berbagai kalangan masyarakat dari berbagai usia untuk memperoleh data/informasi statistik. Inti dari perpustakaan adalah layanan kepada pengguna, karena itu fungsi layanan kepada pengguna menjadi fungsi yang paling penting dari perpustakaan. Bagi perpustakaan BPS, keberhasilan perpustakaan ditandai dengan banyaknya pengguna yang memanfaatkan layanan perpustakaan.

### 432 Profesi Responden

Diagram 2 Profesi Responden



Berdasarkan data yang diperoleh sebagaimana diilustrasikan dalam *pie chart*, proporsi terbesar responden berasal dari profesi mahasiswa sebanyak 98 orang (50%), diikuti dengan responden yang berprofesi sebagai karyawan swasta sebanyak 47 orang (24%), responden yang berprofesi sebagai PNS/TNI/POLRI sebanyak 28 orang (14%), responden yang berprofesi sebagai pegawai BPS sebanyak 12 orang (6%), responden yang berprofesi sebagai peneliti sebanyak 8 orang (4%), dan responden yang berprofesi lainnya sebanyak 3 orang (2%).

Data ini menunjukkan bahwa perpustakaan BPS dalam menjalankan tugasnya telah sesuai dengan visi dan misi BPS yaitu menjadi pelopor statistik yang terpercaya karena dari berbagai profesi datang ke perpustakaan BPS untuk mendapatkan data/informasi statistik yang dibutuhkan.

#### 4.4 Analisis Deskriptif

##### 4.4.1 Dimensi Tangible

Tabel 8 Susunan/penyimpanan Koleksi di Perpustakaan BPS  
Dalam Memudahkan Pencarian (T2)

	Jawaban	f	%	skor
1	Sangat Puas	49	25	245
2	Puas	86	44	344
3	Cukup Puas	47	24	141
4	Tidak Puas	13	6	26
5	Sangat Tidak Puas	1	1	1
Total		196	100	757

Rata-rata skor:  $757/196 = 3,862$  (positif)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata skor yang didapat melalui jumlah skor sebanyak 757 terhadap jumlah responden sebanyak 196 maka diperoleh nilai **3,862 (positif)**, artinya perpustakaan BPS mampu menunjukkan kemampuan bentuk fisiknya dalam penyusunan koleksi dengan baik sehingga pengguna merasakan kemudahan dalam pencarian koleksi di Perpustakaan BPS dengan langsung menuju rak buku.

Perpustakaan BPS menyusun koleksi berdasarkan jenis koleksi menurut wilayah/geografis koleksi berasal Hal ini sangat sistematis sehingga pengguna dapat mencari koleksi yang dibutuhkan dengan mudah.

Tabel 9 Luas dan Kenyamanan Ruang Baca Perpustakaan BPS (T3)

No	Jawaban	f	%	skor
1	Sangat Puas	93	47	465
2	Puas	71	36	284
3	Cukup Puas	23	12	69
4	Tidak Puas	3	2	6
5	Sangat Tidak Puas	6	3	6
Total		196	100	830

Rata-rata skor:  $830/196 = 4,234$  (positif)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa Rata-rata skor yang didapat melalui jumlah skor sebanyak 830 terhadap jumlah responden sebanyak 196 maka diperoleh nilai **4,234 (positif)**, artinya responden merasa nyaman berada di ruang perpustakaan BPS karena mereka bebas duduk di tempat yang mereka inginkan dimana telah tersedia beberapa kursi baca yang lebar dan nyaman Selain itu mereka terlihat nyaman baik saat menelusur data maupun ketika membaca buku di perpustakaan BPS Woodward (2009, 54) menyatakan bahwa aspek fasilitas fisik perpustakaan harus fokus pada kenyamanan.

Tabel 10 Furniture dan Penerangan di Perpustakaan BPS (T4)

No	Jawaban	f	%	skor
1	Sangat Puas	83	42	415
2	Puas	81	41	324
3	Cukup Puas	25	13	75
4	Tidak Puas	7	4	14
5	Sangat Tidak Puas	0	0	0
Total		196	100	828

Rata-rata skor:  $828/196 = 4,224$  (positif)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata skor yang didapat melalui jumlah skor sebanyak 828 terhadap jumlah responden sebanyak 196 maka diperoleh nilai **4,224 (positif)**, artinya perpustakaan memiliki furniture yang bagus dan sesuai dengan kebutuhan mereka Selain itu dengan dikelilingi jendela dan tersedianya lampu pijar yang menerangi perpustakaan Dalam memenuhi kebutuhan pengguna akan layanan perpustakaan, perlu diperhatikan aspek lingkungan yang di dalamnya tercakup penataan penerangan (Suliyanto-Basuki, 1993: 130).

Tabel 11 Pencarian Koleksi Dengan OPAC (T5)

No	Jawaban	f	%	skor
1	Sangat Puas	40	20	200
2	Puas	68	35	272
3	Cukup Puas	69	35	207
4	Tidak Puas	18	9	36
5	Sangat Tidak Puas	1	1	1
Total		196	100	716

Rata-rata skor:  $716/196 = 3,653$  (cenderung positif)

Dari tabel di atas rata-rata skor yang didapat melalui jumlah skor sebanyak 716 terhadap jumlah responden sebanyak 196 maka diperoleh nilai **3,653 (cenderung positif)**, artinya fasilitas sistem informasi perpustakaan (OPAC) tersebut tidak sesuai kebutuhan, yakni OPAC tersebut tidak memiliki informasi lokasi buku dan koleksi yang dicari tidak terdapat pada rak tetapi tidak terdapat pada keterangan misal koleksi sudah dipindahkan ke ruang dokumentasi, sedang diperbaiki atau hilang.

Tabel 12 Petunjuk penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan (OPAC) (T6)

No	Jawaban	f	%	skor
1	Sangat Puas	32	16	160
2	Puas	66	34	264
3	Cukup Puas	79	40	237
4	Tidak Puas	18	9	36
5	Sangat Tidak Puas	1	1	1
Total		196	100	698

Rata-rata skor:  $698/196 = 3,561$

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata skor yang didapat melalui jumlah skor sebanyak 618 terhadap jumlah responden sebanyak 196 maka diperoleh nilai 3,561 (**cenderung positif**), artinya responden mengalami kesulitan dalam pencarian koleksi dengan menggunakan OPAC petunjuk penggunaan sistem informasi perpustakaan (OPAC) karena di Perpustakaan BPS tidak memiliki petunjuk penggunaan OPAC secara detail dan jelas.

Tabel 13 Jumlah OPAC di Perpustakaan BPS (T7)

No	Jawaban	f	%	skor
1	Sangat Puas	39	20	195
2	Puas	55	28	220
3	Cukup Puas	69	35	207
4	Tidak Puas	26	13	52
5	Sangat Tidak Puas	7	4	7
Total		196	100	681

Rata-rata skor:  $681/196 = 3,474$

Dari tabel di atas dapat diketahui rata-rata skor yang didapat melalui

jumlah skor sebanyak 681 terhadap jumlah responden sebanyak 196 maka diperoleh nilai 3,474 (**cenderung positif**), artinya perpustakaan BPS hanya memiliki 2 buah unit PC yang menunjang fasilitas OPAC tersebut sehingga mereka harus bergantian jika ingin menggunakan OPAC Bagi mereka hal ini cukup membuang waktu.

Tabel 14 Letak OPAC (Online Public Access Catalog) di Perpustakaan BPS (T8)

No	Jawaban	f	%	skor
1	Sangat Puas	30	15	150
2	Puas	86	44	344
3	Cukup Puas	58	30	174
4	Tidak Puas	17	9	34
5	Sangat Tidak Puas	5	2	5
Total		196	100	707

Rata-rata skor:  $707/196 = 3,607$

Dari tabel di atas rata-rata skor yang didapat melalui jumlah skor sebanyak 707 terhadap jumlah responden sebanyak 196 maka diperoleh nilai **3,607** (**cenderung positif**), artinya letak OPAC kurang strategis sehingga responden tidak dapat dengan mudah menjangkau OPAC untuk digunakan dalam pencarian.

Tabel 15 Jumlah Fasilitas Fotokopi di Perpustakaan BPS (T9)

No	Jawaban	f	%	skor
1	Sangat Puas	59	30	295
2	Puas	60	31	240
3	Cukup Puas	56	28	168
4	Tidak Puas	20	10	40
5	Sangat Tidak Puas	1	1	1
Total		196	100	744

Rata-rata skor:  $744/196 = 3,795$

Dari tabel di atas dapat diketahui rata-rata skor yang didapat melalui jumlah skor sebanyak 744 terhadap jumlah responden sebanyak 196 maka diperoleh nilai **3,795 (positif)**, artinya jumlah fasilitas fotokopi sudah sesuai dengan kebutuhan mereka. Saat ini terdapat 2 buah mesin fotokopi yang disediakan untuk pelayanan fotokopi.

Tabel 16 Letak layanan fotokopi di Perpustakaan BPS (T10)

No	Jawaban	f	%	skor
1	Sangat Puas	21	11	105
2	Puas	104	53	416
3	Cukup Puas	57	29	171
4	Tidak Puas	14	7	28
5	Sangat Tidak Puas	0	0	0
Total		196	100	720

Rata-rata skor:  $720/196 = 3,673$

Dari tabel di atas dapat diketahui rata-rata skor yang didapat melalui jumlah skor sebanyak 720 terhadap jumlah responden sebanyak 196 maka diperoleh nilai **3,673 (positif)**, artinya letak layanan fotokopi sudah tepat sehingga mereka mudah menjangkau layanan fotokopi.

Tabel 17 Jumlah PC pada layanan digilib di Perpustakaan BPS (T11)

No	Jawaban	f	%	skor
1	Sangat Puas	47	24	235
2	Puas	83	42	332
3	Cukup Puas	58	30	174
4	Tidak Puas	8	4	16
5	Sangat Tidak Puas	0	0	0
Total		196	100	757

Rata-rata skor:  $757/196 = 3,862$

Dari tabel di atas dapat diketahui rata-rata skor yang didapat melalui jumlah skor sebanyak 757 terhadap jumlah responden sebanyak 196 maka diperoleh nilai **3,862 (positif)**, artinya jumlah fasilitas fotokopi sudah sesuai dengan kebutuhan mereka. Saat ini terdapat 2 buah mesin fotokopi yang disediakan untuk pelayanan fotokopi.

#### 4.4.2 Dimensi Reliability

Tabel 18 Jam Layanan Perpustakaan BPS Terhadap Kebutuhan Pengguna (R12)

No	Jawaban	f	%	skor
1	Sangat Puas	26	13	130
2	Puas	88	45	352
3	Cukup Puas	54	28	162
4	Tidak Puas	23	12	46
5	Sangat Tidak Puas	5	2	5
Total		196	100	695

Rata-rata skor:  $695/196 = 3,545$

Dari tabel di atas dapat diketahui rata-rata skor yang didapat melalui jumlah skor sebanyak 695 terhadap jumlah responden sebanyak 196 maka diperoleh nilai 3,545 (**cenderung positif**), artinya jam layanan perpustakaan BPS kurang sesuai dengan kebutuhan pengguna karena banyak responden belum mendapatkan data sesuai dengan jam layanan yang tersedia.

Tabel 19 Kemudahan dalam mencari data yang dibutuhkan (R13)

No	Jawaban	f	%	skor
1	Sangat Puas	50	25	250
2	Puas	88	45	352
3	Cukup Puas	41	21	123
4	Tidak Puas	13	7	26
5	Sangat Tidak Puas	4	2	4
Total		196	100	755

Rata-rata skor:  $755/196 = 3,852$

Dari tabel di atas dapat diketahui rata-rata skor yang didapat melalui jumlah skor sebanyak 755 terhadap jumlah responden sebanyak 196 maka diperoleh nilai 3,852 (**positif**), artinya responden tidak kesulitan dalam menelusur data-data pada koleksi perpustakaan BPS.

Tabel 20 Kesesuaian koleksi yang diberikan petugas Perpustakaan BPS terhadap permintaan pengguna (R15)

No	Jawaban	f	%	skor
1	Sangat Puas	26	13	130
2	Puas	82	42	328
3	Cukup Puas	67	34	201
4	Tidak Puas	15	8	30
5	Sangat Tidak Puas	6	3	6
Total		196	100	695

Rata-rata skor:  $695/196 = 3,545$

Dari tabel di atas dapat diketahui rata-rata skor yang didapat melalui jumlah skor sebanyak 695 terhadap jumlah responden sebanyak 196 maka diperoleh nilai **3,545 (cenderung positif)**, artinya kesesuaian koleksi yang diberikan petugas Perpustakaan BPS terhadap permintaan pengguna tidak sesuai karena petugas kurang memahami permintaan pengguna. Sebaiknya pimpinan memberikan pelatihan untuk meningkatkan keahlian petugas.

Tabel 21 Kemudahan dalam penggunaan layanan digilib (R17)

No	Jawaban	f	%	skor
1	Sangat Puas	0	0	0
2	Puas	90	46	360
3	Cukup Puas	70	36	210
4	Tidak Puas	36	18	72
5	Sangat Tidak Puas	0	0	0
Total		196	100	642

Rata-rata skor:  $642/196 = 3,275$

Dari tabel di atas dapat diketahui rata-rata skor yang didapat melalui jumlah skor sebanyak 642 terhadap jumlah responden sebanyak 196 maka diperoleh nilai **3,275 (cenderung positif)**, artinya responden sulit menelusur data melalui layanan digilib serta dalam mencetak data tersebut.

#### 443 Dimensi Responsiveness

Tabel 22 Petugas Perpustakaan BPS senantiasa menginformasikan kepada Pengguna mengenai info koleksi terbaru (RS18)

No	Jawaban	f	%	skor
1	Sangat Puas	21	11	105
2	Puas	61	31	244
3	Cukup Puas	68	35	204
4	Tidak Puas	41	21	82
5	Sangat Tidak Puas	5	2	5
Total		196	100	640

Rata-rata skor:  $640/196 = 3,265$

Dari tabel di atas dapat diketahui rata-rata skor yang didapat melalui jumlah skor sebanyak 640 terhadap jumlah responden sebanyak 196 maka diperoleh nilai **3,265 (cenderung positif)**, artinya petugas perpustakaan BPS kurang menginformasikan kepada pengguna mengenai info koleksi terbaru karena responden banyak yang tidak mengetahui koleksi terbaru yang update sehingga mereka harus selalu bertanya kepada petugas.

Tabel 23 Keinginan petugas Perpustakaan BPS untuk membantu Pengguna (RS19)

No	Jawaban	f	%	skor
1	Sangat Puas	33	17	165
2	Puas	71	36	284
3	Cukup Puas	63	32	189
4	Tidak Puas	28	14	56
5	Sangat Tidak Puas	1	1	1
Total		196	100	695

Rata-rata skor:  $695/196 = 3,545$

Dari tabel di atas dapat diketahui rata-rata skor yang didapat melalui jumlah skor sebanyak 695 terhadap jumlah responden sebanyak 196 maka diperoleh nilai **3,545 (cenderung positif)**, artinya kurangnya keinginan petugas perpustakaan BPS untuk membantu pengguna karena responden kurang dibantu oleh petugas ketika mereka bertanya atau kesulitan dalam menelusur koleksi, namun tidak seluruh petugas melakukan hal demikian.

Tabel 24 Petugas Perpustakaan BPS memberikan layanan dengan tepat & cepat (RS20)

No	Jawaban	f	%	skor
1	Sangat Puas	36	18	180
2	Puas	73	37	392
3	Cukup Puas	78	40	234
4	Tidak Puas	8	4	16
5	Sangat Tidak Puas	1	1	1
Total		196	100	822

Rata-rata skor:  $822/196 = 4,193$

Dari tabel di atas dapat diketahui rata-rata skor yang didapat melalui jumlah skor sebanyak 822 terhadap jumlah responden sebanyak 196 maka diperoleh nilai **4,193 (positif)**, artinya responden mendapatkan data dengan cepat dan tepat dengan bantuan petugas.

Tabel 25 Petugas Perpustakaan BPS memiliki pengetahuan & kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada Pengguna (RS21)

No	Jawaban	f	%	skor
1	Sangat Puas	23	12	115
2	Puas	87	44	348
3	Cukup Puas	75	38	225
4	Tidak Puas	8	4	16
5	Sangat Tidak Puas	3	2	3
Total		196	100	707

Rata-rata skor:  $707/196 = 3,607$

Dari tabel di atas dapat diketahui rata-rata skor yang didapat melalui jumlah skor sebanyak 707 terhadap jumlah responden sebanyak 196 maka diperoleh nilai **3,607 (cenderung positif)**, artinya petugas perpustakaan BPS kurang memiliki pengetahuan & kemampuan dalam memberikan layanan kepada pengguna karena pertanyaan yang responden ajukan mengenai data yang dibutuhkan tidak semua dapat dijawab oleh petugas.

#### 444 Dimensi Assurance

Tabel 26 Seluruh koleksi di Perpustakaan BPS dapat digunakan (A22)

No	Jawaban	f	%	skor
1	Sangat Puas	29	15	145
2	Puas	79	40	316
3	Cukup Puas	76	38	228
4	Tidak Puas	11	6	22
5	Sangat Tidak Puas	1	1	1
Total		196	100	712

Rata-rata skor:  $712/196 = 3,632$

Dari tabel di atas dapat diketahui rata-rata skor yang didapat melalui jumlah skor sebanyak 712 terhadap jumlah responden sebanyak 196 maka diperoleh nilai **3,632 (cenderung positif)**, artinya koleksi di perpustakaan BPS terbatas dalam penggunaannya karena responden dapat menggunakan seluruh koleksi untuk mencari data yang diperlukan namun terkadang beberapa koleksi sedang digunakan oleh pengguna yang lain sehingga responden harus menunggu. Hal ini terjadi karena keterbatasan koleksi yang ada di perpustakaan BPS yakni sebagian besar koleksi hanya tersedia satu eksemplar.

Tabel 27 Seluruh layanan di Perpustakaan BPS dapat digunakan (A23)

No	Jawaban	f	%	skor
1	Sangat Puas	35	17	175
2	Puas	90	46	360
3	Cukup Puas	58	30	174
4	Tidak Puas	9	5	18
5	Sangat Tidak Puas	4	2	4
Total		196	100	731

Rata-rata skor:  $731/196 = 3,729$

Dari tabel di atas dapat diketahui rata-rata skor yang didapat melalui jumlah skor sebanyak 731 terhadap jumlah responden sebanyak 196 maka diperoleh nilai **3,729 (positif)**, artinya seluruh layanan di perpustakaan BPS karena responden dapat menggunakan layanan yang tersedia di perpustakaan tanpa adanya larangan-larangan.

Tabel 28 Seluruh fasilitas yang ada di Perpustakaan BPS dapat digunakan (A24)

No	Jawaban	f	%	skor
1	Sangat Puas	31	16	155
2	Puas	96	49	384
3	Cukup Puas	53	27	159
4	Tidak Puas	16	8	32
5	Sangat Tidak Puas	0	0	0
Total		196	100	730

Rata-rata skor:  $730/196 = 3,724$

Dari tabel di atas dapat diketahui rata-rata skor yang didapat melalui jumlah skor sebanyak 730 terhadap jumlah responden sebanyak 196 maka diperoleh nilai **3,724 (positif)**, artinya seluruh fasilitas yang ada di Perpustakaan BPS dapat digunakan karena mereka dapat menggunakan seluruh fasilitas di perpustakaan BPS untuk memperoleh data yang dibutuhkan.

#### 445 Dimensi Emphaty

Tabel 29 Petugas Perpustakaan BPS merespon dengan cepat permintaan Pengguna (E26)

No	Jawaban	f	%	skor
1	Sangat Puas	47	24	235
2	Puas	70	36	280
3	Cukup Puas	56	29	168
4	Tidak Puas	21	10	42
5	Sangat Tidak Puas	2	1	2
Total		196	100	727

Rata-rata skor:  $727/196 = 3,709$

Dari tabel di atas dapat diketahui rata-rata skor yang didapat melalui jumlah skor sebanyak 727 terhadap jumlah responden sebanyak 196 maka diperoleh nilai **3,709 (positif)** artinya petugas perpustakaan BPS merespon dengan cepat permintaan pengguna karena mereka dibantu oleh petugas dalam memenuhi permintaan koleksi dengan cepat.

Tabel 30 Petugas Perpustakaan BPS memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status (E27)

No	Jawaban	f	%	skor
1	Sangat Puas	38	19	190
2	Puas	88	45	352
3	Cukup Puas	63	32	189
4	Tidak Puas	6	3	12
5	Sangat Tidak Puas	1	1	1
Total		196	100	744

$$\text{Rata-rata skor: } 744/196 = 3,795$$

Dari tabel di atas dapat diketahui rata-rata skor yang didapat melalui jumlah skor sebanyak 744 terhadap jumlah responden sebanyak 196 maka diperoleh nilai **3,795 (positif)**, artinya petugas perpustakaan BPS memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status karena mereka dilayani dengan perlakuan yang sama dengan pengguna lain.

#### 4.5 Rangkuman Analisis Deskriptif

##### *Dimensi Tangible*

Susunan/penyimpanan koleksi di Perpustakaan BPS sudah memuaskan dan memudahkan dalam pencarian (tabel 8) Luas dan ruang baca perpustakaan BPS sudah memuaskan dan memberikan kenyamanan bagi pengguna (tabel 9) Furniture dan penerangan di Perpustakaan BPS sangat bagus dan memuaskan

pengguna yang sedang membaca atau mencari data (tabel 10) Sistem informasi perpustakaan (OPAC) yang dibangun sendiri oleh perpustakaan BPS cukup memuaskan pengguna dalam pencarian koleksi (tabel 11) Petunjuk penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan (OPAC) cukup memuaskan (tabel 12) Jumlah OPAC di Perpustakaan BPS cukup memuaskan (tabel 13) Letak OPAC (Online Public Access Catalog) di Perpustakaan BPS (tabel 14) Jumlah fasilitas fotokopi di Perpustakaan BPS memuaskan (tabel 15) Letak layanan fotokopi di Perpustakaan BPS memuaskan (tabel 16) Jumlah PC pada layanan digilib di Perpustakaan BPS memuaskan (tabel 17).

Salah satu unsur atau aspek penting dalam perpustakaan adalah koleksi perpustakaan. Jika tidak ada koleksi maka perpustakaan tidak dapat berjalan. Perpustakaan yang ideal memiliki koleksi yang lengkap sesuai dengan kebutuhan pengguna. Begitu pula dengan perpustakaan BPS yang memiliki koleksi terbatas bagi pengguna oleh sebab itu sebaiknya dilengkapi sesuai kebutuhan sehingga pengguna merasa puas.

Sulistyo-Basuki (1993, 130) mengungkapkan bahwa dalam memenuhi kebutuhan pengguna akan layanan perpustakaan, perlu diperhatikan aspek lingkungan yang di dalamnya tercakup penataan penerangan dan ventilasi yang baik, perancangan ruang masuk yang menarik pemustaka tanpa mengabaikan keamanan dari pencurian, penyediaan ruang studi dan santai yang nyaman, penyediaan ruang untuk melihat koleksi audiovisual, fotokopi, penyediaan ruang kuliah atau ceramah. Perpustakaan BPS memiliki penampilan fisik dengan baik sehingga penilaian layanan perpustakaan pada dimensi *tangible* adalah baik.

### **Dimensi *Reliability***

Jam layanan Perpustakaan BPS cukup memuaskan kebutuhan pengguna (tabel 18) Kemudahan dalam mencari data yang dibutuhkan memuaskan pengguna (tabel 19) Kesesuaian koleksi yang diberikan petugas perpustakaan BPS terhadap permintaan pengguna cukup memuaskan (tabel 20) Kemudahan dalam penggunaan layanan *digilib* cukup memuaskan (tabel 21) Menurut Andaleeb dan

Simmonds (1998:158), bagaimanapun tidak ada perpustakaan yang dapat memuaskan semua penggunanya setiap saat Beberapa perpustakaan terkadang mempunyai sumber-sumber yang terbatas begitu juga dengan perpustakaan BPS Untuk mempermudah perpustakaan dalam memberikan apa yang menjadi tuntutan dan kebutuhan penggunanya, perpustakaan BPS membutuhkan seorang pustakawan yang mengerti dan paham akan bidang kerja/bidang yang ditangani oleh lembaga induknya dalam hal ini adalah BPS Layanan perpustakaan BPS pada dimensi *reliability* cukup baik.

### **Dimensi *Responsiveness***

Petugas Perpustakaan BPS cukup memuaskan dalam menginformasikan kepada Pengguna mengenai info koleksi terbaru (tabel 22) Keinginan petugas perpustakaan BPS untuk membantu pengguna cukup memuaskan (tabel 23) Petugas Perpustakaan BPS memuaskan dalam memberikan layanan dengan tepat & cepat (tabel 24) Petugas perpustakaan BPS memiliki pengetahuan & kemampuan yang cukup memuaskan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna (tabel 25) Seperti yang dikatakan oleh Sutarno (2004) bahwa layanan perpustakaan secara singkat dikatakan sebagai layanan "prima", yaitu cepat, tepat, mudah, sederhana dan murah serta memuaskan penggunanya Layanan perpustakaan BPS pada dimensi *responsiveness* adalah cukup baik.

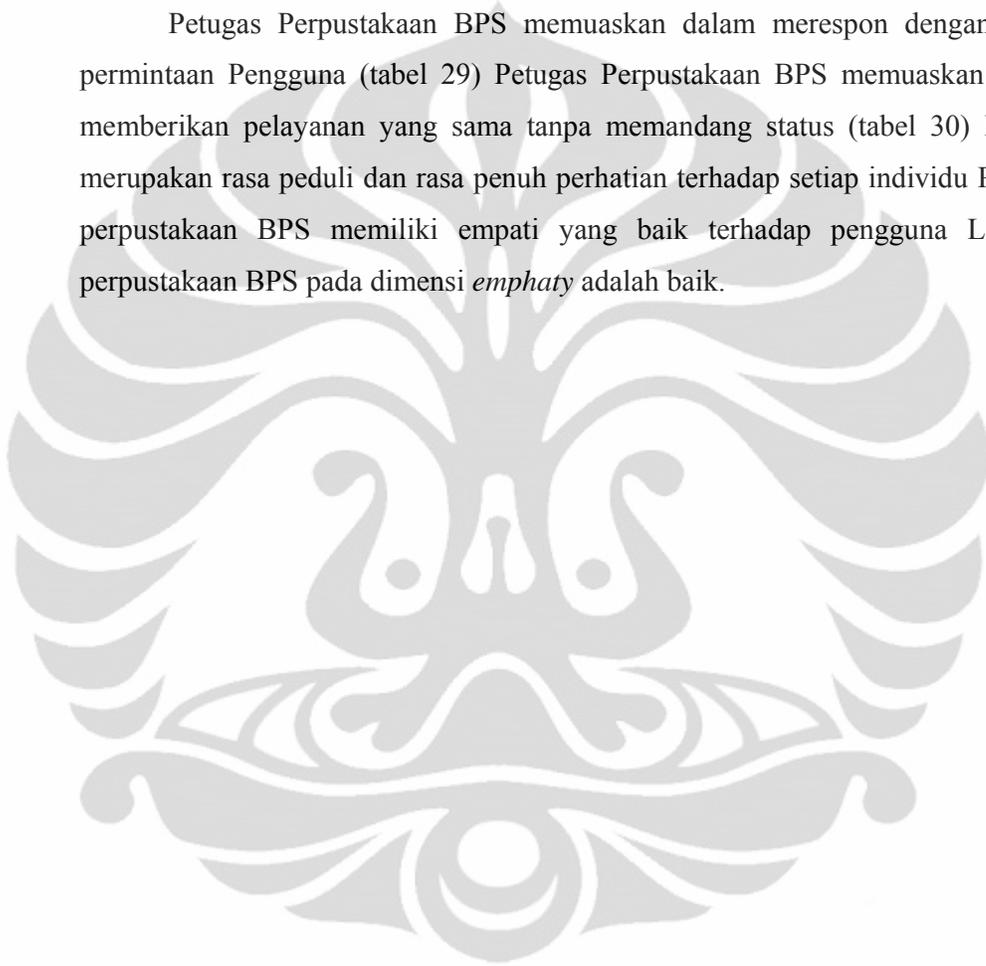
### **Dimensi *Assurance***

Penggunaan seluruh koleksi di Perpustakaan BPS oleh pengguna cukup memuaskan (tabel 26) Penggunaan seluruh layanan di Perpustakaan BPS oleh pengguna memuaskan (tabel 27) Penggunaan seluruh fasilitas di Perpustakaan BPS memuaskan (tabel 28) Cook dan Heath (2001:553) mengatakan bahwa fokus utama dari sebuah kualitas layanan perpustakaan adalah penggunanya Pendapat serupa juga diungkapkan oleh Hernon dan Calvert, dikutip oleh Andaleeb dan Simmonds (1998:157) bahwa hanya pengguna yang berhak menilai eksistensi dari sebuah perpustakaan Begitu pula dengan perpustakaan BPS, pengguna mendapat

jaminan dalam penggunaan seluruh koleksi, layanan dan fasilitas perpustakaan Layanan perpustakaan BPS pada dimensi *assurance* adalah baik.

### **Dimensi *Empathy***

Petugas Perpustakaan BPS memuaskan dalam merespon dengan cepat permintaan Pengguna (tabel 29) Petugas Perpustakaan BPS memuaskan dalam memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status (tabel 30) Empati merupakan rasa peduli dan rasa penuh perhatian terhadap setiap individu Petugas perpustakaan BPS memiliki empati yang baik terhadap pengguna Layanan perpustakaan BPS pada dimensi *emphaty* adalah baik.



## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Perpustakaan BPS sudah memiliki kualitas pelayanan yang baik pada penampilan fisik, jaminan dalam penggunaan fasilitas dan layanan serta empati petugas namun kemampuan petugas dalam merespon pengguna dan keandalan petugas masih kurang baik. Kesimpulan pada masing-masing dimensi kualitas layanan yaitu, pada dimensi *tangibles*: susunan/penyimpanan koleksi memudahkan pengguna dalam pencarian, luas dan ruang baca perpustakaan BPS memberikan kenyamanan pengguna, furniture dan penerangan perpustakaan bagus, OPAC belum sesuai harapan pengguna dalam pencarian koleksi, petunjuk penggunaan OPAC belum sesuai kebutuhan pengguna, jumlah OPAC belum sesuai kebutuhan pengguna, letak OPAC baik, jumlah fasilitas fotokopi sudah sesuai kebutuhan pengguna, letak layanan fotokopi strategis, jumlah PC pada layanan digilib sudah sesuai kebutuhan pengguna.

Pada dimensi *reliability*, jam layanan perpustakaan BPS belum sesuai dengan kebutuhan pengguna, kemudahan dalam mencari data yang dibutuhkan sudah sesuai harapan pengguna, kesesuaian koleksi yang diberikan petugas perpustakaan BPS terhadap permintaan pengguna belum sesuai harapan pengguna, kemudahan dalam penggunaan layanan *digilib* belum sesuai harapan pengguna. Perpustakaan BPS belum sepenuhnya mampu memberikan pelayanan yang dapat diandalkan dalam jam layanan, kemudahan dalam mencari data dan keakuratan petugas memberikan koleksi sesuai permintaan pengguna.

Pada dimensi *responsiveness*, petugas perpustakaan BPS dalam menginformasikan kepada pengguna mengenai info koleksi terbaru belum sesuai harapan pengguna, keinginan petugas perpustakaan BPS untuk membantu pengguna belum sesuai harapan pengguna, petugas perpustakaan BPS dalam

memberikan layanan dengan tepat & cepat sudah sesuai harapan pengguna, pengetahuan & kemampuan petugas perpustakaan BPS dalam memberikan pelayanan kepada pengguna belum sesuai dengan kebutuhan pengguna Perpustakaan BPS belum memiliki kemampuan dalam memberikan layanan perpustakaan pada dimensi *responsiveness* Sedangkan pada dimensi *assurance* penggunaan seluruh koleksi di perpustakaan BPS oleh pengguna belum sesuai dengan kebutuhan pengguna, penggunaan seluruh layanan di perpustakaan BPS oleh pengguna sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna, penggunaan seluruh fasilitas di Perpustakaan BPS sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Selanjutnya, pada dimensi *emphaty*, petugas perpustakaan BPS dalam merespon dengan cepat permintaan pengguna sudah sesuai dengan harapan pengguna Petugas perpustakaan BPS dalam memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sudah sesuai dengan harapan pengguna Petugas perpustakaan BPS memiliki rasa peduli dan perhatian yang baik terhadap pengguna.

## 5.2 Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan kepada Perpustakaan BPS menurut dimensi *tangibles* yaitu sistem informasi perpustakaan (OPAC) dalam pencarian koleksi harus lebih baik, misalnya dilengkapi dengan lokasi buku di ruang baca (layanan terbuka) atau ruang dokumentasi (layanan tertutup) dan dilengkapi dengan keterangan bahwa buku tersebut sedang diperbaiki sehingga tidak terdapat di rak, serta diberi keterangan jumlah eksemplar yang tersedia per judul koleksi Petunjuk penggunaan OPAC perlu diperbaiki agar lebih detail dan jelas sehingga pengguna dapat dengan mudah dalam pencarian koleksi Jumlah OPAC di Perpustakaan BPS lebih baik di tambah agar pengguna tidak perlu mengantri jika ingin mencari koleksi melalui OPAC Letak OPAC di Perpustakaan BPS sebaiknya di tempat yang strategis, mudah terlihat dan mudah dijangkau oleh pengguna.

Pada dimensi *reliability* yang perlu dibenahi yaitu jam layanan perpustakaan BPS sebaiknya ditambah agar sesuai dengan kebutuhan pengguna, misalnya dibuat sistem piket mulai jam 1530 s/d 1800 WIB dan hari Sabtu perpustakaan BPS buka jam layanan Petugas perpustakaan BPS agar lebih memahami kebutuhan pengguna agar dalam memberikan koleksi sesuai dengan permintaan pengguna. Perlu dibuat sosialisasi mengenai penggunaan layanan *digilib* sehingga pengguna dapat mengerti dan mudah dalam penggunaan layanan tersebut. Sedangkan pada dimensi *responsiveness* yang perlu dibenahi yaitu petugas perpustakaan BPS dalam menginformasikan kepada pengguna mengenai info koleksi terbaru, misalnya dengan membuat daftar koleksi terbaru yang di terima Perpustakaan BPS setiap triwulan sehingga pengguna dapat mengetahui koleksi yang *update*. Daftar tersebut dapat berupa poster yang ditempel pada dinding perpustakaan atau berupa leaflet yang dapat dibagikan kepada pengguna. Petugas perpustakaan BPS harus lebih peka dan memiliki keinginan untuk membantu pengguna, terkadang terdapat pengguna yang malu bertanya sebaiknya petugas yang berinisiatif untuk bertanya tentang kesulitan pengguna dan membantunya. Petugas perpustakaan BPS sebaiknya memiliki pengetahuan & kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada Pengguna. Dalam hal ini sebaiknya pimpinan memberikan pelatihan kepada petugas agar pengetahuan dan kemampuan dalam melayani pengguna meningkat sehingga pengguna merasa puas.

Pada dimensi *assurance* yang perlu dibenahi yaitu adanya jaminan bahwa seluruh koleksi di Perpustakaan BPS dapat digunakan oleh pengguna. Tidak ada koleksi yang tidak boleh dipinjam pengguna karena koleksi perpustakaan diperuntukan bagi pengguna. Seluruh fasilitas di Perpustakaan BPS juga sebaiknya boleh digunakan oleh pengguna karena pengguna sangat membutuhkan berbagai fasilitas untuk menunjang dalam memperoleh data yang diperlukan. Layanan pada dimensi *emphaty* harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi agar kualitas layanan tidak menurun.

Pimpinan sebaiknya memperhatikan petugas perpustakaan dengan memberikan bekal pengetahuan, keterampilan, pengalaman, kemauan dan sikap petugas dalam menghasilkan layanan sebaik mungkin sehingga dapat memenuhi kebutuhan pengguna demi terciptanya layanan yang berkualitas.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, SM Zabed And Md Zahid Hossain Shoeb. (2009). Measuring Service Quality Of A Public University Library In Bangladesh Using SERVQUAL *Performance Measurement and Metrics*, Vol 10, iss1
- Andaleeb, Syed Saad And Patience L Simmonds. (1998). Explaining User Satisfaction With Academic Libraries: Strategic Implications *College And Research Libraries*, Vol 59 (2), 156-167
- Astuti, Damayanti. (2006). *Evaluasi Kualitas layanan CD-ROM di PUSTAKA Dengan Metode LibQual* Tesis Magister, Universitas Indonesia
- Cook, Colleen dan Fred M Heath. (2001). User's Perception Of Library Service Quality: A Libqual +Qualitative Research *Library Trends*, Spring, 49 (4), 541-799
- Fandy, Tjiptono. (2008). *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima* Yogyakarta: Andi
- Hernon, Peter and Danuta A Nitecki. (2001). Service Quality: A Concept Not Fully Explored *Library Trends*, Vol 49 94), 687-708
- Hewstone, Miles. (1996). *Introduction To Social Psychology : A European Perspective* Oxford: Blackwell Publishers
- Lasa, Hs. (1995). *Jenis-jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan Cet 2*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Nitecki, Danuta A. (1996). Changing The Concept And Measure Of Service Quality In Academic Libraries *Journal of Academic Librarianship*, Vol 22, 181-190

- Perpustakaan Nasional RI. (1992). *Panduan Koleksi Perpustakaan Khusus*  
Jakarta: Perpustakaan Nasional RI
- Parasuraman, A, Valerie A Zeithaml, Leonard A Berry. (1985). A Conceptual Model Of Service Anality And Its Implications For Future Research  
*Journal Of Marketing*, Vol 49, P 41-50
- Rambat, Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa* Jakarta: Salemba Empat
- Sukarman. (2002.) *Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Khusus*  
Jakarta: Perpusnas RI
- Sulistyo-Basuki. (1991). Pemakai, Konsep, Pendidikan Dan Masalahnya *Majalah Ilmu Perpustakaan Indonesia* , Vol 13, No 1 – 4 Januari – Desember
- (1993). *Pengantar Ilmu Perpustakaan* Jakarta: Gramedia
- Sutarno NS. (2004). *Manajemen Perpustakaan : Suatu Pendekatan Praktik*  
Jakarta: Samitra Media Utama
- Umar, Husein. (2003). *Metode Riset : Perilaku Konsumen Jasa* Jakarta: Ghalia Indonesia
- Woodward, Jeannette. (2009). *Creating The Customer-driven Academic Library*  
Chicago : American Library association (ALA) (e-book)
- Zeithamel, Valery A et al. (1990). *Delivering Quality Service: balancing qustomer perception and expectation* New York: Free Press

## HASIL PENGUMPULAN DATA

Res	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	R12	R13	R14	R15	R16	R17	RS18	RS19	RS20	RS21	A22	A23	A24	A25	E26	E27	E28	E29	
1	2	2	1	4	2	2	2	2	4	2	5	5	2	4	2	3	4	5	3	4	1	2	2	2	3	2	5	4	3	
2	2	2	1	4	2	2	2	2	4	2	4	3	2	4	4	3	3	4	3	2	5	2	2	2	3	2	5	4	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5		
4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	
5	3	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
6	4	4	5	5	4	3	3	4	5	3	4	3	5	5	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	
7	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	2	4	1	3	3	3	3	4	2	5	4	4	2	2	
8	4	5	5	5	3	4	2	3	5	4	4	2	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	
9	2	4	4	4	3	2	2	3	5	4	4	4	4	5	4	2	2	3	5	5	3	5	5	4	4	5	5	3	4	
10	4	5	4	5	3	3	5	4	3	3	5	3	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	1	3	3	4	
11	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
12	5	3	5	2	4	3	1	2	4	4	2	4	3	5	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	
13	3	4	5	4	4	3	2	3	5	4	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	
14	1	3	4	4	5	4	4	4	5	3	5	3	5	5	1	2	2	5	5	5	3	2	1	4	5	4	4	4	3	
15	4	3	5	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	5	
16	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
18	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
19	5	5	5	5	2	2	1	5	3	2	4	3	5	5	3	2	4	2	2	2	3	5	5	5	5	3	3	5	4	
20	4	4	5	5	3	3	5	5	5	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	
21	3	5	4	5	5	4	3	2	5	4	5	4	5	3	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
22	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	5	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	2	
23	2	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3	
24	4	5	5	4	5	4	4	4	4	2	4	2	5	4	5	2	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
26	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	
27	3	4	4	5	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	
28	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	5	3	4	3	4	4	3	5	4	5	3	
29	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	
30	2	4	4	4	3	2	5	5	3	4	5	4	2	3	3	2	4	2	3	4	4	5	5	5	5	2	4	3	3	
31	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	5	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	4	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	
33	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	

## HASIL PENGUMPULAN DATA

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

(LANJUTAN)

## HASIL PENGUMPULAN DATA

66	3	3	5	5	4	5	3	4	3	4	5	5	2	4	2	4	3	2	3	2	4	3	4	3	5	2	2	4	4	
67	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	
68	5	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	
69	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	4	3	
70	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	3	3	3	4	4	5	3	4	
71	5	4	4	4	2	2	2	2	4	4	3	2	3	4	2	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	5	
72	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3
73	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4
74	2	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	
75	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3
76	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	1	1	4	1	3	2	3	2	2	1	1	2	2	5	2	2	4	4	
77	1	5	5	5	4	3	3	3	5	5	5	3	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	3	3	5	5	5	4	4	
78	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4
79	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4
80	2	4	4	4	3	4	3	5	5	4	5	4	5	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
81	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	
82	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	
83	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
84	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	2	
85	5	4	3	3	4	4	3	5	2	3	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	
86	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2	
87	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	
88	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	
89	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	
90	3	4	2	5	3	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	
91	3	5	4	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	4	3	5	3	2	5	4	5	5	4	5	
92	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	3	4	5	5	5	2	5	
93	3	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	3	3	
94	5	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
95	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
96	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	2	3	
97	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	2	4	
98	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	

(LANJUTAN)

### HASIL PENGUMPULAN DATA

99	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4	5	3	3	5	3	2	3	2	2	3	2	5	5	5	5	4	3	3	4	
100	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	2	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	3	4	
101	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	2	
102	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	
103	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	5	
104	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
105	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	
107	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	
108	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
109	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	3	2	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	2	3
110	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
111	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	2	4	
112	2	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	5	3	4	3	4	4	4	5	5	2	5	
113	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	3	
114	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	1	1	2	1	3	2	2	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	
115	1	5	5	5	4	3	3	3	5	5	5	3	5	4	5	4	3	2	2	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	
116	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
117	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	5	
118	2	4	4	4	2	2	2	2	4	4	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	
119	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	1	3	3	3	3	3	4	2	5	2	4	3	4
120	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
121	2	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	4	3	5	5	3	5	5	4	3	3	3	4	4	
122	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	2	4	
123	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	1	1	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5
124	1	5	5	5	4	3	3	3	5	5	5	3	5	3	5	3	2	2	2	3	3	3	3	3	5	2	3	4	3	
125	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	
126	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	5	4	3	3	5	5	5	3	2	1	4	5	3	4	4	3	
127	2	4	4	4	3	4	3	5	5	4	5	4	5	5	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
128	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2
129	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5
130	4	2	1	4	2	2	2	2	4	2	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3	
131	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	5	4

(LANJUTAN)

## HASIL PENGUMPULAN DATA

132	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	2	4	3	5	3	4	3	4	4	4	5	5	3	4	
133	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	
134	3	4	5	5	4	3	3	4	5	3	4	3	5	4	3	3	2	2	3	4	4	5	5	5	3	5	5	3	3	
135	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	
136	3	5	5	5	3	4	2	3	5	4	4	2	5	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	
137	4	4	4	4	3	2	2	3	5	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	
138	2	5	4	5	3	3	5	4	3	3	5	3	4	2	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
139	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	
140	4	3	5	2	4	3	1	2	4	4	2	4	3	1	4	4	4	1	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	2	
141	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	1	5	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	5	
142	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	1	4	3	4	3	5	5	3	5	5	4	5	4	4	2	4	
143	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	2	5	3	4	4	2	
144	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	
145	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
146	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	
147	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	5	5	5	3	2	1	4	3	4	4	2	4	
148	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	
149	4	2	1	4	2	2	2	2	4	2	4	3	2	4	4	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	
150	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	5	
151	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	
152	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	4
153	3	4	5	5	4	3	3	4	5	3	4	3	5	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	
154	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
155	3	5	5	5	3	4	2	3	5	4	4	2	5	4	3	2	3	3	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	
156	4	4	4	4	3	2	2	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	
157	2	5	4	5	3	3	5	4	3	3	5	3	4	3	3	4	4	2	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	
158	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	
159	4	3	5	2	4	3	1	2	4	4	2	4	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	
160	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	
161	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	1	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	
162	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	
163	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	5	3	5	5	4	4	2	3	3	3	
164	4	2	1	4	2	2	2	2	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	5	3	3	2	4	

(LANJUTAN)

### HASIL PENGUMPULAN DATA

165	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	
166	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
167	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	4	3	
168	3	4	5	5	4	3	3	4	5	3	4	3	5	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	3	4	
169	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	5	5	4	4	
170	3	5	5	5	3	4	2	3	5	4	4	2	5	3	3	2	3	4	4	5	4	4	3	4	2	4	4	2	4	
171	4	4	4	4	3	2	2	3	5	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	5	4	5	3	3	3	4	
172	2	5	4	5	3	3	5	4	3	3	5	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	
173	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	5	4	4	5	
174	4	3	5	2	4	3	1	2	4	4	2	4	3	1	4	2	4	4	5	5	5	4	4	4	2	4	4	5	5	
175	5	5	5	5	4	3	3	3	5	5	5	3	5	4	5	3	4	2	3	3	3	2	2	2	4	2	4	4	3	
176	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	4	
177	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	5	
178	2	4	4	4	3	4	3	5	5	4	5	4	5	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	
179	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	5	3
180	3	2	1	4	2	2	2	2	4	2	4	3	2	4	4	4	2	3	5	3	4	3	4	4	5	2	3	5	3	
181	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	
182	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	3	3	2	3	4	4	5	5	5	4	3	4	3	5	
183	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	
184	3	4	5	5	4	3	3	4	5	3	4	3	5	5	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	
185	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	
186	3	5	5	5	3	4	2	3	5	4	4	2	5	5	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	3	
187	4	4	4	4	3	2	2	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
188	2	5	4	5	3	3	5	4	3	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	
189	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	2	5	5	5	3	2	1	4	5	3	3	2	4	
190	4	3	5	2	4	3	1	2	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	
191	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	2	2	2	3	3	3	3	3	5	3	4	5	3	
192	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4	
193	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	
194	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	3	5	5	5	4	3	4	3	2	
195	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
196	4	5	4	5	3	3	5	4	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	5	

(LANJUTAN)

## Uji Validitas dan Realibititas

- Seluruh atribut diuji.

**Reliability Statistics**

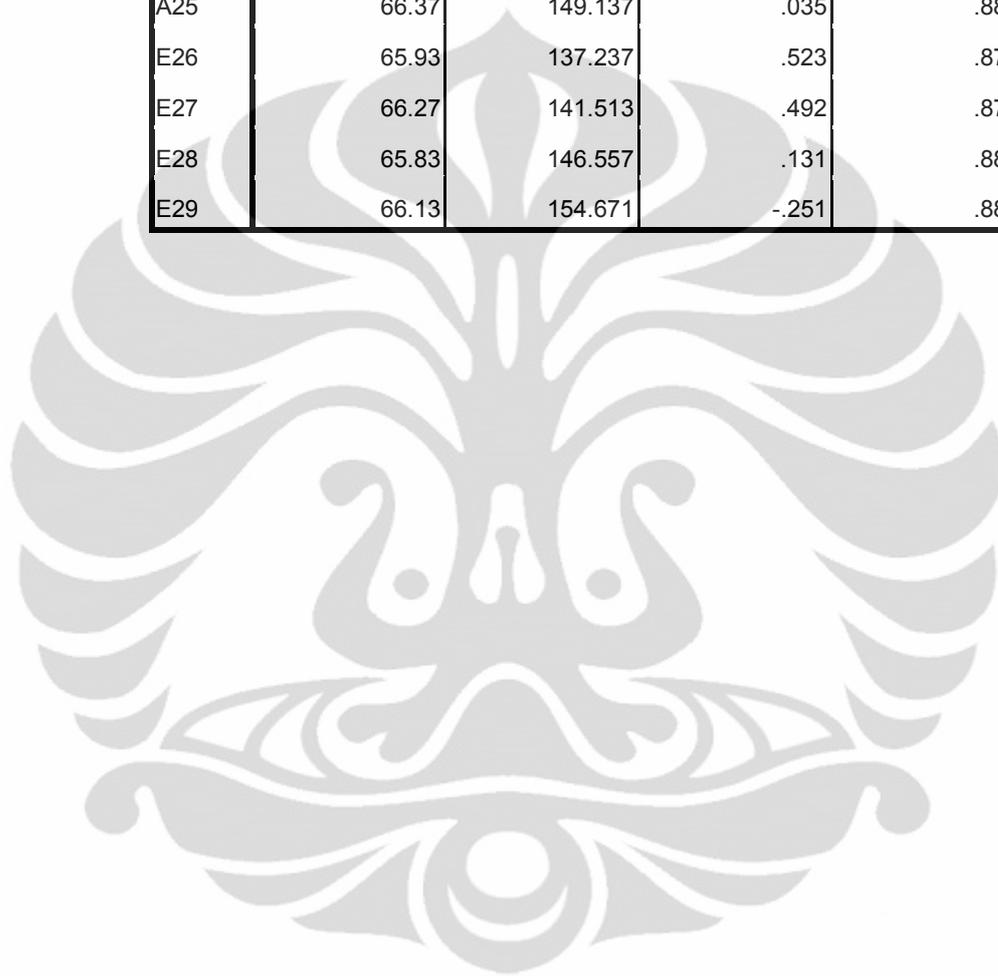
Cronbach's Alpha	N of Items
.878	29

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T1	65.80	145.683	.153	.881
T2	66.27	140.892	.494	.873
T3	66.47	137.775	.459	.873
T4	66.57	136.944	.573	.870
T5	65.93	137.444	.615	.870
T6	65.77	136.530	.638	.869
T7	65.77	133.702	.519	.872
T8	65.97	136.171	.594	.870
T9	66.17	136.489	.517	.872
T10	66.07	137.789	.687	.869
T11	66.27	141.444	.371	.875
R12	66.07	141.513	.375	.875
R13	66.23	137.495	.769	.868
R14	66.30	147.321	.160	.879
R15	66.03	141.206	.484	.873
R16	65.70	156.424	-.360	.888
R17	65.83	143.109	.399	.875
RS18	65.70	140.010	.429	.874
RS19	65.83	139.247	.474	.873

(LANJUTAN)

RS20	66.13	142.257	.441	.874
RS21	65.90	135.886	.662	.868
A22	65.87	138.947	.568	.871
A23	66.03	138.792	.525	.872
A24	66.00	136.759	.692	.868
A25	66.37	149.137	.035	.883
E26	65.93	137.237	.523	.871
E27	66.27	141.513	.492	.873
E28	65.83	146.557	.131	.881
E29	66.13	154.671	-.251	.887



(LANJUTAN)

2. Setelah dikeluarkan T1, R14, R16, A25, E28, dan E29

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.912	23

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T2	52.00	136.207	.495	.909
T3	52.20	133.269	.454	.910
T4	52.30	132.217	.579	.907
T5	51.67	132.713	.622	.906
T6	51.50	131.914	.639	.906
T7	51.50	129.638	.501	.910
T8	51.70	131.459	.600	.907
T9	51.90	132.024	.511	.909
T10	51.80	132.786	.711	.905
T11	52.00	136.552	.381	.911
R12	51.80	137.131	.361	.912
R13	51.97	132.378	.803	.904
R15	51.77	136.185	.504	.909
R17	51.57	138.875	.371	.911
RS18	51.43	135.633	.416	.911
RS19	51.57	133.495	.528	.908
RS20	51.87	137.016	.474	.909
RS21	51.63	131.344	.660	.905
A22	51.60	134.110	.579	.907
A23	51.77	133.702	.548	.908
A24	51.73	131.789	.713	.905
E26	51.67	132.299	.537	.908
E27	52.00	137.172	.472	.909



**UNIVERSITAS INDONESIA**  
**SURVEI ANALISIS LAYANAN PERPUSTAKAAN BPS**  
**2011**

Bapak/Ibu responden yang terhormat,

Kami mohon kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner ini. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna terhadap layanan Perpustakaan BPS. Hasil dari kuesioner ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas layanan Perpustakaan BPS di masa yang akan datang serta semata-mata untuk tujuan akademik, oleh karena itu partisipasi Anda sangat diharapkan untuk membantu kelancaran studi kami. Kami mengucapkan terima kasih atas kesediaan Anda untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

**Identitas Responden**

Petunjuk : Berikan tanda ceklist (  ) pada salah satu jawaban.

Nama : .....

Usia :  < 30 Tahun  41 – 50 Tahun

31 – 40 Tahun  > 50 Tahun

Profesi :  Mahasiswa  Pegawai BPS

Pelajar  Peneliti

Karyawan  Lainnya

PNS/TNI/POL

Petunjuk : Berikan tanda ceklist (  ) pada salah satu jawaban yang anda anggap paling tepat.

**Mohon diisi semua pernyataan dibawah ini**

	Pernyataan	Jawaban				
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Sangat Tidak Puas
<b>Penampilan (Tangible)</b>						
1	Kelengkapan koleksi di Perpustakaan BPS dalam memenuhi kebutuhan Anda.					
2	Susunan/penyimpanan Koleksi di Perpustakaan BPS dalam memudahkan pencarian Anda.					
3	Luas dan kenyamanan ruang baca Perpustakaan BPS.					
4	Furniture dan penerangan yang ada di Perpustakaan BPS dalam menunjang kenyamanan Anda dalam membaca.					
5	Pencarian informasi dengan Sistem Informasi Perpustakaan (OPAC/Online Public Access Catalog).					
6	Petunjuk penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan (OPAC/Online Public Access Catalog) di perpustakaan BPS.					
7	Jumlah OPAC (Online Public Access Calatog) di Perpustakaan BPS (2 buah PC).					

8	Letak OPAC (Online Public Access Catalog) di Perpustakaan BPS.					
9	Jumlah fotokopi yang ada di Perpustakaan BPS.					
10	Letak layanan fotokopi di Perpustakaan BPS.					
11	Jumlah PC pada layanan <i>digilib</i> di Perpustakaan BPS.					
<b>Keandalan (Reliability)</b>						
12	Jam layanan Perpustakaan BPS terhadap kebutuhan Anda.					
13	Kemudahan dalam mencari data yang dibutuhkan.					
14	Keahlian petugas Perpustakaan BPS dalam menjawab pertanyaan Anda.					
15	Kesesuaian koleksi yang diberikan petugas Perpustakaan BPS terhadap permintaan Anda.					
16	Antrian pada layanan fotokopi tidak terlalu lama.					
17	Kemudahan dalam penggunaan layanan <i>digilib</i> .					
<b>Tanggap (Responsiveness)</b>						
18	Petugas Perpustakaan BPS senantiasa menginformasikan kepada Anda mengenai info koleksi terbaru.					
19	Petugas Perpustakaan BPS memiliki keinginan untuk membantu Anda.					
20	Petugas Perpustakaan BPS memberikan layanan dengan tepat & cepat.					
21	Petugas Perpustakaan BPS memiliki pengetahuan & kemampuan dalam memberikan layanan kepada Anda (misalnya dalam menjawab pertanyaan, membantu menggunakan katalog, dll).					
<b>Kepastian/Jaminan (Assurance)</b>						
22	Seluruh koleksi Perpustakaan BPS dapat Anda gunakan.					
23	Seluruh layanan Perpustakaan BPS dapat Anda gunakan.					
24	Seluruh fasilitas di Perpustakaan BPS dapat Anda gunakan.					
25	Anda mendapatkan informasi/data yang dibutuhkan di Perpustakaan BPS					
<b>Empati (Emphaty)</b>						
26	Petugas Perpustakaan BPS merespon dengan cepat permintaan Anda.					
27	Petugas Perpustakaan BPS memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status.					
28	Petugas Perpustakaan BPS memberikan layanan yang menyenangkan dan memahami kebutuhan Anda.					
29	Anda dapat berkomunikasi dengan santai.					