



UNIVERSITAS INDONESIA

**KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN MENURUT DOSEN:
STUDI KASUS DI PERPUSTAKAAN IAIN SULTAN MAULANA
HASANUDDIN BANTEN**

TESIS

**M. FARID WAJDI
NPM. 0906587230**

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



UNIVERSITAS INDONESIA

**KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN MENURUT DOSEN:
STUDI KASUS DI PERPUSTAKAAN IAIN SULTAN MAULANA
HASANUDDIN BANTEN**

TESIS

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

**M. FARID WAJDI
NPM. 0906587230**

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

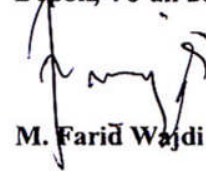
ii

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

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

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


Depok, 4 Juli 2011



M. Farid Wajdi

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : M. Farid Wajdi
NPM : 0906587230
Tanda Tangan : 
Tanggal : 4 Juli 2011

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis yang diajukan oleh :
Nama : M. Farid Wajdi
NPM : 0906587230
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Judul : Kualitas Layanan Perpustakaan Menurut Dosen: Studi Kasus di Perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten

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

DEWAN PENGUJI

Ketua : Taufik Asmiyanto, M.Si
Panitera : Ratih Surtikanti, M.Hum.
Pembimbing : Fuad Gani, M.A.
Penguji : Taufik Asmiyanto, M.Si
Penguji : Muhamad Ihsanudin, M.Hum.

(t. Ardiyanto)
(~~RS~~)
(Fuad Gani)
(t. Ardiyanto)
(Muhamad Ihsanudin)

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 4 Juli 2011

oleh

Dekan
Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya
Universitas Indonesia



Dr. Bambang Wibawarta, SS., M.A.
NIP. 196510231990031002

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur bagi Allah Swt, atas berkat taufiq dan hidayahNya akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Humaniora bidang kajian Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Fuad Gani, MA selaku Ketua Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi serta pembimbing dalam penulisan tesis ini yang telah meluangkan waktu di sela-sela kesibukan beliau yang sangat padat untuk memberikan arahan, bimbingan, dorongan serta kemudahan-kemudahan dalam proses penulisan tesis ini.
2. Semua staf pengajar Program Studi Ilmu Perpustakaan yang telah membagi ilmunya kepada penulis, serta semua staf pegawai yang telah membantu penulis dan kawan-kawan selama masa pendidikan.
3. Bapak Taufik Asmiyanto, M.Si. dan Bapak Muhamad Ihsanudin, M.Hum yang berkenan menjadi pembaca dan penguji, sekaligus memberikan masukan-masukan untuk perbaikan tesis ini.
4. Subdit Perpustakaan, Bantuan dan Beasiswa Direktorat Perguruan Tinggi Agama Islam Kementerian Agama yang telah membantu membiayai penulis selama kuliah di program studi Ilmu Perpustakaan Universitas Indonesia..
5. Rektor IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Bapak Prof. Dr. H. E. Syibli Syarjaya LML., MM. dan Bapak Prof. Dr. HMA. Tihami, M.A, M.M. serta Bapak Jamri Dafrijal, M. Hum. selaku Kepala Perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melanjutkan studi.

6. Kedua orang tua: Ayahanda Drs. H.A. Wardi Muslich dan Ibunda Hj. Muflihah yang tiada henti-hentinya memberikan doa dan dukungan untuk kesuksesan penulis, serta adik-adik penulis yang telah memberikan dorongan moril selama ini.
7. Istri tercinta Bayi Marwiyah yang selalu menemani di saat-saat senang maupun sulit, kedua anakku: Fathul Aziz Almaulidi dan Dinda Nur Aisyah, yang menjadi penyemangat untuk dapat bertahan dan berjuang pada masa studi ini.
8. Semua rekan-rekan seangkatan dan seperjuangan MIP UI 2009, yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas semua bantuan, persahabatan, dan kebersamaan kita selama studi.
9. Rekan-rekan pegawai dan dosen IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah bersedia memberikan masukan dan informasi dalam penelitian ini serta semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan tesis ini.

Penulis menyadari tesis ini masih belum sempurna, karena itu kritik dan saran sangat diharapkan. Namun demikian, penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat untuk perkembangan ilmu perpustakaan serta menjadi masukan bagi penelitian yang sama di masa yang akan datang.

Depok, 4 Juli 2011

Penulis

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

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

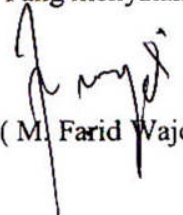
Nama : M. Farid Wajdi
NPM : 0906587230
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Departemen : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Fakultas : Ilmu Pengetahuan Budaya
Jenis karya : Tesis

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :
**KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN MENURUT DOSEN: STUDI KASUS
DI PERPUSTAKAAN IAIN SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal : 4 Juli 2011
Yang menyatakan


(M. Farid Wajdi)

ABSTRAK

Nama : M. Farid Wajdi
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Judul : Kualitas Layanan Perpustakaan Menurut Dosen: Studi Kasus di Perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan di perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pengguna. Penelitian dilakukan pada Perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Responden penelitian terdiri dari 20 dosen di IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Metode pengukuran yang dilakukan adalah Libqual +TM, yaitu metode pengukuran kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pengguna. Empat variabel yang diukur dalam penelitian ini, yaitu (1) *access to information* (2) *affect of service*, (3) *personal control*, (4) *library as place*. Temuan penelitian menunjukkan bahwa layanan Perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten secara umum belum memuaskan responden. Hal ini terlihat dari kesenjangan (*gap*) antara harapan minimum dan persepsi responden adalah -1,46 yang menunjukkan bahwa *adequacy gap* berada dibawah batas toleransi (*zone of tolerance*). Sedangkan berdasarkan jenis layanan di perpustakaan, layanan sirkulasi memiliki *adequacy gap* -1,33, layanan internet -1,46 dan layanan referensi memiliki *adequacy gap* -1,57. Jadi seluruh jenis layanan yang ada di Perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten belum memuaskan responden. Aspek yang memerlukan perbaikan mendesak diantaranya adalah: (a) Fasilitas fisik perpustakaan, seperti meja, bangku, rak buku, AC dan kesediaan listrik yang memadai, baik untuk layanan referensi, sirkulasi maupun layanan internet (b) Jumlah komputer untuk layanan internet yang kurang memadai (c) Koleksi buku dan majalah yang kurang memadai, terutama koleksi referensi dan buku-buku terbitan terbaru (d) Tidak tersedianya ruang khusus diskusi yang nyaman (e) Kemampuan dan jumlah petugas yang masih terbatas dalam melayani pengguna, terutama dalam hal mengevaluasi informasi dan mencari informasi di internet (f) Kurangnya petunjuk yang memudahkan pengguna untuk menemukan informasi yang dicari.

Kata kunci:
Kualitas Layanan, Libqual+TM

ABSTRACT

Name : M. Farid Wajdi
Program : Library Science
Title : Quality of Library Service based on Lecturers' Perceived: case study
in Library of IAIN Sultan Maulan Hasanuddin Banten

The objective of this research is to measure the quality of library service in library based on expectation and user's perceived. This research was conducted in the Library of IAIN Sultan Maulan Hasanuddin Banten. Libqual +TM method was used that is quality of library service measurement based on user's expectation and user's perceived. There are for measured variables in this research those are (1) *access to information* (2) *affect of service*, (3) *personal control*, (4) *library of place*. The result shows that the quality of library service of IAIN Sultan Maulan Hasanuddin Banten is not satisfied the users. It shows from there is a gap between minimum expectation and their perceived about -1.46 and it means that adequacy gap is under zone of tolerance. Meanwhile, based on the service category in the library the *adequacy gap* of circulation service is -1.33, internet services is -1.46 and the adequacy gap of reference service is -1.57. So, for all service categories in the Library of IAIN Sultan Maulan Hasanuddin Banten were not satisfied to the users. From those findings, there are several aspect that still need improvement in meeting the users' demand including (a) library physical facility as table, desk, and bookcase, AC and sufficient electric for all reference services, circulation and internet services, (b) lack of computers in internet services, (c) book and magazine collections particularly for reference collections and the recent publication, (d) there is no particular comfortable space for discussion, (e) lack of staffs and their ability in giving service to the users, particularly in doing evaluation of the information and information searching on the internet, (f) lack of information direction to the user in searching the information needed.

Keywords:
Service quality, Libqual+TM

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi	6
2.2 Layanan Perpustakaan	8
2.3 Kualitas Layanan Perpustakaan	10
2.4 Konsep Kepuasan Pengguna	20
2.5 LibQUAL+™	21
3. METODE PENELITIAN	25
3.1 Pendekatan Penelitian	25
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	25
3.3 Metode Penelitian	25
3.4 Populasi dan Sampel	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data	27
3.6 Instrumen Penelitian	28
3.7 Uji Validitas dan Realibilitas	29
3.8 Teknik Analisis Data	29
4. PEMBAHASAN	31
4.1 Profil Tempat Penelitian	31

4.1.1 Sejarah Singkat	31
4.1.2 Struktur Organisasi dan Personalia	32
4.1.3 Koleksi Perpustakaan	33
4.1.4 Layanan Perpustakaan	34
4.2 Deskripsi Responden	34
4.3 Uji Validitas dan Uji Realibilitas	44
4.3.1. Analisis Validitas dan Reabilitas Kuesioner persepsi	44
4.3.2. Analisis Validitas dan Reabilitas Kuesioner Harapan minimum.....	45
4.3.3. Analisis Validitas dan Reabilitas Kuesioner Harapan	46
4.4 Analisis Kualitas Layanan.....	47
4.4.1. Analisis Secara Umum.....	47
4.4.2. Analisis Berdasarkan Dimensi Layanan Perpustakaan.....	48
4.4.3. Analisis Berdasarkan Butir pertanyaan.....	54
4.4.4. Analisis Berdasarkan Jenis Layanan.....	59
5. KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	65
DAFTAR REFERENSI	66
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peminjaman Buku Oleh Dosen periode Juli-11 desember 2010	3
Tabel 4.1 Keadaan Tingkat Pendidikan Pertugas Perpustakaan IAIN Banten	34
Tabel 4.2 Nilai Rata-rata Harapan Minimum, Harapan, Persepsi, AG , Secara Umum	48
Tabel 4.3 Nilai Rata-rata Harapan Minimum, Harapan, Persepsi, AG Berdasarkan Dimensi Kualitas layanan Perpustakaan per Item ,	49
Tabel 4.4 Nilai Rata-rata Harapan Minimum, Harapan, Persepsi, AG Berdasarkan Dimensi Kualitas Layanan Perpustakaan	51
Tabel 4.5 Nilai Rata-rata Harapan Minimum, Harapan, Persepsi, AG Berdasarkan Jenis Layanan Perpustakaan.....	59
Tabel 4.6 Nilai Rata-rata Harapan Minimum, Harapan, Persepsi, AG Berdasarkan Jenis Layanan Perpustakaan per Item.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Struktur Organisasi Perpustakaan IAIN Banten	33
Gambar 4.2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Gambar 4.3	Profil Responden Berdasarkan Fakultas	36
Gambar 4.4	Grafik Frekuensi Kunjungan Responden	37
Gambar 4.5	Grafik Frekuensi Kunjungan Responden per Fakultas	37
Gambar 4.6	Grafik Harapan Responden Terhadap Hari Layanan	49
Gambar 4.7	Grafik Harapan Responden Terhadap Hari Layanan per Fakultas .	40
Gambar 4.8	Grafik Harapan Responden Terhadap Jam Buka Perpustakaan	41
Gambar 4.9	Grafik Harapan Responden Terhadap Jam Buka Layanan per Fakultas	42
Gambar 4.10	Grafik Tujuan Responden ke Perpustakaan	43
Gambar 4.11	Grafik Tujuan Responden ke Perpustakaan per Fakultas	44
Gambar 4.12	Grafik Zone of Tolerance	52
Gambar 4.13	Grafik Persentase AG	53
Gambar 4.14	Grafik Radar Minimum, Harapan dan Persepsi	59

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner Persepsi
- Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner Harapan Minimum
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner Harapan
- Lampiran 4 Hasil Kuesioner Nilai Harapan
- Lampiran 5 Hasil Kuesioner Nilai Harapan Minimum
- Lampiran 6 Hasil Kuesioner Nilai Harapan Persepsi
- Lampiran 7 Kisi-kisi Pertanyaan
- Lampiran 8 Variabel Pertanyaan Kuesioner
- Lampiran 9 Angket Pertanyaan Kuesioner
- Lampiran 10 Saran dari Dosen bagi layanan Perpustakaan
- Lampiran 11 Kerangka Berpikir Penelitian

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di zaman globalisasi sekarang ini, kualitas produk, baik barang maupun jasa layanan merupakan hal yang sangat penting dalam memenangkan persaingan di dunia bisnis. Dalam menghadapi persaingan bisnis sekarang ini setiap penyedia jasa layanan harus mampu memberikan kualitas layanan yang sebaik-baiknya agar dapat memuaskan konsumen, sehingga mereka mampu untuk memenangkan persaingan dengan penyedia layanan lain yang sejenis.

Penilaian konsumen terhadap suatu produk banyak dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya budaya, demografi, status sosial, referensi, keluarga dan faktor luar yang dimiliki oleh penyedia produk seperti metode pemasaran dan kualitas produk. Setiap upaya yang dilakukan oleh penyedia produk akan memberikan dampak bagi penilaian konsumen terhadap kualitas produk itu sendiri.

Perpustakaan sebagai salah satu unit penyedia layanan, mengalami dampak yang cukup signifikan akibat era globalisasi dan persaingan bisnis. Perpustakaan dituntut untuk peka terhadap respon dan kebutuhan penggunanya. Oleh karena itu, perpustakaan memiliki kepentingan dalam penyediaan fasilitas dan layanan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi agar dapat memberikan nilai tambah bagi penggunanya. Kemampuan perpustakaan dalam menyediakan informasi yang berguna dan dapat dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan akan sangat menentukan nilai dan kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan perpustakaan.

Dalam terminologi bisnis, kepuasan pelanggan terhadap layanan akan menentukan masa depan dan eksistensi suatu layanan atau produk. Menurut Fandy Tjiptono (1995) yang mengutip pendapat Schnaars (1991), kepuasan pelanggan akan memberikan harmonisasi yang baik antara konsumen dengan penyedia layanan sehingga akan mendorong terjadinya pembelian dan pemanfaatan layanan secara terus menerus. Hal ini dapat dianalogikan dengan kepuasan pengguna terhadap

layanan perpustakaan akan mendorong pengguna untuk semakin aktif mengunjungi dan memanfaatkan perpustakaan.

Dari uraian di atas, maka layanan perpustakaan sangat penting dalam menentukan kepuasan pengguna perpustakaan. Perpustakaan perlu membangun hubungan yang baik dengan pengguna perpustakaan untuk menciptakan harmonisasi dan keakraban. Hal ini dilakukan untuk mempertahankan eksistensi perpustakaan sehingga pengguna akan terus memanfaatkan layanan perpustakaan secara terus menerus.

Upaya perpustakaan dalam memenuhi kepuasan pengguna merupakan suatu bukti bahwa layanan perpustakaan merupakan suatu komponen yang penting dipenuhi oleh perpustakaan. Layanan perpustakaan didefinisikan sebagai sesuatu yang ditawarkan oleh perpustakaan sekaligus juga sebagai indikator kebutuhan dan keinginan pengguna (Brophy,2000).

Hal utama yang menjadi bagian penting dari layanan perpustakaan adalah segala kegiatan yang dilaksanakan dalam rangka menyebarluaskan informasi bagi penggunanya. Termasuk dalam jenis layanan perpustakaan adalah sebagai berikut: layanan rujukan, layanan kesiagaan informasi, layanan informasi terseleksi, layanan penelusuran informasi, layanan sirkulasi dan layanan internet.

Sebagai organisasi yang berfokus pada layanan, maka respon dan peran pengguna terhadap perpustakaan menjadi hal yang penting. Perpustakaan harus mampu menjadi tempat yang nyaman dalam mengakses informasi, menggunakan informasi, dan mengelola informasi yang diperoleh oleh pengguna.

Perpustakaan dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas yaitu layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna perpustakaan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1991) menyatakan bahwa "kualitas layanan adalah kesenjangan antara layanan yang diharapkan pengguna dengan layanan yang diterimanya". Dengan kata lain, apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan maka kualitas layanan dipersepsikan baik. Jika jasa atau layanan yang diterima melampaui harapan pengguna maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tetapi

sebaliknya jika layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan buruk.

Perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten sebagai salah satu komponen akademik di IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, harus mampu berperan dalam membantu proses akademik. Perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten menjadi tumpuan dalam pemenuhan kebutuhan informasi civitas akademika di lingkungan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, termasuk dosen yang memerlukan informasi untuk bahan penelitian dan materi perkuliahan. Saat ini Perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten memberikan layanan yang dititikberatkan pada layanan rujukan, sirkulasi dan internet.

Setiap tahun, Perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten dihadapkan pada permasalahan dan keluhan pengguna, termasuk dosen terhadap layanan yang diberikan perpustakaan. Berdasarkan kotak saran yang terdata selama tahun 2010, mayoritas pengguna menginginkan layanan yang lebih intensif dari perpustakaan, terutama mencakup kenyamanan ruangan, ketersediaan buku teks, jurnal, pelayanan petugas, jam buka layanan dan ketersediaan fasilitas internet.

Saat ini pemanfaatan perpustakaan oleh dosen di Perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten relatif masih rendah. Berdasarkan data di Perpustakaan IAIN Banten, tingkat peminjaman buku oleh dosen selama periode Juli – Desember tahun 2010 relatif masih rendah. Hal ini terlihat dari tabel dibawah :

Tabel 1.1. Peminjaman buku oleh Dosen periode Juli-Desember 2010

Bulan	Jumlah dosen	Jumlah dosen yang meminjam	Persentase dosen yang meminjam	Jumlah buku yang dipinjam
Juli	275	13	4.7%	32
Agustus	275	10	3.6%	25
September	275	9	3.3%	18
Oktober	275	13	4.7%	30
Nopember	275	10	3.6%	26
Desember	275	14	5.1%	23
Rata-rata per bulan	275	11.5	4.2%	25.1

Sumber: Bagian Administrasi Perpustakaan IAIN Banten

Berdasarkan hal tersebut di atas, penulis memandang bahwa perlu dilakukan penelitian terhadap harapan dan persepsi dosen terhadap layanan perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Yang dimaksud harapan pada penelitian ini adalah layanan yang diinginkan oleh dosen sedangkan persepsi menggambarkan pendapat dosen terhadap layanan perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten sesuai dengan yang dialaminya. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode pengukuran kualitas layanan berbasis LibQual+TM yang dapat digunakan untuk mengukur dan menganalisis pendapat pengguna perpustakaan terhadap kualitas layanan perpustakaan. (LibQual+TM, 2003).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka pokok permasalahan yang menjadi kajian dalam penelitian ini adalah **bagaimana kualitas layanan perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten menurut penilaian dosen.**

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi harapan dosen terhadap layanan perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten
2. Mengidentifikasi persepsi dosen terhadap layanan perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten
3. Menganalisis kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi dosen IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

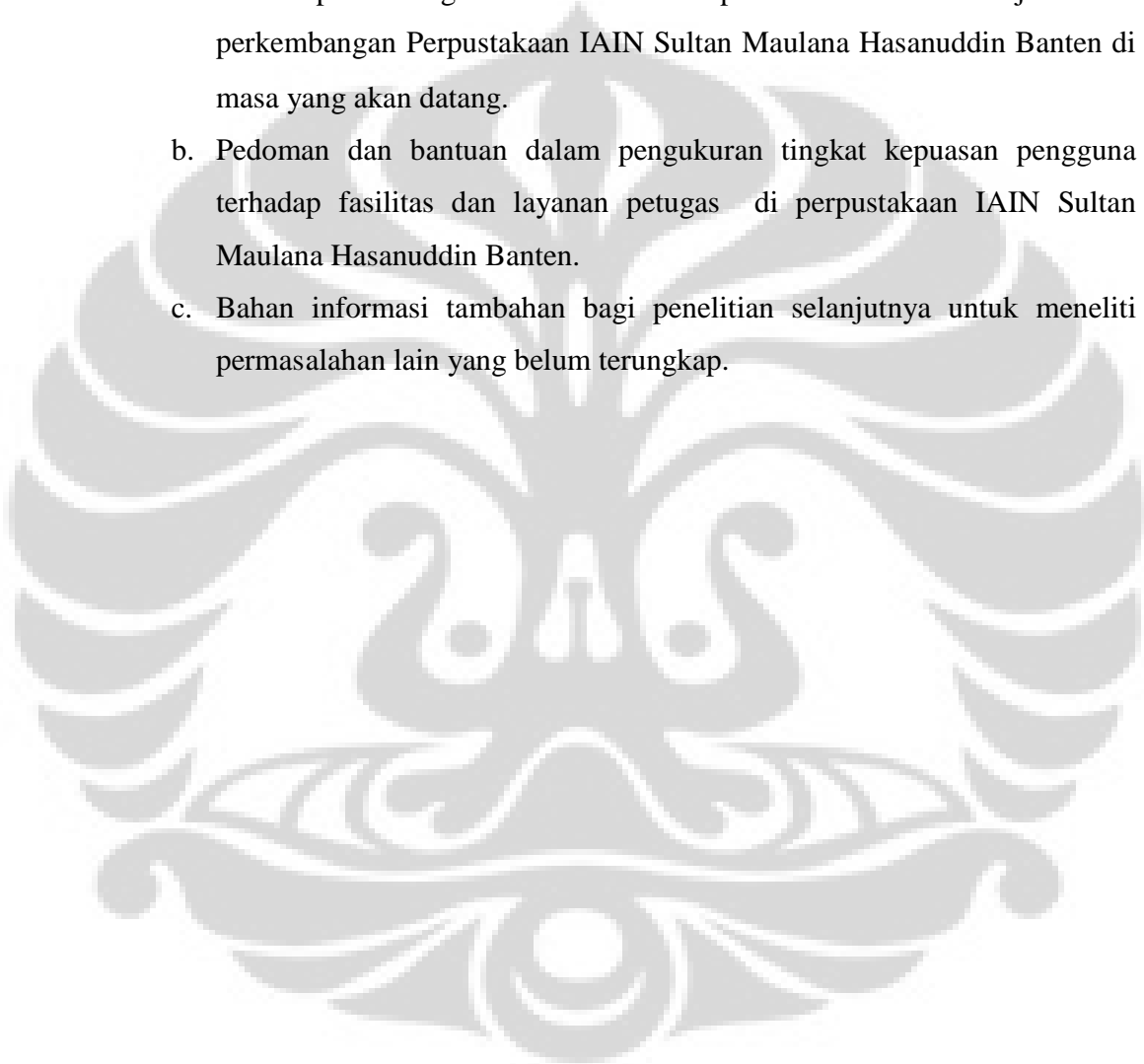
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pada bidang kajian Ilmu Perpustakaan dan Informasi terutama untuk mengetahui bagaimana mengukur

kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan dan mengetahui kebutuhan layanan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk :

- a. Bahan pertimbangan dan kontribusi pemikiran demi kemajuan dan perkembangan Perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten di masa yang akan datang.
- b. Pedoman dan bantuan dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas dan layanan petugas di perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
- c. Bahan informasi tambahan bagi penelitian selanjutnya untuk meneliti permasalahan lain yang belum terungkap.



BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

1.1. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Peran perpustakaan di perguruan tinggi saat ini sangat erat kaitannya dengan kebutuhan sivitas akademika di lingkungan perguruan tinggi. Perkembangan pendidikan saat ini menuntut peranan perpustakaan perguruan tinggi sebagai salah satu komponen penting dalam menunjang kesuksesan kegiatan pembelajaran.

Poll dan Boekhorst (2007) yang mengutip *The German Benchmarking Project BIX* menggariskan bahwa perpustakaan perguruan tinggi harus mampu merumuskan tujuan dengan mengacu pada kriteria sebagai berikut :

- a. Melakukan mediasi terhadap pemanfaatan informasi, yaitu melalui pengadaan koleksi yang mendukung kegiatan pembelajaran, pengajaran, dan penelitian. Selain itu perpustakaan perguruan tinggi juga berperan dalam memandu pengguna dalam memanfaatkan literatur yang ada di perpustakaan melalui database perpustakaan atau *website*. Perpustakaan perguruan tinggi juga harus dapat mengorganisasikan distribusi informasi secara cepat melalui akses *online* untuk dokumen yang sulit diakses dari jarak jauh.
- b. Memproduksi dan menjaga sumber informasi dengan menawarkan infrastruktur untuk penerbitan elektronik. Perpustakaan juga bertugas melakukan dokumentasi dan perawatan koleksi cetak dan elektronik yang ada di institusi masing-masing. Selain itu, perpustakaan juga bertugas melakukan pengindeksan, digitalisasi, dan mempromosikan koleksi yang dimilikinya di lingkup lokal, nasional, dan internasional.
- c. Mendukung pengajaran dan pembelajaran dengan menawarkan tempat bagi individu maupun kelompok yang ingin menggunakan fasilitas perpustakaan. Perpustakaan juga bertugas mendukung online dan pengajaran berbasis multimedia. Selain itu, perpustakaan juga bertugas melakukan pengajaran literasi informasi melalui modul pengajaran dan layanan bantuan.

- d. Mengelola layanan secara efektif dengan mengembangkan dan merawat teknologi yang inovatif, selain itu, perpustakaan juga menggunakan metode manajemen yang memadai secara efektif dan efisien. Perpustakaan juga berperan dalam melatih dan mengembangkan kompetensi pustakawan di lingkungannya dan melakukan kerjasama secara lokal, nasional, dan internasional. (Poll & Boekhorst, 2007).

Sebagai penyedia sarana informasi di lingkungan perguruan tinggi, maka fokus utama perpustakaan perguruan tinggi adalah pengguna di lingkungan perguruan tinggi, yaitu peneliti, mahasiswa, dosen dan penyelenggara perguruan tinggi. Ketiga komponen ini memberikan pengaruh besar terhadap eksistensi perpustakaan di lingkungan perguruan tinggi.

Sebagai organisasi yang secara operasional berada di bawah naungan institusi perguruan tinggi, perpustakaan perguruan tinggi sangat tergantung pada kebijakan strategis dan pendanaan institusinya. Oleh karena itu, peran strategis perpustakaan akan selalu berjalan beriringan dengan kebijakan institusi secara umum.

Kegiatan operasional perpustakaan akan sangat bergantung pada kemampuan perpustakaan menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh mahasiswa. Ketersediaan sarana dan prasarana di perpustakaan akademik sangat beragam, dan ditentukan oleh kemampuan lembaga induk dalam mendukung kebutuhan perpustakaan. Eberhart (2006) mengutip *The Association of College and Research Libraries* (2004) menyebutkan standar sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan akademik, mencakup :

1. Pengukuran Internal
 - a. Rasio volume koleksi dengan total jumlah mahasiswa
 - b. Rasio penambahan volume koleksi per tahun dengan total jumlah mahasiswa
 - c. Persentase jumlah anggaran perpustakaan yang tersedia, mencakup anggaran koleksi, sumber daya manusia, dan infrastruktur teknologi
 - d. Rasio jumlah sumber daya manusia di perpustakaan dengan jumlah mahasiswa

- e. Rasio jumlah ruang di perpustakaan yang digunakan dengan jumlah mahasiswa
 - f. Rasio jumlah mahasiswa yang menghadiri sesi tutorial penggunaan jasa perpustakaan dengan jumlah populasi yang ditargetkan
 - g. Rasio jumlah kursi perpustakaan dengan jumlah mahasiswa
 - h. Rasio jumlah komputer yang ada di perpustakaan dengan jumlah mahasiswa
2. Pengukuran eksternal
- a. Rasio jumlah transaksi peminjaman dan pengembalian dengan jumlah mahasiswa
 - b. Rasio jumlah peminjaman antar perpustakaan dengan jumlah mahasiswa
 - c. Rasio jumlah peminjaman antar perpustakaan antara koleksi yang dipinjam dan dipinjamkan
 - d. Rasio jumlah pernyataan referensi per minggu dengan jumlah mahasiswa (Eberhart, 2006).

1.2. Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Konsep dasar perpustakaan akademik sesungguhnya merupakan layanan (Brophy, 2000), di mana perpustakaan tidak hanya berperan dalam menyimpan dan mendistribusikan informasi secara fisik, namun juga berperan dalam penyediaan akses terhadap sumber informasi yang ada di perpustakaan.

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

1. Layanan Rujukan (*Reference Services*)

Layanan ini bertujuan untuk menjawab pernyataan atau menunjukkan informasi rujukan yang dibutuhkan oleh penggunaannya. Layanan rujukan ini dapat pula dimanfaatkan oleh penggunaannya untuk memperoleh informasi dari

yang sifatnya sederhana hingga kompleks yang berkaitan dengan pencarian literatur.

1. Layanan Kesiagaan Informasi (*Current Awareness Service*)

Layanan ini menitikberatkan kegiatannya untuk menyebarluaskan 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. (Hidayat, 1999).

2. 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.

3. 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.

4. Layanan Sirkulasi

Layanan ini disediakan 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.

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.

Menurut Brophy (2000), perpustakaan akademik juga saat ini menggunakan model *hybrid* dalam penyediaan akses informasi, adapun layanan yang dapat disajikan adalah :

1. *Online Public Access Catalog* (OPAC) yang dapat diakses dari tempat tertentu
2. Pendistribusian koleksi kepada pengguna dengan pelbagai alternatif pengiriman
3. Penyediaan ruang untuk kebutuhan belajar, termasuk penyediaan akses komputer, fotokopi, dan pencetakan dokumen.
4. Layanan rujukan informasi, seperti layanan pencarian koleksi, dan kemas ulang informasi.
5. Layanan bantuan, seperti dukungan untuk program penelitian dan penyediaan jasa untuk kegiatan akademik
6. Pengembangan kemampuan pengguna, termasuk di dalamnya pengembangan kemampuan pengguna dalam menelusuri informasi.
7. Layanan khusus yang diadakan oleh perpustakaan, misalnya layanan penelusuran arsip berharga bagi peneliti dan alumni.

1.3. Kualitas Layanan Perpustakaan

Kualitas layanan telah menjadi kata kunci yang penting bagi semua industri, terlebih lagi bagi industri yang bergerak di bidang jasa (layanan). Perpustakaan merupakan salah satu organisasi yang bergerak di bidang layanan, khususnya layanan informasi, dimana menurut Lovelock (1996), layanan informasi ini kegiatan yang dilakukannya bersifat *intangible* (tidak berwujud), yaitu berkaitan langsung dengan pikiran manusia sebagai pengguna jasa atau layanannya.

Menurut Gronross (2001), layanan adalah sebuah proses, bukan merupakan benda. Layanan juga merupakan proses interaktif antara penyedia jasa dan pelanggan. Dalam pengertian ini, layanan adalah sesuatu yang bersifat abstrak dan tidak dapat dibuktikan dengan penunjukan sifat fisik atau kebendaan tetapi bersifat emosional atau psikis.

Karakteristik *intangible* dari layanan ini melekat dalam aspek psikis pelanggan. Layanan adalah sesuatu yang bersifat tidak paralel antara satu pihak dengan pihak yang lain. Artinya, layanan yang dialami oleh satu pihak tidak akan dinilai sama persis oleh pihak yang lain. Menurut Fitzimmons (2003, p.5), layanan adalah sesuatu yang bersifat fana, pengalaman seseorang yang kasat mata, yang dilakukan terhadap seorang pelanggan dalam konteks produksi dan jasa. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan akan selalu bersifat subjektif dan tidak seragam antar konsumen yang menikmati layanan yang sama. Konsumen akan mengalami suatu layanan berdasarkan apa yang dialami dan menilai aktivitas tersebut berdasarkan persepsi yang dia miliki. Konsumen dalam konteks layanan ini juga bersifat aktif, artinya menerima dan mencatat impresi yang diperoleh dalam ingatannya untuk dinilai dan pada saat tertentu disampaikan kepada khalayak umum.

Mulanya, kualitas perpustakaan ditekankan serta dinilai berdasarkan pada jumlah koleksi buku, majalah ilmiah (jurnal) dan bahan pustaka lainnya. Namun, sekarang ini, penekanan telah bergeser dari koleksi kepada layanan (*collections to services*), pada penyampaian dokumen dan informasi lainnya pada penggunanya (Corrall, 1995). Kualitas merupakan suatu konsep yang tidak mudah untuk didefinisikan dengan tepat karena mencakup ukuran relatif mengenai suatu produk atau jasa (layanan) dinilai baik.

Kualitas didefinisikan pula sebagai kemampuan (*capability*), yaitu sebaik apakah perpustakaan (*how good is the library?*). Berdasarkan konsep tersebut, maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa kualitas perpustakaan adalah bagaimana suatu perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan penggunanya dengan persentase yang lebih tinggi. Dengan kata lain, bahwa perpustakaan yang mempunyai kemampuan (*capable*) merupakan suatu perpustakaan dengan kualitas tinggi (Line, 1991).

Berbagai definisi di atas mencakup bahwa kualitas merupakan deskripsi dari seberapa baik produk atau jasa (layanan), terutama seberapa baik dalam hal menyesuaikan dan memenuhi kebutuhan penggunanya serta terbebas dari hal yang menyebabkan ketidakpuasan pengguna. Pengertian mengenai kualitas perlu

diiringi dengan pengertian bahwa kualitas merupakan target yang bergerak, dan proses, produk serta layanan dapat diperbaiki secara berkelanjutan. Apa yang dikatakan berkualitas tinggi, dapat saja menjadi hal yang biasa saja di masa yang akan datang (Cortada dan Woods, 1995). Senada dengan definisi tersebut, Crainer (1997) mengutip pernyataan Juran mengenai kualitas, bahwa secara garis besar, perencanaan kualitas mencakup pengembangan produk dan proses yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Produk yang dimaksud, dalam konteks perpustakaan adalah semua bentuk informasi yang tersedia dan disediakan oleh perpustakaan.

Kualitas dapat diartikan beragam, tergantung pada konteksnya. Garvin, sebagaimana yang dikutip oleh Lovelock (1996) mengidentifikasi perspektif, yang salah satunya adalah definisi berdasarkan pada penggunaannya (*user-based approach*), dimana kualitas terletak di mata yang melihatnya. Sebagaimana yang telah dinyatakan di atas bahwa kualitas layanan dapat didefinisikan dalam beragam cara, namun pendekatan yang umum digunakan dalam lingkungan perpustakaan adalah pendekatan teori diskonfirmasi yang mengkaji perbedaan antara harapan (*expectation*) pengguna dan persepsi (*perceived*) akan layanan yang diterimanya (Calvert, 2001). Berdasarkan pendekatan tersebut, maka berkembang pula teori kesenjangan yang mendasari berkembangnya metode pengukuran kualitas layanan.

Sebagai organisasi yang berfungsi dalam penyediaan layanan informasi, maka perpustakaan harus memiliki fokus terhadap persepsi dan harapan pengguna. Kualitas jasa di mata pengguna menghubungkan harapan pengguna dengan performa yang diberikan oleh perpustakaan. Menurut Cronin dan Taylor (1992), layanan dapat disimpulkan sebagai kesenjangan (*gap*) kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan dengan harapan pengguna terhadap layanan perpustakaan. Keduanya juga menegaskan bahwa konsep layanan terletak pada perilaku atau respon yang diberikan pengguna perpustakaan terhadap layanan yang diperoleh.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1991) menyatakan bahwa "kualitas layanan adalah kesenjangan antara layanan yang diharapkan pengguna dengan layanan yang diterimanya". Dengan kata lain, apabila layanan yang diterima atau

dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau layanan yang diterima melampaui harapan pengguna maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan buruk.

Dalam terminologi bisnis, kepuasan pelanggan terhadap layanan akan menentukan masa depan dan eksistensi suatu layanan atau produk. Menurut Fandy Tjiptono (1995) yang mengutip pendapat Schnaars (1991), kepuasan pelanggan akan memberikan harmonisasi yang baik antara konsumen dengan penyedia layanan sehingga akan mendorong terjadinya pembelian dan pemanfaatan layanan secara terus menerus. Hal ini dapat dianalogikan dengan kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan akan mendorong pengguna untuk semakin aktif mengunjungi dan memanfaatkan perpustakaan.

Sebagai organisasi yang berperan dalam memberikan layanan, karakteristik layanan perpustakaan dibentuk berdasarkan opini pengguna perpustakaan terhadap layanan perpustakaan. Gronroos (1984) menyebutkan ada dua dimensi layanan yang terdapat di perpustakaan :

Dimensi kualitas teknis, yaitu dimensi keluaran jasa yang diberikan kepada pengguna

Dimensi kualitas fungsional, yaitu dimensi proses yaitu bagaimana proses layanan berlangsung di perpustakaan

Saxena (2000) membagi dimensi kualitas fungsional ke dalam dua dimensi kualitas yaitu manusia dan infrastruktur. Menurut Saxena, dimensi kualitas manusia terdiri atas faktor:

- a. Kompetensi
- b. Kualitas dalam menyampaikan jasa
- c. Penghormatan
- d. Kecekatan
- e. Keandalan
- f. Kemampuan dalam mengakses

- g. Kemampuan memahami pengguna
- h. Kemampuan komunikasi
- i. Kebijakan terhadap personal
- j. Budaya kerja

Sedangkan dimensi infrastruktur terdiri atas :

- a. Metodologi yang dipilih dalam pengembangan
- b. Perangkat-perangkat investasi yang dipilih
- c. Tampilan fisik bangunan
- d. Sarana komunikasi
- e. Keamanan dan akses
- f. Proses yang ditempuh untuk menyampaikan keluhan
- g. Proses audit terhadap kualitas jasa

Perpustakaan memandang bahwa layanan dan kualitas adalah dua unsur yang tidak dapat dipisahkan. Aktivitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan akan bermuara kepada penilaian kualitas oleh pengguna. Crawford dan Gorman (1995) mengatakan bahwa konsep layanan perpustakaan adalah fokus pada kualitas, dan keinginan untuk meningkatkan kemampuan layanan dan keinginan untuk memenuhi harapan pengguna. Dalam hal ini, perpustakaan memandang bahwa layanan yang diberikan semata-mata bukan merupakan rutinitas atau pekerjaan, tetapi upaya optimal untuk memperoleh umpan balik dan penilaian dari pengguna lalu memanfaatkan penilaian tersebut sebagai standar yang harus dicapai.

Kualitas merupakan persepsi positif dari suatu kegiatan yang berkembang sejak lama. Interaksi antara kualitas dan penilaian konsumen telah melahirkan sejumlah pemahaman dan konsep baru tentang kualitas. Menurut Feigenbaum (1983), kualitas didefinisikan sebagai segala hal yang dikatakan oleh konsumen terhadap suatu produk dan jasa. Menurut Jordan (1998) yang mengutip Brophy (1993), kualitas merupakan *“the closest fit to users needs that resources permit”*, yaitu suatu nilai yang paling mendekati dari apa yang dimiliki oleh perpustakaan yang diinginkan oleh pengguna. Menurut Brophy (2000) yang mengutip Nunan

dan Calvert (1992), makna kualitas ditentukan oleh konteks di mana kualitas itu dibicarakan. Keduanya mencontohkan kualitas dalam kaitannya dengan kinerja, maka kualitas bermakna sebagai sarana evaluasi dalam studi perbandingan, apabila dikaitkan dengan mahasiswa dan perguruan tinggi, maka kualitas menyoroti mahasiswa dan alumni sebagai produk dari proses pendidikan, dan apabila menyangkut manajemen kualitas, kualitas adalah strategi yang dibuat untuk meningkatkan kualitas. Selain dari konteks, kualitas juga dapat dipandang dari berbagai sudut pandang. Menurut Garvin (1988), dalam hal ini ada 3 sudut pandang yang diterapkan terhadap layanan perpustakaan:

Sudut pandang transendental (bahwa nilai dari kualitas selalu ada).

Sudut pandang produk (kualitas dilihat dari output berupa produk yang memenuhi standar).

Sudut pandang pengguna perpustakaan (kualitas dilihat dari apa yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan).

Poll dan Boekhorst (2007) mengutip Brophy (2004) mengklasifikasikan beberapa aspek yang menjadi acuan standar kualitas layanan perpustakaan, yaitu:

1. *Performance*, artinya setiap layanan perpustakaan memiliki tujuan tersendiri.
2. *Features*, artinya karakteristik tambahan yang melengkapi tujuan perpustakaan.
3. *Reliability*, artinya konsistensi perpustakaan dalam memberikan layanan.
4. *Conformance*, artinya layanan perpustakaan ditetapkan berdasarkan standar yang ada.
5. *Durability*, artinya layanan berlangsung secara berkelanjutan dalam periode yang lama.
6. *Serviceability*, artinya ketersediaan sarana bantuan bagi pengguna dalam mengadakan ketidaknyamanan layanan.
7. *Aesthetics*, artinya layanan perpustakaan didukung oleh tampilan infrastruktur perpustakaan yang menarik.
8. *Usability*, artinya kemudahan dalam mengakses layanan perpustakaan.

9. *Assurance*, artinya kemampuan dan pengetahuan pustakawan dalam memberikan pelayanan secara baik.
10. *Courtesy*, artinya keramahan sikap pustakawan dalam memberikan layanan.
11. *Communication*, artinya kemampuan berbicara pustakawan dalam memberikan pustakawan.
12. *Speed*, artinya kecepatan layanan yang diberikan
13. *Variety of services offered*, artinya pilihan ragam layanan perpustakaan yang diberikan.
14. *Perceived quality*, artinya pendapat pengguna terhadap layanan (Poll dan Boekhorst, 2007).

Penilaian pengguna terhadap kualitas merupakan esensi terpenting dalam mengetahui tingkat kualitas yang dimiliki oleh perpustakaan. Dalam Stevenson (1997) kualitas merupakan ukuran terhadap suatu hal yang baik atau yang buruk. Pengertian ini mengindikasikan bahwa kualitas merupakan sesuatu yang bersifat subjektif dimana sudut pandang seseorang akan mempengaruhi penilaian kualitas secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa suatu jasa dan produk hanya dapat dinilai berdasarkan pendapat dari konsumen semata dan tidak bisa diklaim secara sepihak oleh pemilik produk atau jasa.

Pengukuran terhadap standar dan kualitas layanan perpustakaan sangat beragam. Beberapa pedoman terus berkembang dan bermunculan seiring dengan semakin tingginya kebutuhan akan kualitas layanan yang diinginkan oleh pengguna. Salah satu bagian yang juga berperan dalam mengukur kualitas layanan melalui konsep *quality assurance*. Dalam konsep ini kualitas ditentukan berdasarkan standar yang telah ditentukan oleh masing-masing organisasi. Dengan konsep *quality assurance*, setiap organisasi bertugas merumuskan standar kualitas yang diinginkan dan mungkin dicapai. Konsep kualitas ini berkaitan erat juga dengan *Total Quality Management*, dimana kualitas harus dapat diaplikasikan ke semua lini yang ada dalam organisasi (*International Encyclopedia of Information Science*, 2003).

Poll dan Boekhorst (2007) mengutip *International Standard 11620* mengisyaratkan bahwa pengukuran kualitas dan performa perpustakaan dapat dilakukan dengan mendeskripsikan indikator-indikator sebagai berikut :

1. *Informative*, artinya pustakawan harus dapat membantu pengguna dalam menghadapi permasalahan dan melakukan tindakan yang perlu untuk membantu.
2. *Reliable*, artinya kualitas layanan perpustakaan harus dijalankan secara konsisten
3. *Valid*, artinya melakukan pengukuran terhadap aspek-aspek yang penting
4. *Appropriate*, artinya kesesuaian antara prosedur kerja perpustakaan dengan lingkungan kerja.
5. *Practical*, artinya layanan perpustakaan harus dapat diakses secara mudah dan dapat dipahami, sesuai dan masuk akal dengan usaha yang dilakukan oleh pustakawan, kualifikasi staf, biaya operasional dan waktu yang dihabiskan oleh pengguna dalam mengakses layanan.
6. *Comparable*, artinya melakukan perbandingan antar perpustakaan berdasarkan kesamaan misi, struktur, dan karakteristik pengguna. (Poll, Boekhorst, 2007).

Dalam dunia bisnis, kualitas tidak dapat dipisahkan dari peranan pimpinan puncak. Di dalam organisasi, pimpinan puncak memegang peranan penting terhadap kualitas yang berjalan. Pimpinan puncak berfungsi secara penuh mengontrol jalannya organisasi dan mengevaluasi kekurangan yang ada di dalamnya. Menurut Jordan (1998) yang mengutip pendapat Hill (1991), komitmen penuh pimpinan puncak terhadap kualitas adalah melalui peranan pimpinan puncak dalam memegang penuh kendali terhadap prioritas kualitas yang diinginkan, membuat sistem dan prosedur yang harus diikuti oleh setiap personil di organisasi dan memberikan panduan kepada bawahannya sebagai teladan. Hal ini menjadikan kualitas di dalam organisasi tidak hanya berjalan sebagai fungsi personal, tetapi menjadi simbol dan tata aturan yang melekat di dalam keseluruhan organisasi.

Menurut Jordan (1998) yang mengutip pendapat Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), penerapan kualitas harus mengacu pada dimensi kualitas yang pengguna, dalam hal ini dijabarkan dalam standar evaluasi kualitas berupa :

1. *Tangibles*, yaitu tampilan fisik dari fasilitas yang tersedia, kelengkapan prasarana, personil, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk menampilkan layanan secara akurat dan meyakinkan.
3. *Responsiveness*, yaitu keinginan untuk menolong pelanggan dan memberikan layanan secara cepat.
4. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kesopanan pemberi layanan serta kemampuan mereka dalam menyampaikan layanan secara terpercaya dan meyakinkan.

Menurut Crawford dan Gorman (1995), kualitas layanan dapat diukur dengan mengetahui apa yang diharapkan oleh pengguna secara keseluruhan. Keduanya menyebutkan bahwa harapan akan mampu memberikan penilaian nyata terhadap persepsi kualitas yang dibangun oleh perpustakaan dengan kenyataan di lapangan.

Di lingkungan perguruan tinggi, penilaian kualitas akan sangat berpengaruh pada pendapat dan pengalaman sivitas akademik, termasuk dosen. Persepsi kualitas di perguruan tinggi menurut Green dan Harvey (1993) dapat dirumuskan dalam beberapa hal :

1. Standar yang tinggi
2. Konsistensi
3. Kemampuan dalam menentukan tujuan
4. Memiliki nilai material
5. Sebagai sarana perubahan

Menurut Laughlin dan Wilson (2008), pengalaman pengguna dalam memperoleh layanan di luar perpustakaan juga akan mempengaruhi penilaian mereka terhadap kualitas layanan perpustakaan. Keduanya menggambarkan bahwa harapan pengguna terhadap layanan perpustakaan dapat sebagai berikut :

1. Pengguna menginginkan informasi yang akurat dan terbaru

2. Pengguna menginginkan kenyamanan dengan layanan 24 jam non-stop
3. Pengguna menginginkan layanan yang bersifat eksklusif
4. Pengguna menginginkan layanan yang terpercaya
5. Pengguna menginginkan layanan berkualitas tinggi dengan lingkungan yang nyaman

Jordan (1998) mengutip *The Joint Funding Councils Ad-hoc Group on Performance Indicators for Libraries* (1995) tentang persepsi kualitas secara internal juga dapat dilihat dengan mengukur performa perpustakaan berdasarkan lima indikator performa yang dirumuskan oleh:

1. Keserasian antara visi, misi, tujuan pokok dan perencanaan strategis perpustakaan dengan institusi induk dan perpustakaan itu sendiri.
2. Mekanisme pengembangan sumber daya yang dibuat oleh institusi dalam membantu pengembangan layanan perpustakaan.
3. Iklim akademik dan proses perencanaan penelitian serta hasil yang dicapai
4. Hubungan baik antara penyedia layanan dan pengguna
5. Audit internal dan mekanisme audit

Dari rumusan di atas, dapat dipahami bahwa ukuran kualitas di perguruan tinggi ditentukan oleh faktor internal pengelola, yaitu kemampuan perguruan tinggi dalam mengelola sumber daya dan rencana pengembangan yang mampu menunjukkan daya saing dengan perguruan tinggi lainnya.

Berdasarkan pengertian di atas, maka penulis berpendapat layanan dan kualitas merupakan sesuatu yang harus dibuktikan melalui pendapat kolektif pengguna, dalam hal ini berupa pengalaman dan pendapat pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Selain peranan pimpinan, hubungan antara kualitas dan personil di dalam organisasi dapat dideskripsikan di dalam tugas dan wewenang masing-masing personil. Menurut Bluck (1996), sebuah organisasi harus merupakan kumpulan dari individu yang memiliki kepentingan yang sama berdasarkan kemampuan kerja yang dimiliki. Persepsi kualitas di dalam organisasi ini menunjukkan bahwa personil

harus memiliki pandangan yang sama terhadap tujuan organisasi serta memahami tugas dan wewenang masing-masing.

Dalam perspektif kualitas, pengguna melakukan penilaian perpustakaan secara keseluruhan menurut apa yang dialaminya bersama personil perpustakaan. Menurut Adair (1987), tim dalam hal ini adalah sekelompok individual yang memiliki tujuan yang sama dimana pekerjaan dan kemampuan masing-masing personil saling melengkapi. Dari uraian tersebut, penulis menyimpulkan bahwa kemampuan kerja sama personil di perpustakaan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas layanan secara keseluruhan.

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

1.4. Konsep Kepuasan pengguna

Pada dasarnya konsep kepuasan pengguna masih bersifat abstrak. Banyak pakar yang mendefinisikan mengenai kepuasan pengguna. Menurut Kotler (2003), kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

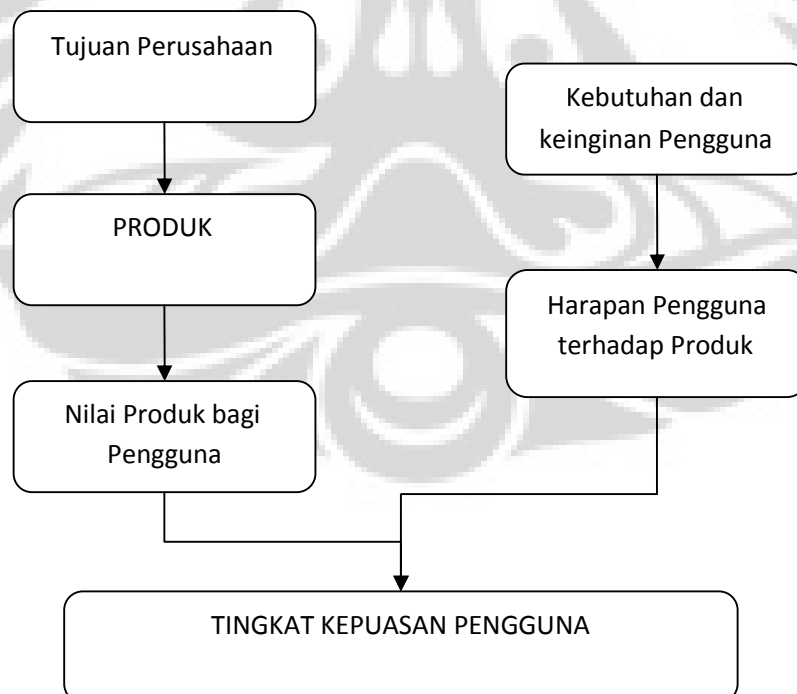
Tjiptono (2004) yang mengutip pendapat Day menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pengguna adalah respon pengguna terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.

Sementara Freddy Rangkuti (2006) mengatakan bahwa penilaian kepuasan atau ketidakpuasan terhadap satu perusahaan tertentu karena keduanya berkaitan erat dengan konsep kepuasan pelanggan.

Dari beberapa defenisi di atas dapat dilihat, bahwa umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia menggunakan suatu produk (barang dan jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah pendapat pengguna terhadap apa yang ia terima setelah menggunakan suatu produk jasa.

Berdasarkan uraian di atas jelaslah bahwa yang penting adalah pendapat dan pandangan pemakai bukan aktual. Bisa saja secara aktual, suatu produk mempunyai potensi untuk memenuhi harapan pengguna tetapi secara hasil dari pendapat pengguna tidak sama dengan yang diinginkan oleh produsen. Hal ini terjadi karena adanya gap dalam komunikasi.

Secara konseptual, menurut Tjiptono (2004) kepuasan pengguna digambarkan seperti pada gambar di bawah ini:



1.5. LibQUAL+™

Perpustakaan sebagai lembaga penyedia jasa diharapkan dapat memenuhi kepuasan penggunaannya dengan penyediaan berbagai sumber informasi dan memberikan layanan yang berkualitas. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1991) menyatakan bahwa "kualitas layanan adalah kesenjangan antara layanan yang diharapkan konsumen dengan layanan yang diterimanya". Dengan kata lain, apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau layanan yang diterima melampaui harapan pengguna maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pengguna dan berakhir pada tanggapan pengguna. Tanggapan pengguna terhadap kualitas pelayanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh terhadap keunggulan suatu pelayanan.

Penelitian pada kualitas layanan dapat dilakukan dengan mengaplikasikan instrumen pengoleksi data yang dikembangkan pada bidang lain, seperti SERVQUAL dan SERVPERF (Hernon, 1997). SERVQUAL dikatakan lebih bersifat komprehensif karena mengukur harapan dan juga pendapat pengguna (Quinn, 1997). Harapan yang dimaksud adalah keinginan pengguna akan layanan tertentu untuk memenuhi kebutuhannya. Pendapat diartikan sebagai keyakinan pengguna terhadap layanan yang diterimanya (Parasuraman, Zeithami and Berry, 1991). Model SERVQUAL ini secara ringkasnya ditujukan untuk menganalisis *gap* (kesenjangan) antara dua variabel pokok, yakni jasa yang diharapkan dan jasa yang dialami atau dirasakan (Tjiptono, 1999).

Metode SERVQUAL didesain untuk mengukur kualitas layanan dalam lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti langsung, misalnya peralatan yang digunakan), *responsiveness* (daya tanggap petugas dalam memberikan layanan), *reliability* (kemampuan memberikan layanan), *assurance* (jaminan kemampuan petugas) dan *emphaty* (memahami kebutuhan pengguna)(Coleman et al., 1997).

Berdasarkan metode SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithami dan Berry tersebut di atas, maka pada tahun 1999 atas prakarsa dari ARL (*Association of Research Libraries*), diperkenalkan metode pengukuran yang dikenal dengan LibQUAL+TM. Metode LibQUAL+TM ini pada dasarnya adalah bertujuan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan empat dimensi yang merupakan adaptasi dari item-item dalam SERVQUAL yang telah dimodifikasi dan disesuaikan dengan lingkungan perpustakaan. Keempat dimensi pokok dalam LibQUAL+TM meliputi dimensi *Affect of Service* (AoS), *Acces to Information* (AI), *Personal Control* (PC), dan *Library as Place* (LaP). Setiap dimensi diwakili oleh beberapa pernyataan yang mengacu kepada pedoman sebagai berikut :

1. *Affect of Service* (AoS). Merupakan penilaian terhadap aspek/sisi manusia dari organisasi perpustakaan. Dimensi ini meliputi sikap empati, aksesibilitas dan kompetensi personal para pustakawan/petugas perpustakaan.
2. *Acces to Information* (AI). Dimensi ini menilai kecukupan koleksi perpustakaan dan tingkat kemampuan dalam mengakses informasi yang dibutuhkan berdasarkan lama waktu untuk memperolehnya.
3. *Personal Control* (PC). Dimensi ini terkait dengan mampu tidaknya pengguna untuk dapat mencari dan mengontrol dunia informasi yang disediakan tanpa bantuan pustakawan/petugas perpustakaan. Bagaimana pengguna dapat melakukan aktivitas di perpustakaan, dan memanfaatkan fasilitas atau layanan perpustakaan sendiri tanpa meminta bantuan pustakawan/petugas.
4. *Library as Place* (LaP). Dimensi ini menyangkut penilaian perpustakaan oleh pengguna dalam pengertian fisik. Perpustakaan dinilai dari segi fungsional ruangnya untuk kegiatan belajar, tempat berkontemplasi dan refleksi diri, atau peningkatan pertumbuhan pikiran. (Cook, et al, 2003).

Pengukuran kualitas layanan dalam LibQUAL+TM dilakukan berdasarkan harapan dan persepsi pengguna. Terdapat dua jenis harapan yang digunakan dalam pengukuran kualitas layanan, yaitu harapan minimum (*minimum expectation*) dan harapan yang diinginkan (*desired*). Harapan minimum merupakan harapan pengguna terhadap layanan perpustakaan yang dapat diterima (*acceptable*), sedangkan harapan

sesungguhnya (*desired*) merupakan harapan pengguna terhadap layanan perpustakaan yang secara pribadi mereka inginkan. Persepsi (*perceived*) adalah tingkat layanan perpustakaan yang dirasakan oleh pengguna (Davis, 2006).

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

LibQUAL+™ dapat digunakan untuk mengkaji suatu proses, dimana dengan mengumpulkan data dari proses tersebut dengan metode yang efisien dalam mengukur kinerja serta berguna untuk mengetahui layanan mana yang perlu diperbaiki dan mana yang perlu ditingkatkan. Data yang diperoleh dapat digunakan untuk mengembangkan kinerja dan dapat dikaji dalam tujuan memfokuskan layanan pada pengguna. LibQUAL+™ berguna pula sebagai sarana untuk 'mendengarkan' suara pengguna, apa yang mereka anggap penting serta bagaimana pengalaman mereka terhadap kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan mereka (Phipps, 2001).

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode ini dipilih karena penelitian tentang kualitas layanan perpustakaan memerlukan skala pengukuran terhadap indikator layanan yang ditanyakan kepada responden. Menurut Thomas (2003), penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang fokus pada pengukuran dan jumlah termasuk di dalamnya diferensiasi terhadap skala pengukuran (lebih besar, lebih kecil, dan sebagainya) yang terdapat pada subjek penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Penelitian tentang kualitas layanan perpustakaan ini merupakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif digunakan dalam penelitian yang melibatkan peneliti dalam lingkungan yang akan diteliti dan penelitian ini biasanya ditujukan untuk memecahkan masalah secara sistematis berdasarkan data-data faktual yang diperoleh. Menurut Suharsimi Arikunto (2005) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel, gejala, atau keadaan, artinya penelitian deskriptif harus bersifat objektif dan faktual dalam memperlihatkan fenomena yang ada. Penelitian deskriptif memungkinkan penulis untuk memperoleh gambaran secara utuh dari permasalahan penelitian yang dibahas.

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang beralamat di Jalan Sudirman Nomor 30 Serang Banten. Penelitian ini berlangsung selama 1 bulan yaitu periode April-Mei 2011.

3.3. Metode Penelitian

Untuk memperoleh hasil penelitian yang diinginkan, penulis menggunakan metode pengukuran LibQual+TM yang dikembangkan berdasarkan dimensi servqual. Dimensi Servqual dikembangkan oleh tim peneliti pemasaran yaitu

Berry, Parasuraman, and Zeithaml (PB&Z). Dari dimensi servqual yang dikembangkan oleh Berry, Parasuraman, and Zeithaml ini, maka dibuat suatu instrumen survey yang bertujuan menganalisis *gap* (selisih) antara harapan pengguna dengan kualitas layanan yang diperoleh (Nitecki, 1997). Tujuan dari instrumen ini adalah untuk membantu pengelola layanan dalam memperoleh informasi yang cukup terhadap kualitas layanan yang mereka berikan terhadap pelanggan dan peningkatan yang perlu dilakukan untuk mencapai kepuasan yang diinginkan.

LibQual+™ merupakan suatu metode yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, mencari, memahami, dan menanggapi opini pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. LibQual+™ mengukur kepuasan pelanggan dengan menggunakan 4 dimensi pengukuran yang meliputi dimensi *Affect of Service* (AoS), *Acces to Information* (AI), *Personal Control* (PC), dan *Library as Place* (LaP). Setiap dimensi diwakili oleh beberapa pernyataan yang mengacu kepada pedoman sebagai berikut :

1. *Affect of Service* (AoS) mencakup : kemampuan dan kepercayaan diri petugas perpustakaan dalam memberikan layanan, kesiapan petugas dalam menjawab pernyataan, keinginan untuk menolong, sikap petugas dalam menghadapi kesulitan pemustaka, sikap perhatian, pengetahuan, konsistensi pelayanan, cara berpakaian petugas, respon petugas dalam memenuhi kebutuhan pemustaka.
2. *Acces to Information* (AI) mencakup : ketersediaan jurnal tercetak dan digital, jam layanan, koleksi tercetak yang dibutuhkan pemustaka, sumber-sumber informasi dalam format elektronik, durasi distribusi informasi dari perpustakaan kepada pemustaka.
3. *Personal Control* (PC) mencakup : kemudahan sarana penelusuran bagi pemustaka, akses yang nyaman terhadap koleksi, situs atau OPAC yang mudah diakses, ketersediaan perangkat perpustakaan berteknologi tinggi yang dapat dimanfaatkan pemustaka dengan mudah, akses terhadap informasi secara mudah dan independen bagi pemustaka dan akses sumber informasi dalam format digital yang dapat diakses dimana saja.

4. *Library as Place* (LaP) mencakup : ketenangan suasana perpustakaan, suasana nyaman perpustakaan yang dapat mengundang pemustaka untuk datang, ruang perpustakaan yang dapat memberikan inspirasi, ruang khusus diskusi bagi komunitas, dan ruangan untuk belajar, dan penelitian. (LibQual+™, 2003).

3.4. Populasi dan Sampel

Menurut W. Gulo (2005), populasi merupakan keseluruhan satuan analisis yang merupakan sasaran penelitian sedangkan sampel merupakan himpunan bagian dari suatu populasi. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh dosen IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang tercatat pada Januari 2011, yakni berjumlah 275. Dari total populasi tersebut, penulis memutuskan untuk menarik sampel sebanyak 20 dari populasi. Sampel yang dipilih adalah dosen yang paling sering melakukan peminjaman buku dan memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan lainnya. Penulis beranggapan dosen yang sering memanfaatkan layanan perpustakaan dan melakukan peminjaman buku dapat memberikan pendapat terhadap layanan perpustakaan dengan baik sesuai dengan apa yang dialaminya.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data yang diinginkan. Kuesioner menurut Saptawati Bardosono (2009) merupakan kumpulan pernyataan atau pernyataan yang disusun untuk dijawab oleh responden berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Proses pengumpulan data dilakukan di IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Untuk memperoleh data dari kuesioner tersebut, penulis mendatangi responden secara langsung dan menanyakan beberapa hal yang dibutuhkan terlebih dahulu terkait kriteria populasi yang sudah ditentukan.

Semua pernyataan yang ditanyakan kepada responden mencakup variabel LibQual+™ yang meliputi :

1. Tingkat layanan minimum yang dapat ditoleransi (*acceptable*), atau disebut dengan minimum. Variabel ini mencakup harapan terendah responden

terhadap layanan yang diberikan perpustakaan dan tingkat layanan yang dapat ditoleransi oleh responden.

2. Tingkat layanan yang diinginkan (*desired*). Variabel ini mencakup harapan sesungguhnya dari responden terhadap layanan perpustakaan.
3. Tingkat layanan yang diterima/dirasakan (*perceived*). Variabel ini mencakup opini dan pendapat responden terhadap layanan yang diberikan berdasarkan yang dialaminya.

Kuesioner ini terdiri dari pernyataan data diri, pernyataan tentang penggunaan informasi dan kepuasan pengguna perpustakaan secara umum, dan pernyataan tentang pola penggunaan perpustakaan. Setiap butir pernyataan yang diberikan berisi jawaban dengan skala penilaian 1-9 yang menunjukkan skala kepuasan dari yang terendah hingga tertinggi. Selain itu, penulis juga memberikan opsi N/A (*Not Applicable*). Opsi ini diberikan apabila responden memilih untuk tidak memberikan penilaian berdasarkan skala penilaian yang ada. Penulis juga menambahkan butir pernyataan tambahan berisi pernyataan tentang jam buka layanan dan butir saran dari responden untuk memperoleh statistik harapan responden terhadap layanan perpustakaan.

3.6. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Angket yang digunakan adalah LibQual+TM yang telah dikembangkan oleh ARL, dengan menggunakan skala tingkat (likert) angka satu sampai sembilan. Teknik pengukuran yang diterapkan adalah berdasarkan pilihan nilai responden, dimana responden hanya memilih satu dari sembilan alternatif yang disediakan. Apabila jawaban responden semakin mendekati angka sembilan nilainya akan semakin tinggi, jika semakin mendekati angka satu maka nilainya akan semakin rendah.

Kisi-kisi pernyataan dan variable pernyataan berdasarkan LibQual+TM selengkapnya terlampir pada lampiran.

Berikut ini adalah pembagian pernyataan kuesioner berdasarkan jenis layanan yang tersedia di Perpustakaan IAIN SMH Banten

Jenis Layanan	Nomor Item Pernyataan	Jumlah Item
Layanan Sirkulasi	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	9
Layanan Referensi	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18	9

Layanan Internet	19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26	8
Jumlah		26

3.7. Uji Validitas dan Realibilitas

Instrumen penelitian yang baik harus dapat memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, artinya setiap butir pernyataan yang ditanyakan telah sesuai dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai data penelitian. Penulis melakukan uji validitas dan reliabilitas item pernyataan untuk masing-masing tingkat kepuasan responden dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 16.0. Tahapan dalam analisis validitas pertama adalah menentukan hipotesis, yaitu:

Ho : skor butir berkorelasi positif dengan skor faktor

Ha : skor butir tidak berkorelasi positif dengan skor faktor.

Tahap kedua menentukan besarnya nilai r tabel dengan ketentuan $df = \text{jumlah kasus} - 2$, dan menentukan tingkat prosentase signifikansinya. Pada penelitian ini digunakan taraf signifikansi sebesar 5%. Tahap ketiga menghitung r kuesioner untuk setiap butir untuk menguji validitas. Pada SPSS, nilai r kuesioner setiap butir pernyataan dapat dilihat pada kolom Corrected Item-Total Correlation dari Output SPSS yang dihasilkan.

Ketentuan yang digunakan adalah jika nilai r kuesioner item pernyataan lebih besar atau sama dengan nilai r tabel, maka item pernyataan adalah valid. Sebaliknya item pernyataan tidak valid dan harus dihilangkan atau diganti dengan pernyataan lain. Jika diganti dengan pernyataan lain, maka harus melakukan pengujian validitas kembali.

Realibilitas atau tingkat keandalan, merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam hal menjawab yang berkaitan dengan konstruk pernyataan yang merupakan dimensi suatu variabel yang disusun dalam bentuk kuesioner. Jika nilai korelasi sama dengan atau lebih besar dari nilai Cronbach Alphanya, maka butir-butir pernyataan dinyatakan reliabel.

3.8. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data pada penelitian ini adalah dengan melakukan analisa terhadap statistika deskriptif yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada responden. Teknik ini digunakan untuk menganalisis harapan dan persepsi responden terhadap kualitas layanan. Rumus yang digunakan adalah :

Universitas Indonesia

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

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

Keterangan :

AG dan SG merupakan nilai kepuasan responden terhadap layanan, dengan indikator negatif dan positif. Apabila AG bernilai positif, maka responden merasa layanan yang diberikan telah memenuhi standar yang diinginkan, apabila AG bernilai negatif, maka responden merasa layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan yang mereka inginkan. Nilai SG memiliki indikator negatif dan positif. Apabila bernilai positif, maka responden menilai layanan yang diberikan telah melebihi standar yang mereka inginkan, sedangkan apabila nilai SG bernilai negatif, maka layanan yang diberikan berada pada batas minimum standar yang mereka inginkan. Kualitas layanan masih dianggap baik bila nilai yang diperoleh berada dalam *zone of tolerance*, yaitu antara nilai AG positif dan SG negatif.

Langkah-langkah analisis data yang dilakukan pada penelitian ini adalah :

1. Menghitung total skor harapan minimum, total skor harapan yang diinginkan, dan total skor persepsi untuk setiap butir pernyataan.
2. Menghitung skor rata-rata harapan minimum, harapan yang diinginkan, dan persepsi untuk setiap butir pernyataan
3. Membandingkan skor rata-rata harapan minimum, harapan yang diinginkan, dan persepsi. Hasil perbandingan ini akan menghasilkan nilai kesenjangan (*gap score*) yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan.

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Tempat Penelitian

4.1.1. Sejarah Perpustakaan

Sebelum bernama IAIN SMH Banten, lembaga ini bernama Fakultas Syari'ah Maulana Yusuf Banten yang berdiri dari hasil kerjasama masyarakat Banten dengan Korem 064 Maulana Yusuf pada tahun 1962. Pada tanggal 16 November 1962 Fakultas Syari'ah menjadi Fakultas Negeri dengan menginduk pada IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan kemudian pada tanggal 25 Februari 1963 berubah menjadi Falultas Syari'ah yang menginduk pada IAIN Syarif Hidayatullah Jakarta bertempat di Banten.

Pada tahun 1976 Fakultas Syari'ah beralih menginduk pada "Sunan Gunung Djati" Bandung cabang Banten, selanjutnya pada tahun 1982 kata "Cabang" dihapuskan sehingga berubah menjadi Fakultas Syari'ah IAIN "Sunan Gunung Djati" di Banten. Hal ini terus bertahan sampai berlakunya status yang baru yaitu Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) "Sultan Maulana Hasanuddin" Banten (SMHB) Serang.

Fakultas Syari'ah IAIN "Sunan Gunung Djati" di Serang sebagai satu-satunya Perguruan Tinggi Negeri di Banten yang menyelenggarakan pendidikan dan pengabdian pada masyarakat, sudah barang tentu dalam menjalankan misi ilmiahnya tidak dapat dipisahkan dari perpustakaan. Sebelum berdiri gedung perpustakaan yang permanen, Fakultas Syari'ah Banten telah memanfaatkan salah satu ruang kuliah sebagai pusat kegiatan perpustakaan. Pemanfaatan salah satu ruang kuliah tersebut terpaksa dilakukan karena pada waktu itu Fakultas Syari'ah masih memiliki fasilitas dan tenaga yang terbatas.

Pada tahun 1982 Fakultas Syari'ah IAIN "Sunan Gunung Djati" Serang mendapatkan bantuan dana APBN melalui Dana Isian Proyek Departemen Agama (DIP DEPAG) RI nomor 67/XXV/3/1982, dibangunlah gedung perpustakaan dengan

luas bangunan dan tanah 240 m² terdiri dari ruang kepala, ruang pengolahan dan teknis, ruang koleksi, dan ruang baca.

Sebelum bernama STAIN "SMHB" Serang, perpustakaan berada di bawah naungan Fakultas Syaria'ah maka pada tahun 1997 setelah STAIN "SMHB" Serang diresmikan Perpustakaan Fakultas Syaria'ah menjadi Perpustakaan STAIN "SMHB" Serang.

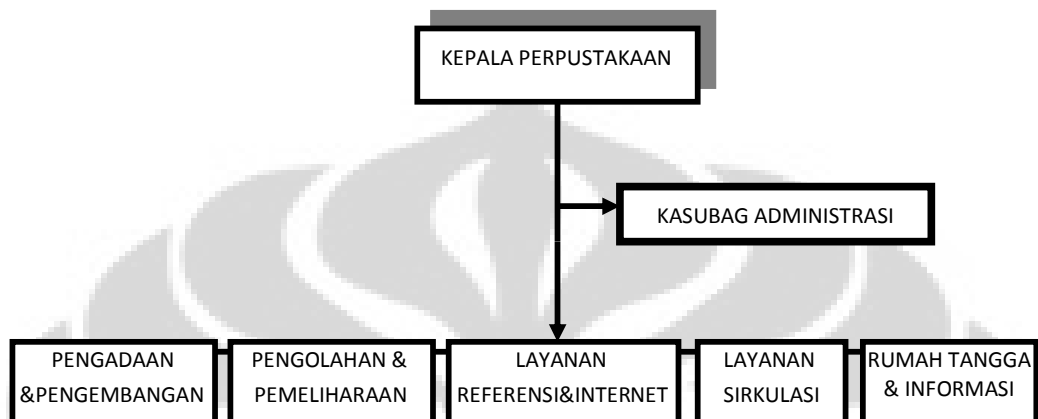
Pada tahun 1999 dibangunlah sebuah gedung perpustakaan dengan 2 (dua) lantai dan luas bangunan 400 m². Pada tahun 2000 perpustakaan STAIN menempati gedung perpustakaan sendiri yang telah diresmikan oleh ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri "SMHB" Serang dengan kepala perpustakaan Drs. Ahmad Marjuki sampai 2002. Selama 2003 dipimpin oleh Drs. Dadang Bunyamin, tahun 2004 dipimpin oleh Dra. Hj. Tuti Hafidhah, MM, dan tahun 2005 sampai sekarang dipimpin oleh Jamridafrizal, S.Ag, S.S, MHum.

Sesuai dengan perubahan status dari STAIN ke IAIN berdampak juga pada perubahan perpustakaan menjadi Unit Pelaksana Teknis (UPT) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4.1.2. Struktur Organisasi dan Personalia

Perpustakaan IAIN pola kerjanya menganut sistem pembagian kerja fungsional yang terdiri dari 2 bagian yaitu bagian pengolahan dan pelayanan. Kepala perpustakaan bertanggung jawab mengarahkan, mengkoordinir dan mengawasi seluruh kegiatan perpustakaan. Bagian pengolahan bertugas menangani buku-buku koleksi yang masuk ke perpustakaan untuk dicatat atau dimasukkan ke dalam buku induk, memberi cap inventaris dan mendeskripsikan buku itu untuk klasifikasi dan katalogisasi. Bagian pelayanan bertugas melayani para pembaca dan menata koleksi itu dengan rapih dan teratur.

Adapun bagan struktur organisasi perpustakaan IAIN SMH Banten dapat dilihat pada struktur di bawah ini:



Gambar 4.1. Struktur Organisasi perpustakaan IAIN SMH Banten

Saat ini jumlah petugas perpustakaan IAIN Banten berjumlah 8 orang dengan perincian 6 orang PNS dan 2 orang tenaga honorer. Tingkat pendidikan pengelola perpustakaan terdiri dari satu orang S2 ilmu perpustakaan, 2 orang S1 ilmu perpustakaan, 2 orang S1 non perpustakaan dan 3 orang berpendidikan SMA.

Tabel 4.1. Keadaan Tingkat Pendidikan Petugas Perpustakaan IAIN Banten

No.	Tingkat Pendidikan	Bidang Ilmu	Jumlah
1.	Magister	Ilmu Perpustakaan	1 orang
2.	Sarjana	Ilmu Perpustakaan	2 orang
		Non Perpustakaan	2 orang
4.	SMA / MA		3 orang
J U M L A H			8 orang

4.1.3. Koleksi

Secara garis besar, koleksi perpustakaan IAIN SMH Banten terdiri dari dua bentuk, yaitu koleksi buku dan koleksi non buku. Koleksi buku merupakan koleksi yang paling dominan.

Sebagian besar koleksi buku ini adalah berbahasa Indonesia, sedangkan yang berbahasa Arab menduduki peringkat kedua. Sedangkan buku yang berbahasa Inggris menempati urutan ke tiga. Adapun koleksi non buku terdiri dari jurnal, skripsi, tesis, disertasi dan laporan ilmiah. Ada pula koleksi berbentuk digital seperti CD ROM.

Koleksi perpustakaan IAIN SMH Banten dikelompokkan menjadi dua kelompok besar yaitu koleksi keislaman yang dikodekan dengan dengan 2x..., sedangkan untuk koleksi non keislaman (umum) diklasifikasikan dengan sistem Dewey Decimal Classification (DDC) 22.

Jumlah koleksi bahan pustaka di Perpustakaan IAIN "SMH" Banten tiap tahunnya mengalami perkembangan. Kini jumlah koleksi itu, secara keseluruhan telah mencapai 12631 judul dan 39391 eksemplar.

4.1.4. Layanan Perpustakaan

Sistem layanan di Perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten adalah sistem terbuka baik untuk layanan referensi maupun sirkulasi. Adapun jenis layanan yang tersedia di Perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten adalah :

- a. Layanan Administrasi, layanan ini diberikan kepada seluruh anggota perpustakaan dalam hal menjadi anggota dan bebas pustaka
- b. Layanan Sirkulasi merupakan semua kegiatan yang berkaitan dengan peminjaman maupun pengembalian bahan pustaka.
- c. Layanan Ruang Baca merupakan tempat pemakai dapat membaca sumber-sumber informasi yang disediakan selama jam buka perpustakaan khususnya diruang baca.
- d. Layanan Referensi. Layanan ini terletak di lantai satu. Koleksi referensi hanya untuk dibaca ditempat. Kalau pamakai membutuhkan maka koleksi ini maka

difotokopi oleh petugas perpustakaan bukan oleh anggota sendiri, hal ini dilakukan untuk menjaga buku agar tidak robek atau dirusak.

e. Layanan Internet.

4.2 Deskripsi Responden

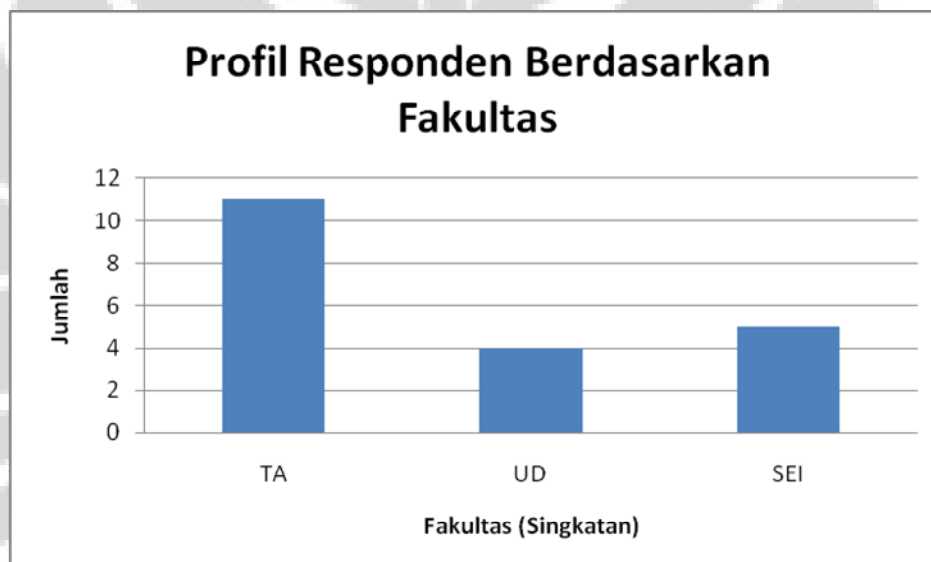
Responden pada penelitian ini merupakan responden yang dipilih dari sejumlah populasi dosen di IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang tersebar di tiga fakultas, yaitu : Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam (SEI), Fakultas Tarbiyah dan Adab (TA), dan Fakultas Ushuluddin dan Dakwan (UD). Responden diambil berdasarkan seringnya interaksi dengan perpustakaan dan diperoleh 20 orang responden. Kepada setiap responden diberikan kuesioner untuk diisi dan diserahkan kembali dalam jangka waktu selama 10 hari.

Dari hasil pengisian kuesioner, penulis memperoleh data bahwa 70% merupakan responden laki-laki, dan sisanya 30% merupakan responden perempuan. Dari sampel data ini menunjukkan bahwa berdasarkan jenis kelamin responden laki-laki memiliki prosentase jumlah yang lebih besar daripada responden perempuan dalam memberikan penilaian terhadap layanan perpustakaan.



Gambar 4.2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

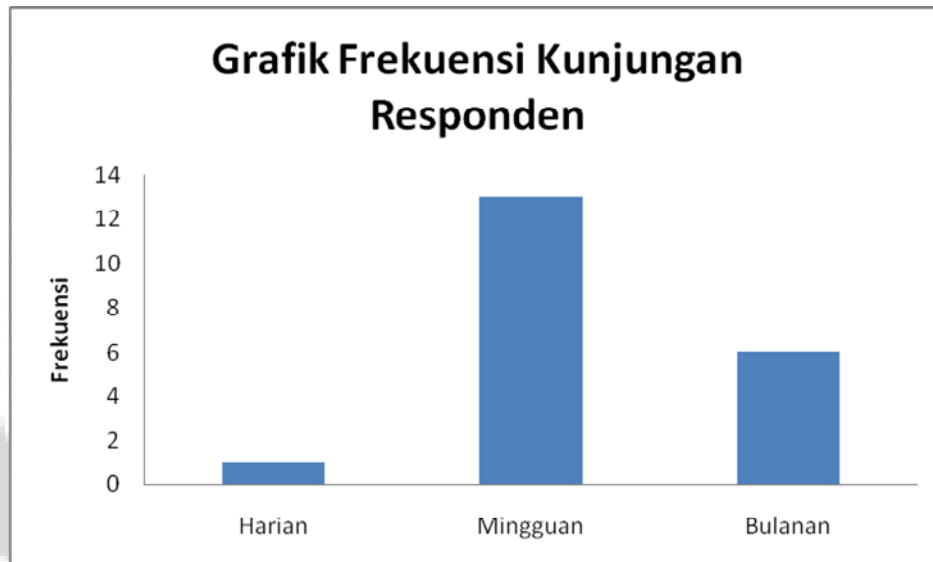
Kuesioner menyebutkan bahwa proporsi responden berdasarkan fakultas dimana dosen tersebut mengajar, didominasi oleh Fakultas Tarbiyah dan Adab sebanyak 11 orang (55,00%), disusul dengan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam sebanyak 4 orang (20,00%), dan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah sebanyak 5 orang (25,00%). Data ini menunjukkan bahwa pendapat responden akan didominasi oleh pendapat dosen dari Fakultas Tarbiyah dan Adab, hal ini juga sesuai dengan persentase populasi dosen di Fakultas Tarbiyah dan Adab yang merupakan fakultas dengan jumlah dosen terbanyak.



Gambar 4.3. Profil Responden Berdasarkan Kelompok Fakultas

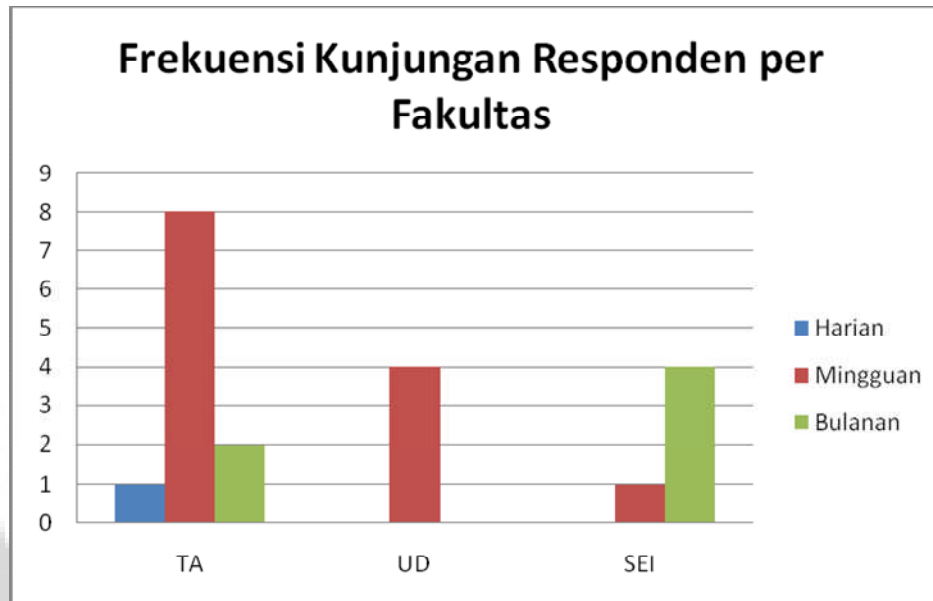
Data kuesioner juga menunjukkan tingkat kunjungan responden terhadap perpustakaan berdasarkan rentang waktu kunjungan. Sebagian besar responden melakukan kunjungan ke perpustakaan dalam rentang waktu mingguan yaitu sebanyak 13 orang (65,00%), sebanyak 6 orang (30,00%) melakukan kunjungan setiap bulan ke perpustakaan, dan sisanya sebanyak 1 orang (5,00%) melakukan kunjungan ke perpustakaan dalam rentang waktu harian. Intensitas kunjungan ini menunjukkan bahwa dosen memiliki tingkat kunjungan yang beragam, namun sebagian besar menyatakan bahwa frekuensi kunjungan mereka berada di tingkatan

mingguan, artinya dalam rentang waktu 1 bulan, 65,00% responden melakukan interaksi di perpustakaan sekurang-kurangnya 4 kali.



Gambar 4.4 Grafik Frekuensi Kunjungan Responden

Responden yang memiliki intensitas tertinggi dalam jumlah kunjungan berasal dari Fakultas Tarbiyah dan Adab, yaitu sebanyak 8 orang, sedangkan fakultas yang memiliki jumlah kunjungan terendah adalah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, yaitu tidak pernah kunjungan bulanan atau harian.



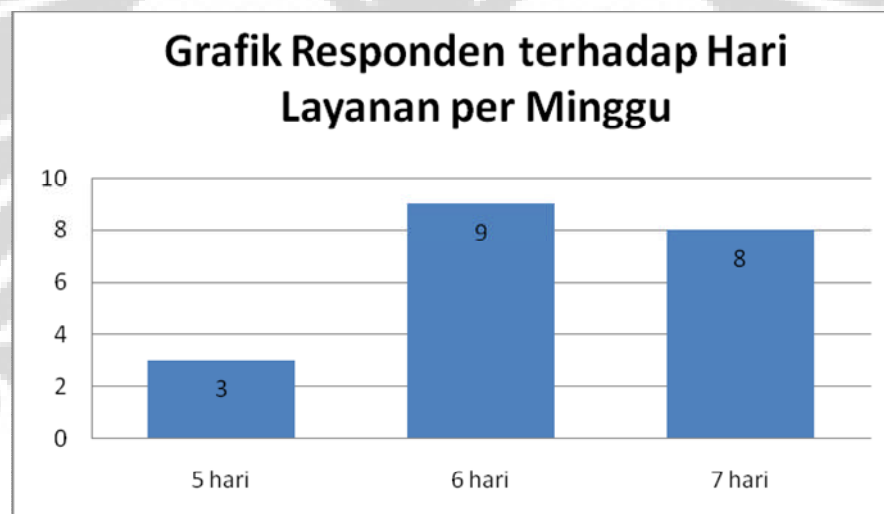
Gambar 4.5 Grafik Frekuensi Kunjungan Responden per Fakultas

Dari data di atas, secara deskriptif digambarkan jumlah kunjungan dosen Fakultas Tarbiyah dan Adab yang berkunjung harian sebanyak 1 orang (5,00%), yang berkunjung dalam rentang waktu mingguan sebanyak 8 orang (40,00%), dan 2 orang melakukan kunjungan dalam rentang waktu bulanan (10,00%). Intensitas kunjungan dosen Fakultas Ushuluddin dan Dakwah didominasi oleh kunjungan mingguan sebanyak 4 orang (20,00%) dan tidak ada intensitas kunjungan dalam rentang waktu yang lain. Intensitas kunjungan dosen Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam paling banyak dilakukan dalam rentang waktu bulanan, yaitu sebanyak 4 orang (20,00%) dan 1 orang responden (5,00%) menyatakan melakukan kunjungan ke perpustakaan dalam rentang waktu mingguan.

Berdasarkan data harapan jam buka layanan perpustakaan, mayoritas responden menyatakan jumlah hari layanan perpustakaan yang mereka usulkan adalah sebanyak 6 hari, sebagaimana yang biasa diberlakukan di perpustakaan di perguruan tinggi lain. Jumlah responden yang menyatakan harapan ini adalah sebanyak 9 orang (45,00%). Dari perhitungan ini, sisa responden lainnya menginginkan jam buka layanan ditingkatkan menjadi 7 hari, yaitu sebanyak 8 orang

(40,00%). Data ini menunjukkan bahwa tingkat keseragaman harapan responden terhadap jumlah hari layanan di perpustakaan cenderung variatif, walaupun didominasi oleh responden yang tetap menginginkan perpustakaan tetap buka dengan jumlah hari layanan yang lebih lama.

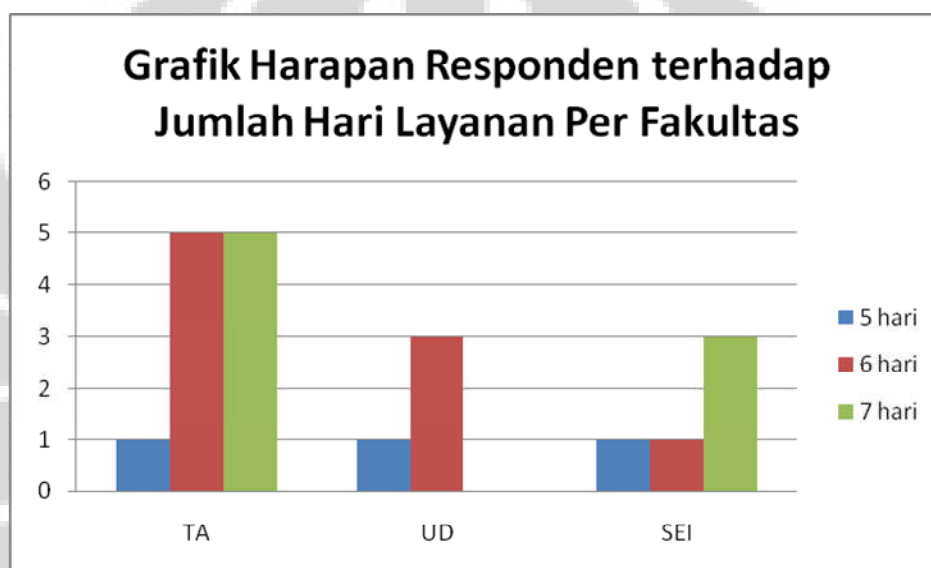
Besarnya harapan jam buka layanan perpustakaan disebabkan kebutuhan informasi yang sangat tinggi. Apalagi dengan adanya kegiatan perkuliahan program pasca sarjana yang diadakan pada hari Jumat dan Sabtu serta adanya program dual mode di fakultas tarbiyah yang perkuliahannya diadakan pada hari Sabtu dan Minggu, kebutuhan terhadap jam buka dan hari layanan perpustakaan semakin meningkat. Hal ini telah diantisipasi oleh perpustakaan dengan membuka layanan perpustakaan pada hari Sabtu dan Minggu, meskipun dengan tenaga dan fasilitas layanan yang terbatas. Namun informasi tentang adanya penambahan hari layanan perpustakaan belum diketahui oleh seluruh dosen akibat sosialisasi penambahan hari layanan yang tidak maksimal.



Gambar 4.6 Grafik Harapan Responden terhadap Hari Layanan per Minggu

Dari data ini juga penulis memperoleh informasi berdasarkan pengelompokan fakultas, jumlah responden dari Fakultas Tarbiyah dan Adab mengusulkan jumlah hari layanan perpustakaan adalah 6 hari sebanyak 5 orang (25,00%), sama dengan 5 orang responden (25,00%) yang juga mengusulkan jumlah hari layanan perpustakaan selama 7 hari. Kelompok Fakultas Ushuluddin dan Dakwah

mengusulkan jumlah hari layanan perpustakaan adalah 6 hari, responden dari usulan ini berjumlah 3 orang (15,00%), sedangkan tidak ada responden (0,0%) mengusulkan hari layanan perpustakaan menjadi 7 hari. Kelompok Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam juga ada yang mengusulkan jumlah hari layanan perpustakaan sebanyak 7 hari. Responden dari usulan ini berjumlah 1 orang (5,00%), sedangkan 3 orang (15,00%) mengusulkan jumlah hari layanan perpustakaan sebanyak 7 hari.



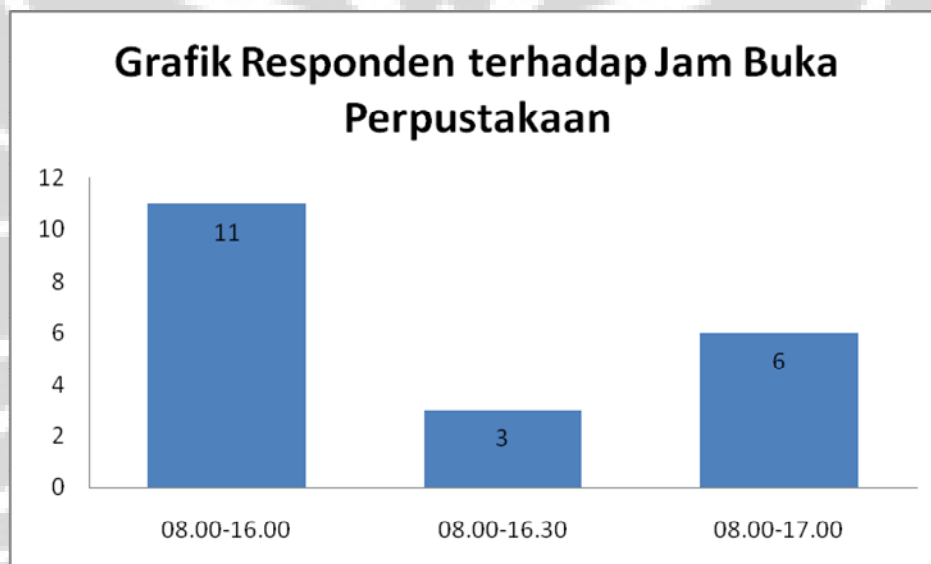
Gambar 4.7 Grafik Harapan Responden terhadap Hari Layanan per Fakultas

Berdasarkan komposisi usulan di atas, sebagian besar responden dari kelompok Fakultas Tarbiyah dan Adab menghendaki hari layanan di perpustakaan selama 6 hari. Dari uraian profil 4.1, disebutkan bahwa jumlah hari layanan perpustakaan adalah 5 hari, artinya sebagian besar responden dari Fakultas Tarbiyah dan Adab memandang jumlah hari layanan yang berlaku saat ini belum sesuai dengan keinginan mereka.

Hal ini berbeda dengan responden dari kelompok Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam. Sebagian besar responden dari kelompok Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam mengusulkan jumlah hari layanan perpustakaan menjadi 7 hari. Senada dengan yang diusulkan oleh 25% responden dari kelompok Fakultas Tarbiyah

dan Adab. Hal ini menyatakan bahwa baik responden dari kelompok Fakultas Tarbiyah dan Adab dan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam menginginkan peningkatan jumlah hari layanan perpustakaan dibanding yang berlaku saat ini.

Data yang dikumpulkan oleh penulis juga mengumpulkan usulan responden terhadap jam buka layanan perpustakaan. Dari data ini, diperoleh 11 orang (55,00%) responden mengusulkan jam buka perpustakaan adalah 08.00–16.00, 3 orang responden (15,00%) mengusulkan jam buka perpustakaan adalah 08.00–16.30 sedangkan 6 orang responden (30,00%) mengusulkan jam buka perpustakaan adalah jam 08.00–17.00.

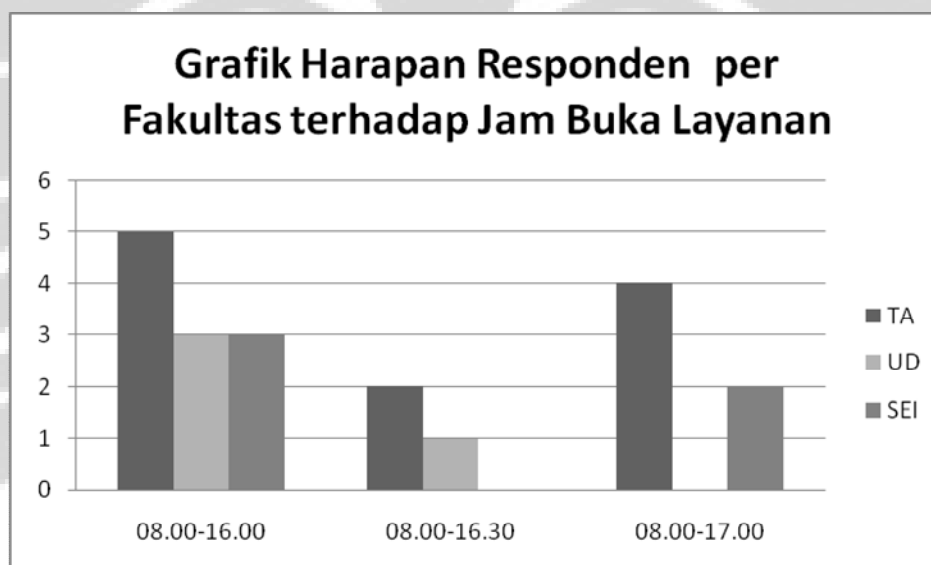


Gambar 4.8 Grafik Harapan Responden terhadap Jam Buka Perpustakaan

Oleh karena itu, berdasarkan data yang dikumpulkan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menginginkan jam buka layanan perpustakaan lebih lama dari yang saat ini diberlakukan. Hal ini mengindikasikan bahwa responden memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap jam buka layanan perpustakaan.

Berdasarkan pengelompokan fakultas, diperoleh data harapan responden terhadap jam buka layanan perpustakaan. Kelompok Fakultas Tarbiyah dan Adab

yang mengusulkan jam buka layanan pukul 08.00–16.00 adalah sebanyak 5 orang (25,00%), 2 orang responden (10,00%) mengusulkan jam buka layanan dari pukul 08.00–16.30, sedangkan 4 orang responden (20,00%) mengusulkan jam buka layanan perpustakaan dari pukul 08.00–17.00. Kelompok Fakultas Ushuluddin dan Dakwah yang mengusulkan jam buka layanan dari pukul 08.00–16.00 adalah sebanyak 3 orang (15,00%), 1 orang responden (5,00%) mengusulkan jam buka layanan perpustakaan dari pukul 08.00–16.30, dan tidak ada responden (0,00%) mengusulkan jam buka layanan perpustakaan dari pukul 08.00–17.00. Responden dari kelompok Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam mengusulkan jam buka layanan perpustakaan dari pukul 08.00–16.00 adalah sebanyak 3 orang (15,00%), sedangkan 2 orang responden (10,00%) mengusulkan jam buka layanan perpustakaan dari pukul 08.00–17.00. Tidak ada responden dari kelompok Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam yang mengusulkan jam buka layanan antara pukul 08.00–16.30.



Gambar 4.9 Grafik Harapan Responden per Fakultas terhadap Jam Buka Layanan

Dari uraian di atas, berdasarkan presentase terbesar dari kelompok fakultas yang menaruh harapan tertinggi terhadap jam buka layanan adalah Fakultas Tarbiyah dan Adab. Sebagian besar responden menginginkan jam buka layanan antara pukul 08.00–16.00, atau lebih lama dari yang saat ini berlaku di perpustakaan.

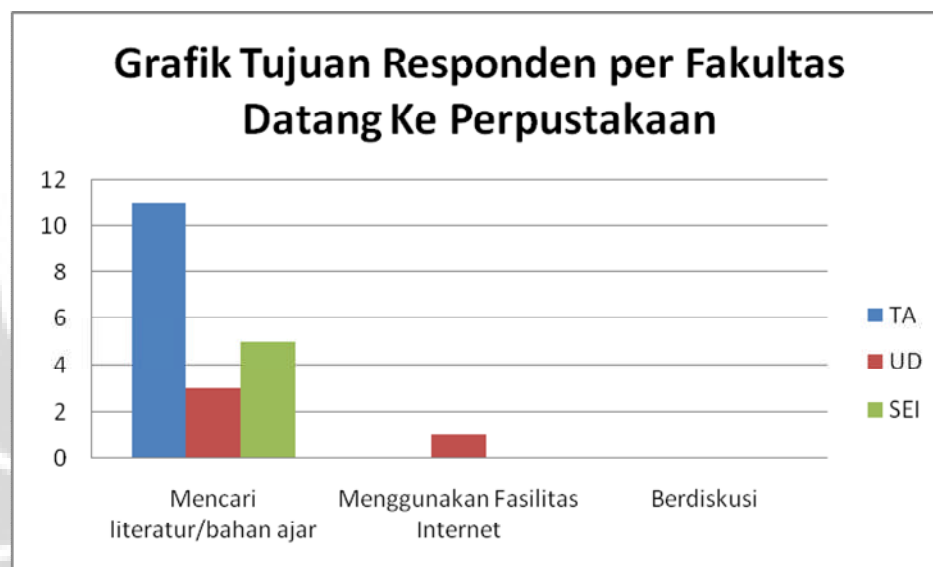
Penulis juga mencatat motif responden dalam mengunjungi perpustakaan. Mayoritas responden yaitu sebesar 19 orang responden (95,00%) menyatakan bahwa tujuan kunjungan mereka ke perpustakaan adalah mencari literatur atau bahan ajar, hanya 1 orang responden (5,00%) menyatakan bahwa tujuan mereka ke perpustakaan adalah menggunakan fasilitas internet, dan tidak ada responden (0,00%) yang menyatakan bahwa tujuannya berkunjung ke perpustakaan adalah untuk berdiskusi.



Gambar 4.10 Grafik Tujuan Responden ke Perpustakaan

Berdasarkan pengelompokan fakultas, diperoleh data bahwa sebagian besar responden yang bertujuan mencari bahan ajar atau literatur adalah dari Fakultas Tarbiyah dan adab, yaitu sebanyak 11 orang atau sekitar 55,00%. Sementara itu, prosentasi responden yang datang untuk mencari literatur atau bahan ajar yang berasal dari Fakultas Ushuluddin dan Dakwah menempati urutan paling sedikit, yaitu 3 orang atau sekitar 15,00%. Hal ini disebabkan karena di Fakultas Ushuluddin dan Dakwah sudah memiliki perpustakaan fakultas dan sudah berjalan baik sebagaimana diikuti oleh Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam. Dari data tersebut juga terlihat bahwa tidak ada responden yang menggunakan perpustakaan sebagai tempat berdiskusi. Keadaan ini disebabkan oleh banyak faktor, diantaranya adalah responden mengetahui bahwa di dalam perpustakaan tidak boleh mengeluarkan suara gaduh,

sehingga tidak memungkinkan membuat atau melakukan diskusi di dalam perpustakaan. Selain itu, tidak tersedianya ruang khusus untuk diskusi yang nyaman menyebabkan responden enggan berdiskusi di perpustakaan.



Gambar 4.11 Grafik Tujuan Responden ke Perpustakaan per Kelompok

4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang telah disusun, penulis melakukan pengujian terhadap 26 butir pernyataan yang telah didesain kepada 20 orang responden. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan bantuan *software* SPSS versi 16.0.

4.4.1 Analisis Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Persepsi

Untuk menganalisis validitas dan realibilitas kuesioner persepsi pengguna terhadap layanan perpustakaan dilakukan beberapa tahapan sebagai berikut:

Tahap I : Menentukan Hipotesis

Ho : Skor butir berkorelasi positif dengan skor faktor

Ha : Skor butir tidak berkorelasi positif dengan skor faktor

Tahap II : Menentukan besarnya nilai r tabel dengan ketentuan $df = \text{jumlah kasus} - 2$ atau $20 - 2 = 18$ dan tingkat signifikansi sebesar 5%, diperoleh angka r pada tabel adalah 0,468.

Tahap III : Menghitung r kuesioner untuk setiap butir. Hasilnya dapat dilihat pada bagian output *Corrected Item–Total Correlation*.

Hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS diperoleh besarnya nilai *Cronbach's Alpha*, yaitu 0,966. Nilai *Cronbach's Alpha* digunakan sebagai statistik untuk menentukan reliabilitas setiap butir instrumen.

Hasil pengujian dengan menggunakan SPSS 16 menunjukkan hasil penghitungan validitas dan reliabilitas yang akan dianalisis untuk kedua–puluh enam butir pernyataan. Berdasarkan nilai pada kolom *Corrected Item – Total Correlation*, semua butir pernyataan yang di analisis sudah valid karena nilai *Corrected Item – Total Correlation*–nya semua sudah lebih besar dari angka r tabel yaitu 0,468.

Kriteria uji reliabilitas menyebutkan bahwa jika nilai korelasi sama dengan atau lebih besar dari 0,8 maka butir–butir pernyataan reliabel. Terlihat dari hasil analisis di atas bahwa semua butir pernyataan pada kolom *Cronbach's Alpha* mempunyai nilai di atas 0,8. Kesimpulannya semua butir pernyataan di atas sudah reliabel.

4.4.2 Analisis Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Harapan Minimum

Untuk menganalisis validitas dan realibilitas kuesioner persepsi pengguna terhadap layanan perpustakaan dilakukan beberapa tahapan sebagai berikut:

Tahap I : Menentukan Hipotesis

H_0 : Skor butir berkorelasi positif dengan skor faktor

H_a : Skor butir tidak berkorelasi positif dengan skor faktor

Tahap II : Menentukan besarnya nilai r tabel dengan ketentuan $df = \text{jumlah kasus} - 2$ atau $20 - 2 = 18$ dan tingkat signifikansi sebesar 5%, diperoleh angka r pada tabel adalah 0,468.

Tahap III : Menghitung r kuesioner untuk setiap butir. Hasilnya dapat dilihat pada bagian output *Corrected Item–Total Correlation*.

Hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS diperoleh besarnya nilai *Cronbach's Alpha*, yaitu 0,984. Nilai *Cronbach's Alpha* digunakan sebagai statistik untuk menentukan reliabilitas setiap butir instrumen dan dijelaskan pada bagian berikutnya.

Hasil pengujian dengan menggunakan SPSS 16 menunjukkan hasil penghitungan validitas dan reliabilitas yang akan dianalisis untuk kedua–puluh enam butir pernyataan. Berdasarkan nilai pada kolom *Corrected Item – Total Correlation*, semua butir pernyataan yang di analisis sudah valid karena nilai *Corrected Item – Total Correlation*–nya semua sudah lebih besar dari angka r tabel yaitu 0,468.

Kriteria uji reliabilitas menyebutkan bahwa jika nilai korelasi sama dengan atau lebih besar dari 0,8 maka butir–butir pernyataan reliabel. Terlihat dari hasil analisis di atas bahwa semua butir pernyataan pada kolom *Cronbach's Alpha* mempunyai nilai di atas 0,8. Kesimpulannya semua butir pernyataan di atas sudah reliabel.

4.4.3 Analisis Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Layanan Harapan

Untuk menganalisis validitas dan realibilitas kuesioner persepsi pengguna terhadap layanan perpustakaan dilakukan beberapa tahapan sebagai berikut:

Tahap I : Menentukan Hipotesis

H_0 : Skor butir berkorelasi positif dengan skor faktor

H_a : Skor butir tidak berkorelasi positif dengan skor faktor

Tahap II : Menentukan besarnya nilai r tabel dengan ketentuan $df = \text{jumlah kasus} - 2$ atau $20 - 2 = 18$ dan tingkat signifikansi sebesar 5%, diperoleh angka r pada tabel adalah 0,468.

Tahap III : Menghitung r kuesioner untuk setiap butir. Hasilnya dapat dilihat

pada bagian output *Corrected Item–Total Correlation*.

Hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS diperoleh besarnya nilai *Cronbach's Alpha*, yaitu 0,974. Nilai *Cronbach's Alpha* digunakan sebagai statistik untuk menentukan reliabilitas setiap butir instrumen dan dijelaskan pada bagian berikutnya.

Hasil pengujian dengan menggunakan SPSS 16 menunjukkan hasil penghitungan validitas dan reliabilitas yang akan dianalisis untuk kedua–puluh enam butir pernyataan. Berdasarkan nilai pada kolom *Corrected Item – Total Correlation*, semua butir pernyataan yang di analisis sudah valid karena nilai *Corrected Item – Total Correlation*–nya semua sudah lebih besar dari angka r tabel yaitu 0,468.

Kriteria uji reliabilitas menyebutkan bahwa jika nilai korelasi sama dengan atau lebih besar dari 0,8 maka butir–butir pernyataan reliabel. Terlihat dari hasil analisis di atas bahwa semua butir pernyataan pada kolom *Cronbach's Alpha* mempunyai nilai di atas 0,8. Kesimpulannya semua butir pernyataan di atas sudah reliabel.

4.4 Analisis Kualitas Layanan

4.4.1 Analisis Secara Umum

Analisis secara umum diperoleh dengan menjumlahkan semua nilai masing–masing kuesioner, baik persepsi, harapan terhadap layanan minimum, dan harapan terhadap layanan yang diinginkan yang kemudian dibagi dengan jumlah butir pernyataan untuk memperoleh nilai rata–rata. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa skor rata–rata persepsi lebih rendah dari harapan minimum, dengan nilai *adequacy gap* (AG) negatif, yaitu –1,46. Sedangkan skor *superiority gap* (SG) –3,25.

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

oleh perpustakaan.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1991) menyatakan bahwa "kualitas layanan adalah kesenjangan antara layanan yang diharapkan pengguna dengan layanan yang diterimanya". Dengan kata lain, apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau layanan yang diterima melampaui harapan pengguna maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan kurang baik. Maka berdasarkan analisis di atas, kualitas layanan perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten belum memenuhi harapan responden sehingga dapat dipersepsikan kualitas layanan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten menurut responden kurang baik. Mengingat kualitas layanan merupakan hal yang sangat penting bagi eksistensi perpustakaan, maka bila tidak segera dilakukan perbaikan kualitas layanan, perpustakaan akan ditinggalkan oleh penggunanya dan perpustakaan tidak dapat berfungsi maksimal sebagai jantungnya perguruan tinggi, dalam hal ini perpustakaan sebagai jantung dari IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

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

Tabel 4.2. Nilai Rata-rata Harapan Minimum, Harapan, Persepsi, AG secara Umum

Harapan Minimum	Harapan Sesungguhnya	Persepsi	Adequacy Gap (AG)
5,67	7,46	4,21	-1,46

4.4.2 Analisis Berdasarkan Dimensi Layanan Perpustakaan

Analisis berdasarkan dimensi kualitas layanan perpustakaan merupakan analisis kualitas layanan terhadap empat dimensi kualitas layanan perpustakaan yang

tercakup dalam LibQUAL⁺™. Empat dimensi kualitas layanan perpustakaan tersebut adalah:

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

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

Selanjutnya, data–data mentah dari kuesioner diolah menjadi data LibQual⁺™ dengan merata–ratakan penilaian responden untuk masing–masing kategori layanan (*minimum, expected, dan perceived*). Hasilnya disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.3. Nilai Rata–Rata Harapan Minimum, Harapan Sebenarnya, AG Dimensi Kualitas Layanan Perpustakaan per Item

Variabel	Minimum	Desired	Perceived	AG	
Affect of Service	AS_1	5,35	7,10	4,10	-1,25
	AS_2	5,35	7,40	4,25	-1,10
	AS_3	5,25	7,70	5,60	0,35
	AS_4	6,25	7,85	5,25	-1,00
	AS_5	5,85	7,55	5,10	-0,75
	AS_6	5,95	7,60	4,55	-1,40
	AS_7	5,20	6,95	4,40	-0,80
Personal Control	PC_1	6,00	7,60	4,85	-1,15
	PC_2	5,80	7,35	4,00	-1,80
	PC_3	5,65	7,25	4,40	-1,25
	PC_4	5,70	7,60	4,10	-1,60
	PC_5	5,25	7,30	3,90	-1,35
	PC_6	5,40	7,35	3,30	-2,10
	PC_7	5,35	7,20	3,85	-1,50
	PC_8	5,55	7,35	4,05	-1,50
	PC_9	6,20	7,80	4,65	-1,55
	PC_10	5,70	7,50	4,20	-1,50
Access to Information	AI_1	6,10	7,50	4,10	-2,00
	AI_2	5,45	7,05	3,60	-1,85
	AI_3	5,50	7,60	3,60	-1,90
	AI_4	5,45	7,05	4,10	-1,35
Library as Place	LP_1	5,60	7,80	3,85	-1,75
	LP_2	6,15	7,70	3,70	-2,45
	LP_3	5,65	7,65	3,55	-2,10
	LP_4	5,55	7,50	3,60	-1,95
	LP_5	6,05	7,75	4,60	-1,45

Dari hasil analisis data, dapat diketahui bahwa hampir seluruh dimensi memiliki nilai AG negatif. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna belum merasa puas terhadap empat dimensi layanan. Dimensi *Library as Place* merupakan dimensi kualitas layanan yang memiliki nilai AG terendah, yaitu sebesar $-1,94$. Sedangkan dimensi *Affect of Service* merupakan dimensi yang memiliki nilai AG terbesar, yaitu sebesar $-0,85$.

Data tersebut menunjukkan bahwa aspek tempat perpustakaan (*Library as Place*) dinilai paling tidak memuaskan dibandingkan ketidakpuasan yang lainnya. Perpustakaan juga sama sekali belum mampu memenuhi harapan pengguna, walau pada batas minimum. Hal ini sesuai dengan fasilitas yang ada di perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten saat ini, terutama sumber listrik yang belum memadai, sehingga fasilitas AC yang ada tidak dapat digunakan dengan maksimal. Jelas bahwa dimensi ini belum dapat dikatakan memiliki layanan yang unggul (*superior service*) karena belum mampu untuk memenuhi harapan-harapan dari pengguna. Hal ini dapat diketahui dari skor rata-rata persepsi ($3,86$) yang masih lebih kecil dari skor harapan sesungguhnya ($7,68$). Apabila perpustakaan ingin memberikan layanan yang unggul dimensi ini masih perlu untuk ditingkatkan lagi. Seperti penambahan ruangan yang nyaman untuk membaca, memperhatikan fasilitas (meja, kursi, dan pendingin ruangan), dan tersedianya ruangan baca dan ruangan khusus untuk diskusi. Hal tersebut tentunya harus benar-benar mendapatkan perhatian serius, karena jika dilihat dari nilai rata-rata harapan responden, dimensi ini adalah dimensi yang memiliki nilai rata-rata harapan tertinggi ($7,68$).

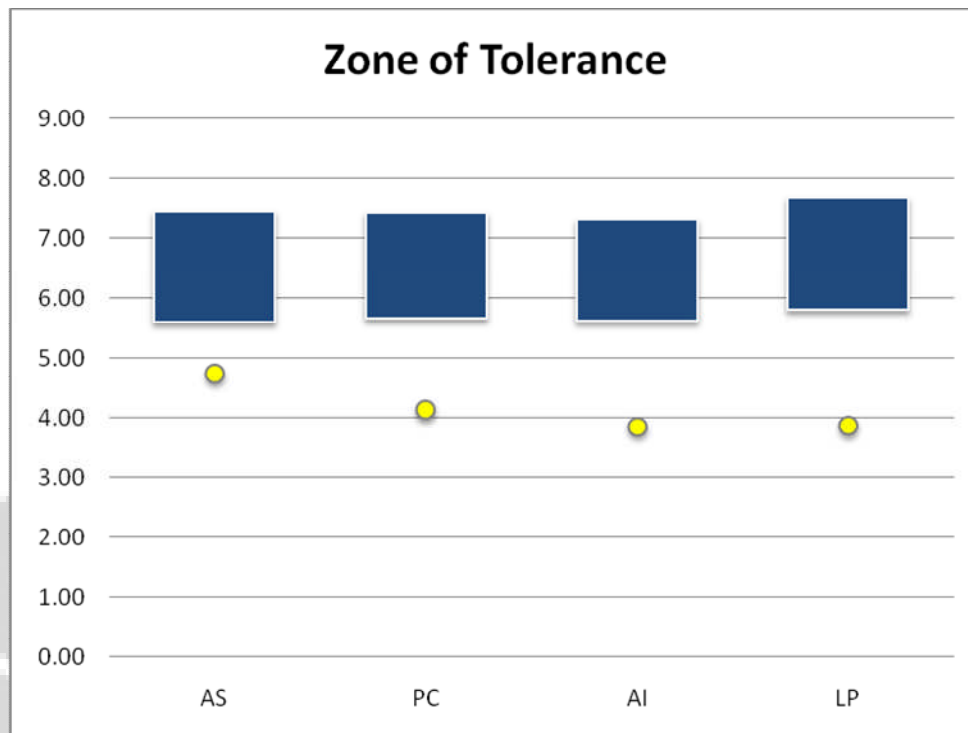
Oleh karena itu, kualitas layanan dimensi ini harus dapat dijaga dan ditingkatkan oleh perpustakaan sebagai salah satu upaya untuk membangun citra perpustakaan. Hal ini sesuai dengan pendapat Saxena (2000) bahwa dimensi infrastruktur, termasuk tampilan fisik dan interior bangunan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya meningkatkan kualitas layanan. Selain itu menurut pendapat Garvin (1988), layanan perpustakaan dapat dilihat dari sudut pandang produk dimana output dari layanan yang diberikan adalah produk yang dihasilkan

telah memenuhi standar. Artinya ketersediaan ruangan di perpustakaan dapat dipahami sebagai suatu produk dari layanan perpustakaan yang dapat dinilai dalam suatu standar yang diinginkan oleh pengguna. Keberadaan infrastruktur yang nyaman dan lengkap dari perpustakaan dapat memberikan sikap yang positif dari penggunaannya dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

Tabel 4.4 Nilai Rata–Rata Harapan Minimum, Harapan Sebenarnya, AG Dimensi Kualitas Layanan Perpustakaan

Dimensi Kualitas Layanan	Minimum	Desired	Percieved	AG
AS	5,60	7,45	4,75	-0,85
PC	5,66	7,43	4,13	-1,53
AI	5,63	7,30	3,85	-1,78
LP	5,80	7,68	3,86	-1,94

Dari penyajian data dalam bentuk gambar berikut, terlihat jelas *zone of tolerance* serta posisi persepsi pengguna. Area yang berwarna biru merupakan *zone of tolerance*. Bagian teratas dari area berwarna biru menyatakan nilai rata–rata harapan yang diinginkan, sedangkan bagian terbawah area biru tersebut menyatakan nilai rata–rata harapan minimum. Lingkaran kecil yang berwarna kuning merupakan nilai rata–rata persepsi pengguna (yang dirasakan).

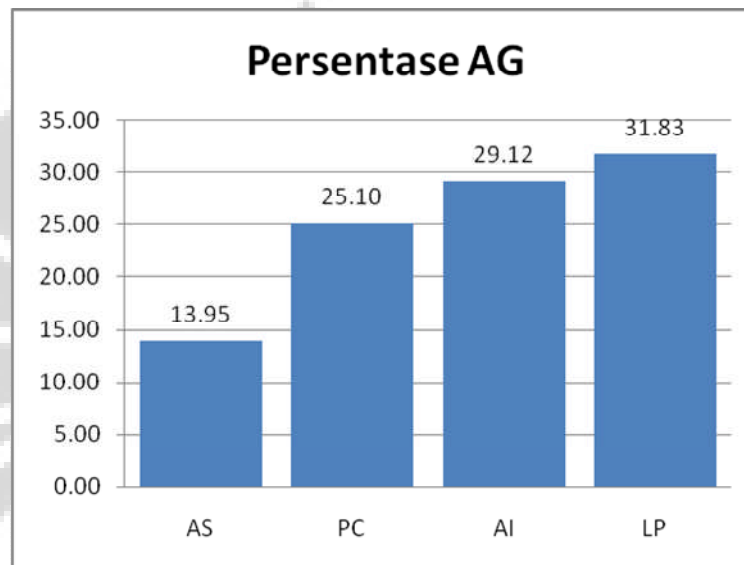


Gambar 4.12 Grafik Zone of Tolerance

Dari gambar di atas, terlihat bahwa persepsi pengguna terhadap empat dimensi kualitas layanan, sama sekali tidak berada di dalam area *zone of tolerance*, yang merupakan area kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan perpustakaan tidak berada dalam taraf memuaskan. Jelas bahwa layanan yang diberikan masih belum dapat memenuhi harapan sesungguhnya dari pengguna. Terlihat dari titik persepsi (titik kuning) berada di bawah garis harapan sesungguhnya (garis teratas area berwarna biru) bahkan berada di bawah garis harapan minimal (garis terbawah area berwarna biru).

Apabila nilai rata-rata kesenjangan AG diukur berdasarkan persentasenya, maka hasilnya adalah seperti yang ditunjukkan pada gambar di bawah ini. Dari gambar berikut dapat diketahui bahwa persentase AG tertinggi pada dimensi LP, yaitu 31,83%. Perlu dicatat bahwa, prosentase ini didasarkan pada semua nilai AG yang negatif untuk semua dimensi layanan. Sehingga, persentase tertinggi di sini tidak diterjemahkan dalam artian positif. Sebaliknya, persentase tertinggi adalah nilai kesenjangan yang paling besar. Jadi,

angka ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan dinilai dari aspek dimensi perpustakaan sebagai tempat dinilai paling kurang dibandingkan ke tiga dimensi lainnya walaupun juga ketiga dimensi yang lain berada pada level yang sangat kurang dan tidak ada satu dimensi pun yang berada pada *zone of tolerance*. Akan tetapi dimensi LP-lah yang pertama kali perlu mendapat perhatian untuk ditingkatkan.



Gambar 4.13 Grafik Persentase AG

Dari Tabel 4.10 terlihat bahwa skor pernyataan untuk dimensi LP yang memiliki gap terbesar adalah pada pernyataan LP_2 yaitu “Fasilitas ruangan perpustakaan (meja baca, kursi, AC) cukup memadai”. Artinya skor untuk pernyataan ini memperoleh nilai terkecil pada bagian persepsi. Sementara kesenjangan antara harapan minimal dengan persepsi yang diterima sangat besar. Dengan kata lain, responden menilai bahwa fasilitas ruangan perpustakaan seperti meja baca, kursi, atau AC belum cukup memadai. Tentunya hal ini akan mempengaruhi kenyamanan pengunjung perpustakaan dalam mencari bahan-bahan referensi, membaca, ataupun berdiskusi. Sebagai akibatnya, sebagaimana yang tertera pada Gambar 4.9 dan 4.10 pengunjung tidak memilih perpustakaan sebagai tempat untuk berdiskusi karena mereka merasa fasilitas untuk berdiskusi (dan yang lainnya) tidak tersedia cukup memadai. Oleh karena itu, pengelola perpustakaan dalam hal ini UPT Perpustakaan IAIN Sultan

Maulana Hasanuddin Banten perlu mengusahakan upaya-upaya dalam rangka meningkatkan fasilitas fisik bagi pengunjung. Seharusnya ruangan perpustakaan dibuat agar pengguna perpustakaan dapat memanfaatkan perpustakaan seyaman mungkin. Hal ini sesuai dengan pendapat Saxena (2000) bahwa dimensi infrastruktur, termasuk tampilan fisik dan interior ruangan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya meningkatkan kualitas layanan.

4.4.3 Analisis Berdasarkan Butir Pernyataan

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

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

Dari hasil analisis butir pernyataan kualitas layanan perpustakaan (lihat Tabel 4.12) diketahui bahwa sebanyak 1 butir pernyataan dari 26 butir pernyataan atau 3,85% butir pernyataan memiliki nilai AG positif dan 96,15% atau 25 butir pernyataan memperoleh nilai AG negatif. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna tidak puas terhadap sebagian besar aspek layanan perpustakaan. Dari tabel diketahui, pengguna menilai cukup puas dengan aspek layanan pada butir pernyataan AS_3, yaitu 'Petugas referensi melayani pengunjung dengan ramah dan sopan'. Jadi,

pengguna masih menilai positif terhadap sikap atau pelayanan yang diberikan oleh petugas referensi. Walaupun ketidakpuasan ini masih jauh di bawah harapan yang dikemukakan oleh responden. Menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry (1991) berpakaian rapi dan sopan merupakan salah satu aspek yang dinilai konsumen dalam menentukan kualitas layanan. Demikian pula halnya di perpustakaan, petugas harus selalu berpenampilan yang baik, karena pakaian merupakan cermin dari orang yang memakainya.

Dari hasil analisis berdasarkan butir pernyataan, diketahui bahwa butir pernyataan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi untuk harapan sesungguhnya adalah butir pernyataan nomor AS_4, mengenai pemahaman kebutuhan informasi pengguna oleh petugas referensi, dengan nilai rata-rata 7,85. Maksud dari kebutuhan pengguna adalah informasi-informasi penting yang biasanya ditanyakan atau dicari oleh pengguna di ruangan referensi telah diketahui oleh pengguna dalam berbagai macam bentuk. Misalkan pengguna menanyakan informasi mengenai salah-satu judul buku dan petugas referensi mengetahui ada atau tidaknya buku tersebut dan juga bisa menunjukkan di rak mana lokasi buku tersebut disimpan. Pengertian tersebut juga mencakup upaya petugas referensi menempatkan meja dan kursi untuk membaca. Selain itu, petugas referensi juga menempelkan beberapa informasi penting mengenai penempatan koleksi misalnya. Oleh pengguna, upaya-upaya tersebut sangat diharapkan untuk dilakukan. Sementara itu terjadi kesenjangan antara yang diharapkan dengan nilai sesungguhnya yang saat ini dirasakan oleh pengunjung.

Nilai terendah untuk harapan sesungguhnya adalah butir pernyataan nomor AS_7, mengenai sikap aktif petugas layanan internet dalam membantu pengguna 6,95. Hal ini cukup rasional, karena kondisi pengguna kebanyakan sudah bisa mengoperasikan komputer untuk menelusuri bahan-bahan atau sumber-sumber dari internet. Sehingga pengguna merasa tidak memerlukan banyak bantuan dari petugas untuk melakukan hal tersebut.

Untuk nilai kesenjangan, hasil analisis menunjukkan bahwa nilai kesenjangan AG tertinggi sebesar -2,45 yaitu pada butir pernyataan LP_2, mengenai fasilitas ruangan perpustakaan. Walaupun bertanda negatif, nilai AG tersebut merupakan

kesenjangan yang paling besar yang terjadi dari hasil analisis butir pernyataan. Artinya, terdapat rentang atau selang perbedaan terbesar antara harapan minimal dengan layanan yang saat ini dirasakan. Dengan kata lain, dalam hal fasilitas ruangan perpustakaan, pengguna merasakan kesenjangan yang sangat besar. Untuk butir pernyataan ini, pengguna mengharapkan rata-rata minimal skor untuk fasilitas adalah sebesar 6,15. Sementara yang nilai rata-rata yang dirasakan saat ini adalah 3,70. Nilai AG terendah sebesar 0,35 yaitu pada butir pernyataan AS_3, mengenai layanan petugas referensi dalam menangani pengunjung dengan ramah dan sopan. Untuk butir pernyataan ini, responden memberikan harapan minimal sebesar 5,25 dan yang dirasakan saat ini responden memberi nilai sebesar 5,60. Sementara harapan sesungguhnya untuk hal ini adalah sebesar 7,70. Artinya, petugas referensi sudah bekerja dengan sangat baik dalam memberikan kepuasan terhadap pengunjung dengan ramah dan sopan. Keramahan dan kesopanan pelayanan merupakan hal yang dapat membangkitkan citra positif terhadap keseluruhan citra pelayanan.

Pengguna merupakan konsumen perpustakaan, sehingga mereka juga mengharapkan agar dilayani dengan ramah dan sopan. Tentunya juga perlu didukung dengan peningkatan aspek atau dimensi kepuasan layanan lainnya.

Dari analisis butir pernyataan baik bernilai AG positif ataupun negatif, diketahui pemahaman petugas akan kebutuhan informasi pengunjung memiliki nilai harapan minimum tertinggi. Batas toleransi terhadap layanan ini adalah yang tertinggi, yang berarti pemenuhan kebutuhan informasi adalah faktor yang dianggap pengguna amat penting. Petugas referensi adalah petugas yang secara langsung berinteraksi dengan pengguna, memberikan informasi yang lengkap dan akurat adalah faktor yang penting dalam penilaian mereka terkait dengan layanan perpustakaan.

Dari uraian di atas, ternyata dimensi *affect of service* cukup diapresiasi oleh pengguna dibandingkan dengan dimensi lainnya. Hal ini disebabkan karena sebagian besar petugas perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten berpendidikan S1, sehingga petugas dapat bersikap baik dan sopan dan cukup memiliki kemampuan dan kompetensi.

Pada bab 4.2 disebutkan bahwa 65% responden berkunjung ke perpustakaan

setiap minggu, artinya interaksi responden dan petugas perpustakaan cukup tinggi, sehingga dimensi *affect of service* akan menjadi perhatian utama yang dinilai pengguna dari layanan perpustakaan. Hal ini dinyatakan oleh Brophy (2004) dalam acuan standar kualitas layanan perpustakaan. Salah satu poin yang disebutkan Brophy adalah layanan perpustakaan harus memiliki karakteristik *assurance* (jaminan), artinya layanan yang diberikan oleh petugas terjamin oleh kompetensi dan pengetahuan petugas terhadap layanan perpustakaan.

Layanan yang terdapat dalam butir pernyataan dengan nilai AG positif perlu untuk ditingkatkan, karena hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa belum puas terhadap layanan tersebut.

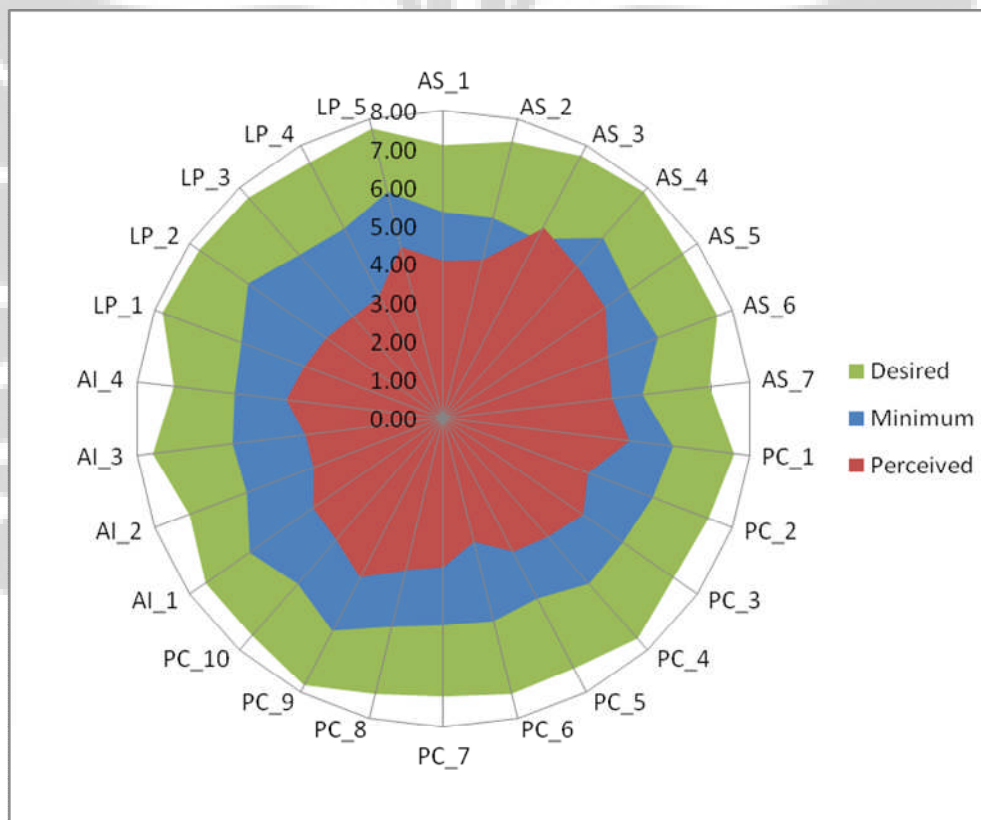
Untuk mengamati zona toleransi rata-rata dari tiga level pelayanan (*desired service expectation, perception of actual services, and minimum service expectation*) dibandingkan dan disajikan dalam radar chart berikut.

Grafik radar di bawah ini menunjukkan hasil agregat dari pernyataan yang disurvei. Setiap sumbu pada grafik melambangkan satu pernyataan. Kode yang mewakili pernyataan terkait diberikan di sisi luar setiap sumbu. Pernyataan-pernyataan survey disusun secara acak pada kuesioner, namun untuk memudahkan analisis, setiap butir pernyataan dikelompokkan pada grafik berdasarkan kategori/dimensinya (*Affect of service, Library as Place, Access to Information, dan Personal Control*). Tingkat pelayanan minimum, yang dikehendaki, dan yang diterima responden digambarkan berpotongan pada setiap sumbu sehingga menghasilkan gap (celah) diantara ketiga tingkat pelayanan tersebut. Gap yang terbentuk menggambarkan pemenuhan kebutuhan pelayanan, yaitu *service adequaty* dan *service superiority*.

Titik yang mendekati pusat grafik menunjukkan nilai yang rendah, sebaliknya titik yang menjauhi pusat grafik menunjukkan nilai yang tinggi. Ketika menginterpretasikan radar chart, perlu diperhatikan sumbu-sumbu individual juga bentuk grafik secara keseluruhan agar dapat memahami makna grafik tersebut secara keseluruhan. Seberapa besarnya data berfluktuasi dapat dilihat dengan mengamati apakah spiral yang terbentuk halus (*smooth*) atau memiliki duri (*spike*) yang

menunjukkan variabilitas.

Secara umum, grafik yang diarsir biru dan hijau menandakan persepsi pengguna terhadap layanan jatuh di dalam zona toleransi; jarak antara ekspektasi dan persepsi minimum dari kualitas layanan diarsir dengan warna hijau, dan jarak antara kualitas layanan yang diharapkan (*desired*) dan yang diterima (*percieved*) diarsir dengan warna biru dan hijau, ketika persepsi pengguna yang berada di luar zona toleransi, ditunjukkan dengan area yang diarsir dengan warna merah dan hijau. Jika jarak ekspektasi dan persepsi minimum pengguna diarsir dengan warna merah, hal ini menunjukkan nilai gap pelayanan yang negatif. Sebaliknya jika jarak antara layanan dan persepsi pelayanan diarsir dengan warna hijau, artinya bahwa nilai gap layanan memiliki nilai yang positif (*superior gap score*).



Gambar 4.14. Grafik radar

Dari grafik radar di atas, terlihat bahwa tidak ada area grafik yang berisikan

sehingga tidak ada area arsiran antara *perceived* dengan zona toleransi. Zona toleransi pada grafik di atas adalah area berwarna hijau. Sementara area berwarna biru adalah area *minimal expectation* yang diberikan oleh responden. Hanya ada satu bagian yaitu variabel AS_3 yang berada di dalam *zone of tolerance*. Hal ini sesuai dengan analisis di atas bahwa variabel AS_3 memiliki nilai AG positif, artinya untuk item tersebut, pengguna sudah merasa cukup puas walaupun jaraknya sangat kecil sekali bahkan lebih dekat ke area harapan minimum. Sementara untuk item pernyataan lain masih jauh berada di dalam area *minimum expectation*, yang berarti bahwa pelayanan yang diterima saat ini masih jauh berada di bawah harapan minimal.

4.4.4 Analisis Berdasarkan Jenis Layanan

Pada bagian ini dianalisis kualitas layanan perpustakaan dilihat dari sisi jenis layanan. Terdapat tiga jenis layanan yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yaitu Layanan Sirkulasi, Layanan Referensi, dan Layanan Internet. Layanan Sirkulasi adalah bagian dari perpustakaan yang bertugas melayani peminjaman dan pengembalian bahan-bahan pustaka. Layanan Referensi merupakan bagian dari perpustakaan yang bertugas melayani pengunjung dalam mencari dan membaca bahan-bahan referensi. Perbedaan mendasar antara layanan sirkulasi dan referensi adalah bahwa untuk koleksi pustaka yang berada di bagian referensi tidak dapat dipinjamkan ke pengguna, dan hanya diperbolehkan untuk dibaca ditempat atau difotokopi.

Pertama kali dianalisis kualitas layanan secara umum tanpa melihat butir pernyataan pada kuesioner. Berdasarkan pengelompokkan jenis layanan diperoleh tabel sebagai berikut:

Tabel 4.5. Nilai Rata–Rata Harapan Minimum, Harapan Sebenarnya, Persepsi, AG Jenis Layanan Perpustakaan

Jenis Layanan	Minimum	Desired	Perceived	AG	SG
Layanan Sirkulasi	5,93	7,63	4,59	-1,33	-3,03

Layanan Referensi	5,65	7,48	4,08	-1,57	-3,40
Layanan Internet	5,39	7,26	3,93	-1,46	-3,33

Dari tabel di atas, terlihat bahwa layanan referensi merupakan jenis layanan yang memiliki nilai AG terendah, yaitu sebesar $-1,57$. Sedangkan layanan sirkulasi merupakan layanan yang memiliki nilai AG terbesar, yaitu sebesar $-1,33$. Data tersebut menunjukkan bahwa layanan referensi dinilai paling tidak memuaskan dibandingkan ketidakpuasan yang lainnya. Artinya layanan referensi dipersepsikan paling buruk oleh responden dibandingkan jenis layanan lainnya. Berdasarkan hasil observasi, koleksi referensi di perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten masih sangat terbatas. Selain itu, penempatan jurnal dan koran di ruangan referensi serta kurangnya petunjuk yang memudahkan pengguna dalam menemukan koleksi referensi membuat pengguna tidak dapat memanfaatkan layanan referensi dengan baik.

Semua jenis layanan yang ada di perpustakaan juga sama sekali belum mampu memenuhi harapan pengguna, baik layanan referensi, sirkulasi maupun internet, walau pada batas minimum. Jelas bahwa perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten belum dapat dikatakan memiliki layanan yang unggul (*superior service*) karena belum mampu untuk memenuhi harapan-harapan dari pengguna. Oleh karena itu, kualitas layanan harus dapat ditingkatkan oleh perpustakaan sebagai salah satu upaya untuk membangun citra perpustakaan. Demikian pula dengan jenis layanan harus dikembangkan dengan jenis-jenis layanan lainnya seperti layanan audio visual dan jurnal on-line. Menurut Brophy (2004) salah satu aspek yang menjadi acuan standar kualitas layanan perpustakaan adalah *variety of service offered*, artinya pilihan ragam layanan perpustakaan yang diberikan. Jadi pengembangan jenis-jenis layanan mutlak harus dilakukan agar perpustakaan semakin mendapat tempat di hati pengguna.

Tabel 4.6 Nilai Rata-Rata Harapan Minimum, Harapan Sebenarnya, Persepsi, AG Jenis Layanan Perpustakaan Per Item

Item pernyataan	Minimum	Desired	Perceived	AG	SG	
Layanan Sirkulasi	1	5,25	7,70	5,60	0,35	-2,10
	2	6,05	7,75	4,60	-1,45	-3,15
	3	6,25	7,85	5,25	-1,00	-2,60
	4	6,20	7,80	4,65	-1,55	-3,15
	5	6,10	7,50	4,10	-2,00	-3,40
	6	5,70	7,50	4,20	-1,50	-3,30
	7	5,65	7,25	4,40	-1,25	-2,85
	8	6,00	7,60	4,85	-1,15	-2,75
	9	6,15	7,70	3,70	-2,45	-4,00
Layanan Referensi	10	5,85	7,55	5,10	-0,75	-2,45
	11	5,95	7,60	4,79	-1,16	-2,81
	12	5,35	7,10	4,10	-1,25	-3,00
	13	5,45	7,05	3,60	-1,85	-3,45
	14	5,50	7,60	3,60	-1,90	-4,00
	15	5,60	7,80	3,85	-1,75	-3,95
	16	5,80	7,35	4,00	-1,80	-3,35
	17	5,70	7,60	4,10	-1,60	-3,50
	18	5,65	7,65	3,55	-2,10	-4,10
Layanan Internet	19	5,45	7,05	4,10	-1,35	-2,95
	20	5,20	6,95	4,40	-0,80	-2,55
	21	5,35	7,40	4,25	-1,10	-3,15
	22	5,25	7,30	3,90	-1,35	-3,40
	23	5,40	7,35	3,30	-2,10	-4,05
	24	5,35	7,20	3,85	-1,50	-3,35
	25	5,55	7,35	4,05	-1,50	-3,30
	26	5,55	7,50	3,60	-1,95	-3,90

Selanjutnya, dilakukan analisis dengan melihat skor total setiap item pernyataan pada kuesioner. Dari data-data yang telah terkumpul, diperoleh tabel seperti yang terdapat dalam tabel 4.5

Dari hasil analisis data, dapat diketahui bahwa hampir seluruh jenis layanan memiliki nilai AG negatif. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna belum merasa puas terhadap ketiga jenis layanan. Untuk layanan sirkulasi, terdapat item pernyataan yang memiliki nilai AG positif, yaitu 0,35 dan terdapat pada pernyataan nomor 1, 'Petugas sirkulasi berpenampilan rapi dan bersih dalam melayani pengguna perpustakaan'. Artinya, pengguna menilai bahwa petugas sirkulasi sudah sesuai dengan harapan

walaupun dari keadaan sebenarnya memiliki kesenjangan yang tidak terlalu jauh. Petugas sirkulasi adalah petugas yang secara langsung berinteraksi dengan pengguna, keramahan adalah faktor yang penting dalam penilaian mereka terkait dengan layanan perpustakaan. Apabila petugas perpustakaan ramah, pengguna tentunya akan merasa nyaman. Hal ini sesuai dengan pendapat Brophy (2004) yang menyatakan salah satu acuan standar kualitas layanan perpustakaan adalah *courtesy*, artinya keramahan sikap petugas dalam memberikan layanan.

Sementara itu, kesenjangan terbesar terdapat pada item pernyataan nomor 9. Pernyataan ini menyebutkan bahwa fasilitas ruangan perpustakaan (meja baca, kursi, AC) masih belum cukup memadai. Terlihat dari besarnya kesenjangan yang terjadi. Artinya, kondisi yang dirasakan oleh pengguna masih sangat jauh dari yang kondisi minimal yang diharapkan. Hasil ini juga senada dengan hasil-hasil yang disebutkan pada analisis sebelumnya. Pada layanan sirkulasi, pengguna mengharapkan fasilitas fisik seperti kursi, AC, meja, rak buku dan sebagainya lebih ditingkatkan lagi. Apabila perpustakaan ingin memberikan layanan yang unggul dimensi ini masih perlu untuk ditingkatkan lagi. Seperti penambahan ruangan yang nyaman untuk membaca, memperhatikan fasilitas (meja, kursi, dan pendingin ruangan), dan tersedianya ruangan baca dan ruangan khusus untuk diskusi.

Selanjutnya, untuk layanan referensi tidak terdapat item pernyataan yang memiliki nilai AG positif. Artinya, pengguna menilai apa yang mereka rasakan saat ini masih jauh berada di bawah nilai minimal yang mereka harapkan. Kesenjangan paling kecil terlihat pada item pernyataan nomor 10, yaitu 'Petugas referensi melayani pengunjung dengan ramah dan sopan'. Dapat dikatakan bahwa pengunjung menilai petugas referensi sudah cukup baik melayani pengunjung karena hanya terdapat sedikit sekali kesenjangan dibandingkan dengan nilai minimum yang diharapkan. Sementara itu, pernyataan nomor 18 merupakan pernyataan yang memiliki kesenjangan terbesar. Pernyataan tersebut adalah 'Fasilitas ruangan referensi (meja baca, kursi, AC) cukup memadai'. Dengan demikian di bagian layanan referensi pun memiliki permasalahan yang sama dengan bagian layanan sirkulasi yaitu masalah fasilitas.

Terakhir untuk layanan internet, juga tidak terdapat item pernyataan yang memiliki nilai AG positif. Kesenjangan terkecil terlihat pada item pernyataan nomor 20, yaitu Petugas perpustakaan cukup menguasai bidangnya/menguasai IT, dan kesenjangan terbesar dihasilkan melalui item pernyataan nomor 23, yaitu Jumlah komputer di ruangan internet sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Jadi, secara umum dapat ditarik kesimpulan bahwa dari sisi personal atau petugas perpustakaan sudah dianggap cukup baik walau masih di bawah nilai harapan minimum pengunjung. Hal yang paling penting mendapatkan perhatian adalah masalah fasilitas fisik seperti meja, kursi, dan AC. Di bagian akhir juga disebutkan bahwa terdapat kekurangan pada layanan internet yaitu jumlah komputer yang juga dirasa kurang oleh pengguna.

Dengan demikian, pengelola perpustakaan perlu meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan uraian di atas. Apabila hal ini tidak segera diperbaiki, maka perpustakaan akan terancam tutup karena semakin ditinggalkan oleh penggunanya, baik dari kalangan dosen, mahasiswa, maupun pegawai. Hal ini sesuai dengan pendapat Fandy Tjiptono yang mengutip pendapat Schnaars (1991) bahwa kepuasan pengguna akan memberikan harmonisasi antara konsumen dengan penyedia layanan sehingga akan mendorong terjadinya pemanfaatan layanan terus menerus. Sebaliknya bila pengguna merasa tidak puas dan menganggap layanan perpustakaan buruk, maka pengguna akan meninggalkan perpustakaan tersebut.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan:

1. Kualitas layanan perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten belum memenuhi harapan minimal responden, yang berarti bahwa kualitas layanan perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten belum baik. Hal ini ditunjukkan oleh persepsi responden terhadap layanan perpustakaan lebih kecil dari harapan minimum dengan nilai kesenjangan (*gap score*) negatif. Mengingat kualitas layanan sangat penting bagi eksistensi perpustakaan, maka apabila hal ini tidak segera diperbaiki, perpustakaan terancam tutup karena akan semakin ditinggalkan oleh penggunanya, baik dari kalangan dosen, mahasiswa, maupun pegawai.
2. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa sebagian besar jenis layanan yang ada di perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten belum memuaskan responden, baik layanan referensi, sirkulasi maupun layanan internet. Sehingga dapat dikatakan semua jenis layanan yang ada dipersepsikan belum baik oleh dosen. Hal ini akan sangat mempengaruhi tercapainya visi dan misi IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten sebagai perguruan tinggi negeri di Banten, karena perpustakaan merupakan jantung dari perguruan tinggi.
3. Beberapa aspek layanan perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang perlu mendapat perhatian utama diantaranya adalah:
 - a) Fasilitas fisik perpustakaan, seperti meja, bangku, rak buku, AC dan kesediaan listrik yang memadai, baik untuk layanan referensi, sirkulasi maupun layanan internet
 - a) Jumlah komputer untuk layanan internet yang kurang memadai
 - b) Koleksi buku dan majalah yang kurang memadai, terutama koleksi referensi dan buku-buku terbitan terbaru
 - c) Tidak tersedianya ruang khusus diskusi yang nyaman

- d) Kemampuan dan jumlah petugas yang masih terbatas dalam melayani pengguna, terutama dalam hal mengevaluasi informasi dan mencari informasi di internet
- e) Jam buka layanan perpustakaan yang terlalu singkat baik dari jumlah jam maupun hari
- f) Kurangnya petunjuk yang memudahkan pengguna untuk menemukan informasi yang dicari.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan diatas, ijinkanlah penulis memberikan saran dan masukan kepada manajemen Perpustakaan IAIN Banten sebagai berikut:

1. Fasilitas fisik sebaiknya diperbaiki dan ditambah, terutama ketersediaan aliran listrik yang memadai, fasilitas AC, meja, bangku dan rak buku yang lebih baik dan memenuhi standar untuk perpustakaan.
2. Jumlah komputer sebaiknya ditambah, terutama komputer untuk layanan internet, karena layanan internet sangat dibutuhkan oleh semua pengguna.
3. Koleksi buku, termasuk koleksi referensi dan majalah/jurnal yang terbaru sebaiknya ditingkatkan.
4. Ruang khusus untuk diskusi yang nyaman perlu disediakan tersendiri sehingga tidak mengganggu pengguna yang lain.
5. Kemampuan petugas perlu ditingkatkan terutama penguasaan terhadap teknologi informasi dan kemampuan dalam memberikan bimbingan evaluasi informasi serta pencarian informasi di internet.
6. Jam buka layanan perlu dipertimbangkan untuk ditambah, terutama jumlah hari. Hal ini terkait dengan adanya perkuliahan yang dilaksanakan pada hari Sabtu dan Minggu, terutama setelah dibukanya program pasca sarjana
7. Perlu ditambah petunjuk yang memudahkan pengguna untuk menemukan informasi yang dicari.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2005). *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rinneka Cipta.
- Brophy, Peter. (2005). *The Academic Library*. 2nd ed. London: Facet Publishing
- Cook, Colleen and Heath, Fred .(2000) *User's perception of Library Services quality : A LIBQUAL qualitative study* : Washington DC: ARL Measuring Services Quality Symposium
- Coleman, (et al). "Toward a TQM paradigm: Using SERVQUAL to measure library service quality." *College Research & Libraries* 58(March 1997): 237-2
- Cook, Collen (et.al).(2003) *Duane LibQual + TM Preliminary result from 202, 2003;4;1*, Academic Research Library: 38
- Cortada, James and John Woods (1995). *McGraw-Hill encyclopedia of quality terms and concepts*. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Crainer, Stuart.(1997). *The ultimate business library: 50 books that made management*. Oxford: Capstone Publishing Limited.
- Edwards, Susan and Mairead Browne. "Quality in information services: Do users and librarians differ in their expectations?." *Library and Information Science Research* 17(1995): 163-182.
- Garvin, David A (1988). *Managing Quality : the Strategic and Competitive Edge*. New York : Free Press
- Gronroos, Christian (1984). *A Service Quality Model and its Marketing Implications*. European Journal of Marketing, Vol. 18(4), 36-44.
- Hidayat, Syarif. "Jasa informasi terseleksi: Salah satu jasa aktif perpustakaan." *Jurnal Perpustakaan Pertanian* 8 No. 2 (1999): 11-14.
- Hernon, Peter. "Service quality and outcome measures." *The Journal of Academic Librarianship* 23 (January 1997): 1-2.
- Indonesia. *Undang-undang No.43 tahun 2007 tentang Perpustakaan*
- Irawan, Handi. D.(2003) *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan: Paradigma baru merebut hati pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo. Cet.4

Universitas Indonesia

- Jordan, Peter. (1998). *The Academic Library and Its Users*. Aldershot : Gower.
- Kotler, Philip.(2003) *Marketing Management*. (11th. Ed.).New Jersey:Prentice Hall.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong.(1996) *Dasar-dasar pemasaran. Principles of marketing*. Jakarta: Prenhal Indo,
- Line, Maurice B.(1990). *Academic Library Management*. London : Library Association Publishing
- Lovelock, Christopher.(1996). *Services marketing*. New Jersey: Prentice hall, Inc.
- Nitecki, Danuta A (1997). *SERVQUAL: Measuring Service Quality in Academic Libraries*. Washington DC : Association of Research Library (<http://www.arl.org/bm~doc/servqual-2.pdf>). Diunduh 6 Maret 2011,
- Phipps, Shelley. "*Beyond measuring service quality: learning from the voice of the customers, the staff, the processes and the organization.*".*Library Trends* 49(Spring 2001):635-661.
- Quinn, Brian. (1997). "Adapting service quality concepts to academic libraries." *The Journal of Academic Librarianship* 23(September): 359-369
- Rangkuti, Freddy.(2006). *Teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Rusina, Sjahrial-Pamuncak.(2000). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan* .Jakarta:Djambatan. Ed.Rev, Cet 5.
- Samosir, Zurni Zahara (2005) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dosen Menggunakan Perpustakaan USU*. Pustaha: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, 1 (1): 28-34.
- Santoso S. 2001. *SPSS Versi 10 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Saxena, Surendra (2000). *Determining Components of Service Quality*. (http://www.conexl.com/docs/1_01/QOSOFFSHORE.pdf)Diunduh 6 Maret 2011.
- Stevenson, Janet A dan P.H Collin (1997). *Dictionary of Library and Information Science*. London : Black.

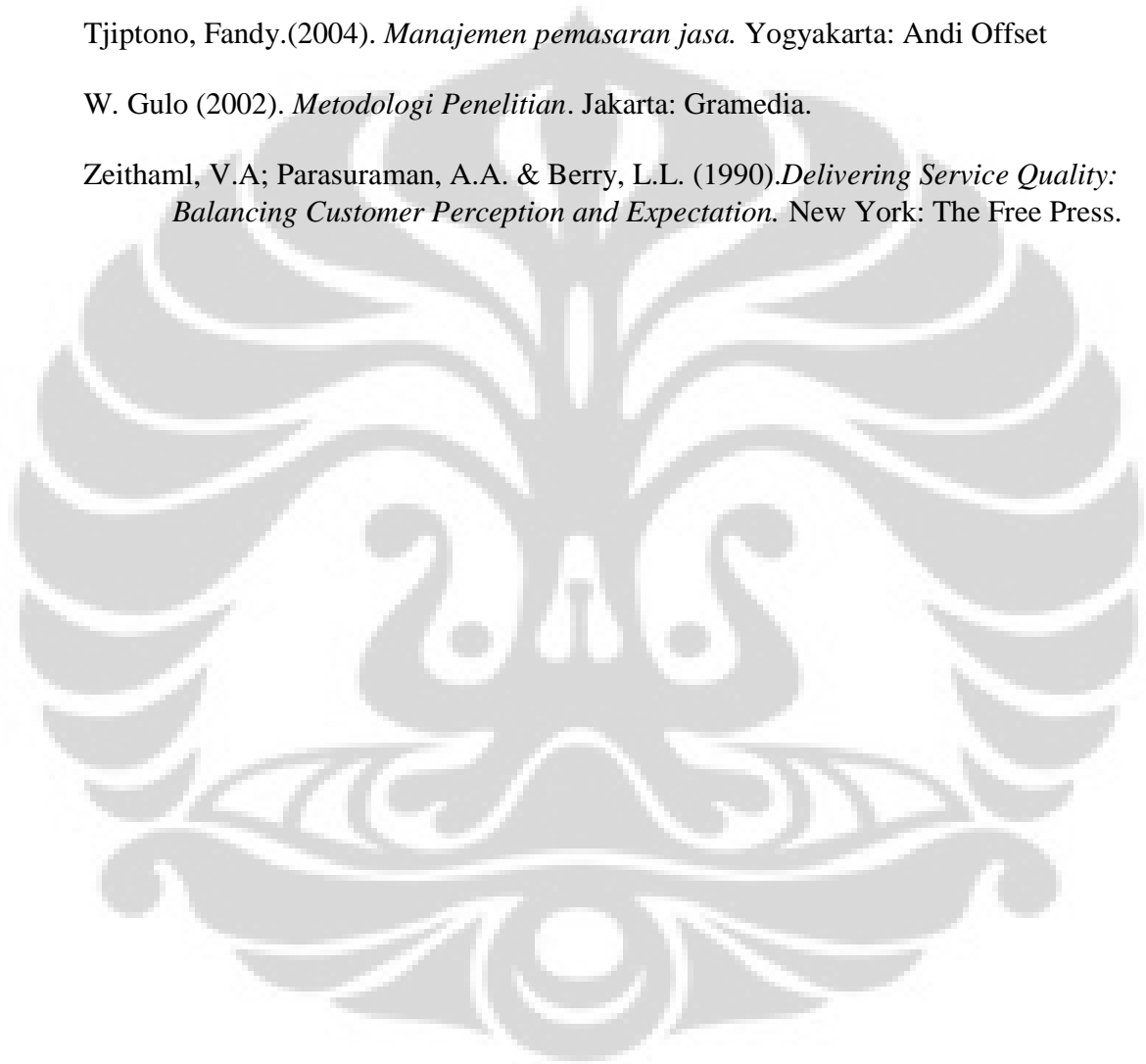
_____. *LibQual TM : Defining and Promoting Library Service Quality*. (http://hsc.unm.edu/library/LibQUAL/LibQUAL_survey_data.pdf). Diunduh 3 Maret 2011

Thomas, Robert Murray (2003). *Blending Qualitative and Quantitative Research Methods in Theses and Dissertations*. California : Corwin Press.

Tjiptono, Fandy.(2004). *Manajemen pemasaran jasa*. Yogyakarta: Andi Offset

W. Gulo (2002). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gramedia.

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



Hasil Kuesioner Nilai Harapan

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
Resp	AS_3	LP_5	AS_4	PC_9	AI_1	PC_10	PC_3	PC_1	LP_2	AS_5	AS_6	AS_1	AI_2	AI_3	LP_1	PC_2	PC_4	LP_3	AI_4	AS_7	AS_2	PC_5	PC_6	PC_7	PC_8	LP_4	
1	9	6	6	8	8	8	7	8	8	7	8	8	8	8	8	9	7	8	8	8	9	8	8	8	8	8	
2	7	9	7	9	9	8	8	8	9	7	9	8	7	9	9	8	9	9	7	9	9	9	9	9	9	9	8
3	9	8	8	9	6	9	9	8	9	9	9	8	8	8	7	8	7	8	8	7	8	8	8	7	9	7	
4	9	8	9	8	9	7	8	9	8	9	8	7	8	9	9	8	9	9	9	9	8	8	8	9	8	9	8
5	8	9	9	7	6	9	7	7	9	8	7	6	7	6	7	7	8	7	6	5	6	6	6	5	5	6	
6	6	7	8	7	8	7	7	6	6	6	7	6	6	6	8	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	7	6
7	6	5	7	5	4	7	7	7	5	8	7	6	4	8	7	3	8	8	4	4	7	5	5	4	7	8	
8	8	9	9	9	9	8	8	9	9	9	9	9	9	9	9	8	8	9	8	8	9	8	9	7	7	9	
9	6	8	9	8	9	9	9	9	9	8	8	8	9	9	9	9	8	9	9	9	8	9	9	9	9	9	
10	7	7	8	7	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	6	
11	7	8	7	9	8	8	7	7	7	6	6	7	6	7	7	8	8	6	5	6	6	6	6	6	4	6	
12	8	9	8	6	8	6	6	7	7	6	5	5	5	5	6	5	6	6	5	6	6	7	6	8	6	8	
13	8	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	5	7	6	5	6	6	7	6	6	6	
14	9	9	9	9	9	8	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
15	8	8	8	9	8	8	7	8	8	7	7	6	6	6	9	8	9	7	7	7	6	6	7	8	8	7	
16	9	9	9	9	9	9	6	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
17	7	6	7	6	7	5	7	6	5	7	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	
18	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	8	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	8	
19	9	9	9	9	8	7	8	9	9	8	8	9	8	9	7	8	9	9	8	7	9	9	8	8	8	8	
20	7	8	7	8	6	8	7	8	8	7	8	7	8	8	8	7	7	7	8	7	7	7	7	8	8	8	
Mean	7,7	7,75	7,85	7,8	7,5	7,5	7,25	7,6	7,7	7,55	7,6	7,1	7,05	7,6	7,8	7,35	7,6	7,65	7,05	6,95	7,4	7,3	7,35	7,2	7,35	7,5	

Hasil Kuesioner nilai harapan minimal (Minimum)

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
Resp	AS_3	LP_5	AS_4	PC_9	AI_1	PC_10	PC_3	PC_1	LP_2	AS_5	AS_6	AS_1	AI_2	AI_3	LP_1	PC_2	PC_4	LP_3	AI_4	AS_7	AS_2	PC_5	PC_6	PC_7	PC_8	LP_4	
1	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
2	5	7	5	5	7	6	5	6	7	6	6	4	3	3	3	7	7	8	6	8	8	7	7	7	7	8	7
3	4	7	6	6	5	7	8	7	8	8	9	7	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6
4	6	4	6	5	6	4	6	6	5	6	4	4	4	5	5	6	6	4	4	4	4	5	5	5	5	6	5
5	5	6	7	6	5	6	6	6	7	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5
6	6	7	8	7	8	7	8	6	6	6	7	6	7	6	8	6	6	7	6	5	5	5	6	6	7	6	6
7	4	5	7	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
8	6	8	9	9	9	7	6	8	9	9	9	9	9	8	8	7	8	9	7	8	8	7	9	6	5	8	8
9	4	6	7	8	9	9	7	7	7	6	7	6	7	9	7	7	8	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7
10	5	5	6	5	4	4	5	5	6	6	6	6	5	6	5	6	5	6	6	6	5	5	5	5	5	6	7
11	6	7	6	6	7	7	5	6	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3
12	6	7	7	6	6	3	6	7	7	6	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	6	6	6	3	4	5	5
13	5	5	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
14	9	8	9	9	7	7	7	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
15	4	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	4	4	5	6	6	4	4
16	5	8	9	9	9	9	5	9	9	9	9	9	9	9	9	7	8	9	9	7	7	9	9	9	9	9	9
17	7	6	6	4	6	4	6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	7	4	4	4	4	4	4	7	4	4	4	4	7	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
19	4	4	4	7	7	4	6	6	7	1	3	3	5	3	3	3	4	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3
20	6	7	5	7	6	7	6	7	6	7	8	6	8	8	7	8	7	6	8	7	6	7	7	8	7	8	8
Mean	5,25	6,05	6,25	6,2	6,1	5,7	5,65	6	6,15	5,85	5,95	5,35	5,45	5,5	5,6	5,8	5,7	5,65	5,45	5,2	5,35	5,25	5,4	5,35	5,55	5,55	5,55

Hasil Kuesioner nilai persepsi

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
Resp	AS_3	LP_5	AS_4	PC_9	AI_1	PC_10	PC_3	PC_1	LP_2	AS_5	AS_6	AS_1	AI_2	AI_3	LP_1	PC_2	PC_4	LP_3	AI_4	AS_7	AS_2	PC_5	PC_6	PC_7	PC_8	LP_4
1	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	1	5	7	3	5	3	1	1	7	3	1	1	3	1	2	1	1	4	1	3	2	2	3	1	1
3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	5	3	4	4	1	3	5	6	1	5	3	3	1	2	2	5	6	1	2	5	5	3	3	5	5	2
5	5	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4
6	8	6	6	5	3	3	4	3	5	6	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	3	3	2	2	3	3
7	5	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	3	3
8	4	6	1	3	2	2	2	4	1	4	4	3	1	2	2	2	4	1	4	4	4	2	1	2	4	3
9	5	6	6	4	4	3	4	4	6	5	5	3	4	3	6	3	3	6	3	4	3	5	3	3	5	5
10	5	6	7	6	5	7	8	8	7	7	8	6	6	6	7	8	8	6	6	7	6	6	5	6	6	6
11	6	4	6	6	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3	4	3	3	3	5	6	5	3	2	2	3	2
12	8	8	8	7	9	8	6	6	4	7		6	5	4	4	5	4	5	6	6	6	7	4	5	5	4
13	5	5	5	4	3	5	5	6	3	6	6	5	4	3	5	5	4	3	3	5	5	4	4	3	4	2
14	9	7	8	7	6	6	6	5	5	4	6	6	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3
15	5	3	6	3	5	3	4	4	3	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	5	5	4	3	5	4	3
16	5	8	9	9	9	9	5	9	9	9	9	9	9	9	9	7	8	9	9	7	7	9	9	9	9	9
17	7	6	6	4	6	4	6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	7	4	4	4	4	4	4	7	4	4	4	4	7	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
19	4	4	4	7	7	4	6	6	7	1	3	3	5	3	3	3	4	3	2	2	3	2	1	3	3	3
20	6	7	5	7	6	7	6	7	6	7	8	6	8	8	7	8	7	6	8	7	6	7	7	8	7	8
Mean	5,6	4,6	5,25	4,65	4,1	4,2	4,4	4,85	3,7	5,1	4,789	4,1	3,6	3,6	3,85	4	4,1	3,55	4,1	4,4	4,25	3,9	3,3	3,85	4,05	3,6