

ABSTRAK

Nama : Rhoni Rodin
Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Judul : Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Rujukan (Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Curup)

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pemustaka terhadap layanan rujukan di Perpustakaan STAIN Curup berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah LibQual+™ yaitu suatu metode untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan tiga dimensi yang dijadikan indikator pengukuran yaitu *Affect of service* (Sikap dan kemampuan petugas dalam melayani pemustaka), *Information Control* (Ketersediaan koleksi dan kemudahan akses informasi) dan *Library as Place* (Perpustakaan sebagai sebuah tempat). Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner atau angket. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas layanan rujukan di Perpustakaan STAIN Curup belum memuaskan pemustaka. Hal ini ditunjukkan dengan cukup tingginya harapan responden terhadap layanan rujukan di Perpustakaan STAIN Curup yaitu 5,03 untuk minimum dan 6,94 untuk *desired*. Sedangkan persepsi responden adalah 4,81, yang berarti lebih rendah dari harapan. Kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi adalah -0,22 yang menunjukkan bahwa *Adequacy Gap* adalah negatif dan berada di bawah wilayah batas toleransi (*Zone of telorance*).

Kata Kunci : Kepuasan Pemustaka, Kualitas Layanan Rujukan, LibQual, Persepsi, harapan

ABSTRACT

Name : Rhoni Rodin
Study program : Library and Information Science
Title : User Satisfaction toward Reference Service (Case Study at STAIN Curup's Library)

The objective of this research is to measure the users' satisfaction toward reference services at STAIN Curup's Library based on users' expectations and perceived. The LibQual +™ is measure for this research and it's three-dimensional used as research indicator, they were Affect of service, Information Control and Library as Place. Technique of collecting the data was questionnaire. The results of this study indicate that the overall quality of reference services at STAIN Curup's Library users felt not satisfied with the service. It was shown by high expectations of respondents toward reference service at STAIN Curup's Library up to 5.03 for minimum expectation and 6.94 for desired. While the perceived of respondents is 4.81, which means lower than expectations. The gap between expectation and perceived is -0.22 which indicates that the Adequacy Gap was negative and under the Zone of telorance.

Keyword : User's satisfaction, Quality of Reference Service, LibQual, Perceived, Expectation

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Setiap pemustaka yang datang ke perpustakaan tentunya mempunyai kebutuhan yang bermacam-macam, dan dalam rangka mencari informasi yang beraneka ragam juga. Untuk dapat membantu dalam menemukan informasi yang dibutuhkan tersebut, maka pihak perpustakaan menyediakan suatu koleksi rujukan yang terpilih dan yang tepat guna untuk menjawab pertanyaan pemustaka.

Maka dari itu, perpustakaan berkewajiban untuk memberikan layanan yang terbaik bagi pemustaka, karena memang tujuan dibentuknya perpustakaan adalah untuk melayani kebutuhan informasi pemustaka. Dengan kata lain, perpustakaan merupakan suatu institusi yang menyediakan jasa/ layanan informasi bagi pengguna atau pemustaka. Begitu juga halnya dengan layanan rujukan yang merupakan salah satu layanan yang ada di perpustakaan, tentunya mempunyai orientasi dan berusaha untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

Citra perpustakaan terutama ditentukan oleh pendapat para pemustakanya atas kesanggupan perpustakaan untuk mencapai tujuannya. Reputasi perpustakaan didasarkan atas layanan yang diberikannya. Setiap perpustakaan, baik kecil ataupun besar, harus memperhatikan benar hubungan dengan masyarakat penggunaannya yaitu pemustaka. Untuk menyelenggarakan perpustakaan dengan memuaskan, menurut Rusina (2000, p.96) ada tiga keperluan dasar berikut perlu tersedia :

- Terkumpulnya koleksi pustaka yang berkualitas dan tersusun baik;
- Tersedianya tempat yang menarik dan nyaman bagi pengunjung;
- Adanya petugas yang memberi pelayanan yang efisien, ramah dan sopan.

Kemampuan, sikap dan penampilan pustakawan dalam melayani pemustaka sangat menentukan kualitas layanan perpustakaan yang diberikan kepada pemustaka. Oleh karena itu, sumber daya manusia perpustakaan yang menangani layanan ini sangat penting peranannya dalam rangka memberikan kepuasan kepada pemustaka. Pendidikan dan pelatihan yang memadai bagi pustakawan dan staf sangat krusial perannya dalam memenuhi kebutuhan

informasi pemustaka. Ada satu penelitian yang dilakukan oleh Fidzani (1998, p. 329), menunjukkan bahwa para pengguna perpustakaan membutuhkan bantuan dari staf perpustakaan untuk efektifitas pemanfaatan koleksi, fasilitas dan layanan perpustakaan. Mannan dan Bose (1998, p. 67-86) menjelaskan hubungan tingkat kepuasan pengguna dan pemanfaatan dan bantuan perpustakaan dilihat dari segi peran staf perpustakaan. Berbagai temuan studi juga menunjukkan bahwa kepuasan pengguna banyak dipenuhi oleh bantuan pustakawan/ staf perpustakaan adalah cukup signifikan.

Semua bentuk layanan yang ada di perpustakaan, keberhasilan transaksinya tidak hanya diukur oleh informasi yang diberikan, tetapi juga oleh pengaruh positif dan negatif dari interaksi pemustaka atau staf perpustakaan. Sikap positif dan negatif dari petugas layanan rujukan seperti apa yang diterima oleh pemustaka menjadi faktor yang sangat penting dalam mengukur kepuasan pemustaka terhadap layanan rujukan yang diberikan.

Kebutuhan pemustaka akan informasi menimbulkan harapan yang tinggi terhadap tersedianya informasi yang dibutuhkan. Sebagaimana dikatakan Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990, p. 19) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi munculnya harapan adalah karena adanya kebutuhan, sehingga dengan demikian dapat dipahami bahwa kebutuhan menimbulkan harapan. Selanjutnya harapan yang terpenuhi akan menimbulkan kepuasan, dan begitu juga sebaliknya, harapan yang tidak terpenuhi akan menimbulkan kekecewaan. Oleh karena itu, tugas layanan rujukan akan berjalan dengan baik apabila petugas memperhatikan pemustaka yang dilayaninya. Berbeda pemustaka yang dilayani tentunya berbeda pula kebutuhannya. Di samping harus memperhatikan kebutuhan pemustaka, tentu saja perpustakaan tersebut harus menyediakan sumber-sumber yang dapat memberikan informasi yang tepat kepada pemustaka.

Dalam rangka memenuhi dan menentukan kebutuhan pemustaka di bidang layanan rujukan, maka pihak perpustakaan perlu mendapatkan masukan dari pemustaka yang menggunakan layanan rujukan, masukan ini sangat penting bagi perpustakaan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan. Sesuai dengan paradigma baru dari perpustakaan yaitu berorientasi kepada pemustaka. Ini berarti bahwa pihak perpustakaan harus memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas

sehingga pemustaka merasa puas dengan layanan yang diberikan, termasuk di dalamnya adalah kualitas layanan rujukan.

Ada satu penelitian menarik yang dilakukan oleh Cees-Jan de Jong (2006) berkaitan dengan layanan rujukan ini. De Jong mengeksplorasi persepsi mahasiswa terhadap layanan rujukan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pemustaka memiliki pandangan yang negatif terhadap petugas layanan rujukan. Mereka menganggap bahwa petugas layanan rujukan tidak mampu membantu mereka dalam mencari informasi yang mereka butuhkan, oleh karena itu kebanyakan mereka lebih suka menelusur sendiri ke rak koleksi dari pada harus melakukan transaksi kepada petugas layanan rujukan. Sehingga dengan demikian dapat dipahami bahwa kondisi ini berkaitan dengan kepuasan pemustaka terhadap layanan rujukan yang diberikan oleh petugas layanan rujukan.

Selain kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani pemustaka, serta ketersediaan informasi yang dibutuhkan pemustaka, ada sisi lain yang harus diperhatikan oleh pihak perpustakaan dalam rangka memberikan layanan yang berkualitas, yaitu sarana dan prasarana serta fasilitas perpustakaan yang menunjang kegiatan di perpustakaan, termasuk di dalamnya adalah ketersediaan meja, kursi, penataan ruangan dan sebagainya. Tanpa adanya fasilitas yang memadai tentunya kegiatan perpustakaan akan sulit berjalan sebagaimana mestinya. Oleh karena itu, Lancaster (1980, p.79) menyatakan bahwa keberhasilan layanan rujukan dipengaruhi oleh ukuran dan komposisi koleksi dan pustakawan, dan pada dasarnya tidak ada ukuran yang benar-benar lengkap dalam layanan rujukan. Akan tetapi, bukan berarti keberhasilan suatu pelayanan tidak dapat diukur.

Selanjutnya juga ada beberapa penelitian mengenai kualitas layanan perpustakaan yang memperlihatkan betapa pentingnya evaluasi kualitas ini dilakukan oleh perpustakaan sebagai langkah awal untuk pengembangan kebijakan perbaikan terhadap layanan perpustakaan. Misalnya Hiller (2001, p. 605-625) dalam penelitiannya mengenai kebutuhan dan kepuasan pengguna serta kinerja perpustakaan juga menyatakan bahwa survei mengenai kualitas layanan dapat menjangkau dari layanan yang bersifat luas, komprehensif hingga spesifik, berfokus pada satu layanan tertentu. Dalam hal ini yang menjadi penekanan

penulis bahwa layanan referensi menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan kualitas layanannya, terlebih lagi layanan rujukan/ referensi yang berada di perpustakaan perguruan tinggi.

Layanan Rujukan di Perpustakaan STAIN Curup diistilahkan dengan Layanan Referensi, atau dalam istilah Bahasa Arabnya *Khidmatul Maraji'*. Koleksi Rujukan ini menempati suatu ruangan yang ada di Perpustakaan STAIN Curup. Selama ini menurut pengamatan penulis memang ada terlihat transaksi pemanfaatan layanan rujukan yang dilakukan oleh pemustaka. Interaksi kegiatan layanan rujukan yang terjadi selama ini misalnya ada pemustaka yang betul-betul memanfaatkan petugas yang ada sebagai tempat konsultasi terhadap masalah yang pemustaka hadapi dan meminta bimbingan petugas untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka. Ada juga pemustaka yang hanya menanyakan letak koleksi rujukan kepada petugas. Namun ada juga pemustaka yang mencari langsung koleksi yang ia butuhkan tanpa berkonsultasi kepada petugas. Di antara koleksi rujukan yang ada yaitu Kamus, Ensiklopedi, Direktori, Indeks, Handbook, Buku Panduan, Almanak, Tafsir, Hadits, dan Sumber Biografi.

Sebagai gambaran awal bahwa kini STAIN Curup memiliki jumlah mahasiswa sekitar 4199 orang yang tersebar dalam 3 Jurusan yaitu Dakwah, Tarbiyah dan Syari'ah. Dari tiga jurusan ini terbagi lagi kepada beberapa program studi. Untuk Jurusan Dakwah memiliki dua program studi yaitu Prodi Komunikasi Penyiaran Islam dan Prodi Manajemen Informatika. Jurusan Tarbiyah memiliki lima program studi yaitu Prodi Pendidikan Agama Islam, Prodi Tadris Bahasa Inggris, Prodi Bimbingan dan Konseling, Prodi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah, dan Prodi Pendidikan Bahasa Arab. Sedangkan Jurusan Syari'ah memiliki dua program studi yaitu Prodi Peradilan Agama dan Prodi Ekonomi Islam.

Mengamati fenomena yang terjadi di Perpustakaan STAIN Curup, menarik perhatian penulis untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang layanan rujukan dari perspektif pemustaka dengan mengkaji kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan rujukan yang ada di Perpustakaan STAIN Curup. Dengan mengetahui kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan rujukan yang ada di Perpustakaan ini, maka pustakawan akan lebih memiliki pemahaman yang mendalam tentang

permasalahan yang dihadapi dan apa yang harus dilakukan ke depan dalam memberikan layanan rujukan kepada pemustaka. Dengan demikian Perpustakaan STAIN Curup dapat melakukan peran dan fungsi sebagai pusat sumber pengetahuan dengan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka kepuasan pemustaka terhadap layanan rujukan yang akan diukur dalam penelitian ini adalah melalui harapan dan persepsi pemustaka. Yang dimaksud dengan harapan pemustaka adalah tingkat layanan yang dibutuhkan atau diinginkan oleh pemustaka, sedangkan persepsi pemustaka adalah tingkat layanan yang diterima atau dirasakan oleh pemustaka. Kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi inilah yang disebut dengan kualitas layanan. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan ini dikenal dengan istilah LibQual+™ yang dirancang oleh *Association Research Library (ARL)*.

Metode LibQual+™ ini dapat digunakan untuk mengkaji suatu proses, dimana metode ini juga yang paling efisien dalam mengukur kinerja serta berguna untuk mengetahui layanan yang harus diperbaiki dan ditingkatkan. Data yang diperoleh dapat digunakan untuk mengembangkan kinerja dan dikaji dalam rangka memfokuskan layanan pada pengguna. LibQual+™ juga berguna sebagai sarana untuk mendengarkan suara pemustaka, apa yang mereka anggap penting serta bagaimana pengalaman mereka terhadap kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan mereka (Phipps, 2001, p. 635-661).

Hal tersebut yang melatarbelakangi penulis untuk menggunakan metode LibQual+™ dalam rangka menganalisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan rujukan perpustakaan STAIN Curup berdasarkan kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan pemustaka.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas layanan rujukan di Perpustakaan STAIN Curup berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka ?

2. Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan rujukan di Perpustakaan STAIN Curup berdasarkan kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pemustaka ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian tersebut di atas, melalui penelitian ini diharapkan terdapat penjelasan yang menyeluruh mengenai :

1. Kualitas layanan rujukan perpustakaan STAIN Curup berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka.
2. Tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan rujukan di Perpustakaan STAIN Curup berdasarkan kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pemustaka.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Manfaat secara akademiknya adalah :

1. Bagi ilmu perpustakaan dan informasi, dapat memperkaya khazanah penelitian terutama dalam bidang layanan rujukan.
2. Sebagai bahan rujukan untuk penelitian berikutnya yang berkaitan dengan kualitas layanan dan kepuasan pemustaka.
3. Memberikan kontribusi terhadap kajian tentang konsep-konsep layanan perpustakaan yang berorientasi kepada pemustaka.

Manfaat secara praktisnya adalah :

1. Sebagai masukan bagi Perpustakaan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Curup untuk meningkatkan layanan terutama layanan rujukan.
2. Dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam penyusunan program penyelenggaraan layanan pada umumnya dan khususnya layanan rujukan.
3. Bagi perpustakaan STAIN Curup, penelitian tentang kepuasan pemustaka dengan metode LibQual+TM ini akan bermanfaat bagi pengembangan mutu layanan perpustakaan.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dibahas secara konseptual dan teoritis mengenai hal-hal yang berkenaan dengan layanan rujukan. Sesuai dengan tujuan penelitian pada bab sebelumnya maka sebagai kerangka konseptual dalam penelitian ini penulis berusaha mengumpulkan dan mengkaji berbagai literatur yang berkaitan dengan subjek penelitian yaitu mengenai konsep kepuasan pemustaka, konsep kualitas layanan perpustakaan, layanan rujukan di perpustakaan perguruan tinggi, koleksi rujukan, pemustaka, pustakawan rujukan, dan Konsep LibQual+™.

2.1 Konsep Kepuasan Pemustaka

Pada dasarnya setiap kegiatan yang dilakukan oleh penyedia informasi akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan atau pemakai mengenai kepuasan yang dirasakan, jika kita mengacu pada dunia perpustakaan tentunya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pemustaka itu sendiri. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Dalam era informasi seperti sekarang ini, penyedia jasa akan selalu menyadari betapa pentingnya pelanggan.

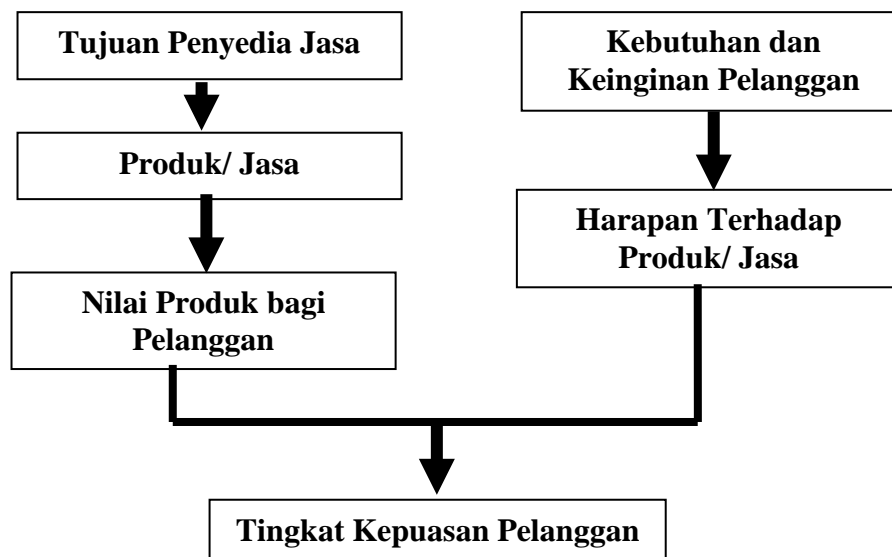
Sebenarnya konsep mengenai kepuasan pemustaka masih bersifat abstrak. Kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana, kompleks dan rumit. Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan/ pemustaka secara lebih baik, maka perlu pula dipahami sebab-sebab kepuasan.

2.1.1 Kepuasan Pemustaka

Banyak definisi yang dikemukakan oleh para pakar mengenai kepuasan pelanggan atau pemakai, antara lain Day menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan atau pemakai adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/ diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakai.” Kemudian Engel et.al mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan

evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan pakar pemasaran Kotler memaparkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. (Tjiptono 2000, p. 24)

Dari berbagai definisi yang disampaikan di atas dapat diambil intisarinnya yaitu ada kesamaan definisi terutama menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan dan kinerja/ hasil yang dirasakan). Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan ialah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli. Secara konseptual kepuasan pelanggan digambarkan oleh Tjiptono (2000, p. 25) seperti digambarkan pada bagan di bawah ini:



Bagan 1.2 Konsep Kepuasan Pelanggan

Dalam konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan, telah tercapai konsensus bahwa harapan pelanggan ini memiliki peranan yang besar

sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan. Oleh karena itu, harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar untuk menilai kinerja dari produk tersebut.

Dari berbagai pendapat yang dikemukakan oleh para ahli bisa disimpulkan bahwa definisi kepuasan pemustaka adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pemustaka dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan di bawah harapan, maka pemustaka akan merasa kecewa, kurang puas dan bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pemustaka akan puas dan bila kinerja melebihi dari harapan maka pemustaka akan merasa sangat puas.

Berangkat dari pemaparan di atas, maka pihak perpustakaan harus menyadari bahwa kepuasan pemustaka merupakan elemen yang sangat penting dalam memberikan layanan perpustakaan. Efek dari kepuasan pemustaka akan berdampak positif bukan hanya pada perpustakaan dan petugas perpustakaan, akan tetapi juga pada institusi induknya. Namun sebaliknya, bila layanan yang diberikan tidak memuaskan pemustaka tentunya akan membawa dampak yang negatif bagi perpustakaan. Oleh karena itu, pihak perpustakaan sebagai penyedia informasi dan jasa tentunya sekarang harus merubah paradigma dari orientasi kepada koleksi menuju orientasi kepada pemustaka. Karena zaman sekarang memang kepuasan pemustaka akan menjadi tolok ukur keberhasilan suatu perpustakaan.

2.1.2 Hubungan Kepuasan Pemustaka dan Kualitas Layanan

Kepuasan pemustaka dan kualitas layanan merupakan konsep yang berbeda dengan pemahaman bahwa kualitas layanan yang dipersepsikan merupakan suatu bentuk sikap, evaluasi menyeluruh dalam jangka panjang sedangkan kepuasan pemustaka berlangsung dalam jangka pendek. Semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan, maka semakin meningkat pula kepuasan pemustakanya.

Secara umum pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pemustaka merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Menurut

pandangan ini maka kepuasan pemustaka berarti bahwa kinerja suatu layanan sekurang-kurangnya sama dengan yang diharapkan. Menurut Kotler (1997, p.36) bahwa “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”. Selanjutnya Kotler & Keller (2009, p.54) menjelaskan bahwa kepuasan dapat diartikan sebagai fungsi dari suatu perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan apa yang diharapkan. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yaitu bila kinerja lebih rendah dari harapan pelanggan maka pelanggan akan merasa tidak puas karena harapan pelanggan pelanggan lebih tinggi dari apa yang diterima. Bila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan maka pelanggan akan merasa puas karena harapan pelanggan sesuai dengan apa yang diterima dari penyedia jasa/ layanan. Bila kinerja melebihi dari harapan pelanggan maka pelanggan akan merasa sangat puas karena apa yang diterima pelanggan melebihi harapannya. Adapun pernyataan dalam bahasa Inggrisnya sebagai berikut : *“Satisfaction reflects a person judgments of a product’s perceived performance (or outcome) in relationship to expectations. If the performance falls short of expectations, the costumer is dissatisfied and disappointed. If it matches expectations, the costumer is satisfied. If it exceeds them, the costumer is delighted”*.

Setiap orang mempunyai penilaian tersendiri tentang kepuasan yang diinginkannya sehingga keberhasilan suatu penyedia jasa atau pemberi layanan ditentukan oleh kepuasan yang dapat diberikan kepada pelanggan. Informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan menjadi umpan balik (*feedback*) bagi manajemen untuk melakukan perubahan dan perbaikan terhadap layanan yang ditawarkan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dipahami bahwa kepuasan pemustaka adalah tingkat kepuasan yang telah dirasakan oleh pemustaka sebagai pengguna jasa perpustakaan atas pelayanan yang telah diberikan oleh perpustakaan dibandingkan dengan apa yang mereka harapkan dari pelayanan tersebut.

Keberadaan seorang pelanggan sangat menentukan apakah suatu kegiatan layanan/ jasa akan berjalan terus atau tidak. Seorang pelanggan yang kecewa dapat menyebabkan ketegangan dan stres pada karyawan serta pelanggan yang

lain. Oleh karena itu, langkah pengukuran terhadap kepuasan pelanggan menjadi hal yang sangat penting. Supranto (2006, p.3) mengemukakan ada tiga manfaat pengukuran kepuasan pelanggan yaitu untuk:

1. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses pelayanan
2. Mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan.
3. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah kepada kebaikan.

Selanjutnya Supranto (2006, p.4) mengemukakan bahwa salah satu cara atau alat untuk mengukur sikap pelanggan ialah dengan menggunakan kuesioner. Lembaga atau organisasi dalam hal ini perpustakaan harus dapat mendesain kuesioner kepuasan pemustaka secara akurat sehingga dapat mengetahui kualitas layanan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka.

Dikatakan oleh Rumani (2008, p.19), agar perpustakaan tetap eksis dalam masyarakat informasi dan tidak terjebak pada slogan non profit, maka kepuasan pemustaka harus diutamakan. Orientasinya bukan lagi untuk kepentingan pustakawan akan tetapi untuk “*pure customer*”, sehingga perlu ada “*customer service*”. Pemustaka harus mendapatkan rasa aman, nyaman, senang, berkesan, sehingga begitu masuk dan keluar perpustakaan selalu mendapatkan senyum manis, keramahan pustakawan. Pelayanan yang cepat, akurat, mudah dan murah serta siap pakai (*ready for use*), pasti akan mendapatkan respon yang positif dari pemustaka. Oleh karena itu, antara kualitas layanan yang diberikan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan yang akan dirasakan pemustaka.

Kualitas layanan perpustakaan merupakan faktor yang sangat penting untuk mencapai kepuasan pemustaka. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka semakin puaslah pemustaka. Oleh karena itu, kepuasan pemustaka akan terwujud apabila kualitas layanan yang diberikan benar-benar memenuhi harapan pemustaka. Namun sebaliknya, apabila layanan yang diberikan petugas perpustakaan tidak sesuai dengan harapan pemustaka tentunya akan menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan pemustaka terhadap layanan yang mereka terima. Maka Kotler (dalam Tjiptono 2005, p. 273) menyatakan bahwa kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Sebagai

pihak yang merasakan layanan, pemustakalah yang menilai tingkat kualitas layanan suatu perpustakaan.

2.2 Konsep Kualitas Layanan Perpustakaan

Untuk menjelaskan mengenai konsep kualitas layanan perpustakaan ini, maka penulis akan memaparkan konsep-konsep yang berkaitan dengan kualitas layanan, dan karakteristik kualitas layanan perpustakaan.

2.2.1 Kualitas Layanan

Sebelum pembicaraan mengenai kualitas layanan itu sendiri, ada baiknya terlebih dahulu dijelaskan mengenai pengertian dari kualitas itu sendiri sehingga diharapkan nantinya terdapat pemahaman yang komprehensif terhadap kualitas. Istilah “kualitas” ini merupakan istilah atau kata yang tidak asing didengar karena dalam kehidupan sehari-hari istilah ini sering diungkapkan.

Memang tidak mudah untuk mendefinisikan kualitas dengan tepat, akan tetapi kualitas dapat dirinci. Goetsh dan Davis (1994) menjelaskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2007, p. 51). Kemudian Kotler (1997, p.49) mendefinisikan “Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”.

Kualitas menurut ISO 9000 sebagaimana dikutip oleh Lupiyoadi (2006, p. 175) adalah *degree to which a set of inherent characteristics fulfils requirements*, derajat yang dicapai oleh karakteristik yang melekat dalam memenuhi persyaratan. Jadi kualitas yang diinterpretasikan ISO 9000 merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauhmana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan akan menilai sampai sejauh mana sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya.

Konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relatif, yaitu bergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifiknya. Juran (1992) memberikan definisi kualitas sebagai berikut “*Quality as product features which meet costumer needs and freedom from deficiencies. The features of*

product or service play an important part in satisfying costumers' needs". (T.E. Lim & B.C. Niew, 1995, 8). Yang artinya kualitas didefinisikan sebagai fitur produk yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan kebebasan dari kekurangan. Fitur dari produk atau jasa memainkan peranan penting dalam memuaskan kebutuhan pelanggan.

Selanjutnya menurut Tjiptono (2005, p.260) bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Oleh karena itu, dalam kaitannya dengan persepsi terhadap kualitas, citra dapat dipandang sebagai filter yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas keseluruhan.

Berdasarkan pemaparan di atas, jadi inti dari kualitas layanan itu adalah bagaimana penyedia jasa memberikan layanan terbaik dan maksimal kepada pelanggan sehingga akhirnya akan menimbulkan persepsi dari pelanggan tersebut.

Kualitas total suatu jasa menurut Gronroos (1990, p. 38) terdiri atas dua komponen utama, yaitu:

1. *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output jasa yang diterima pelanggan.
2. *Functional Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.

Sehubungan dengan kualitas jasa, diidentifikasi bahwa ada dua komponen dasar dalam kualitas jasa yaitu kualitas teknis dan kualitas fungsional. Kualitas teknis merupakan elemen yang relatif mudah diukur secara objektif, baik oleh konsumen maupun oleh perusahaan sebagai penyedia jasa. Komponen ini menjadi dasar bagi konsumen dalam menilai kualitas jasa, tetapi karena adanya interaksi langsung antara konsumen dengan produsen maka kualitas fungsional seperti lingkungan atau penanganan oleh perusahaan akan sangat mempengaruhi penilaian konsumen terhadap kualitas jasa yang diterimanya.

Persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa adalah membandingkan harapan mereka atas suatu pelayanan dengan pengalaman yang mereka dapatkan atas pelayanan tersebut. Kualitas jasa dinilai atas dua hal yaitu:

1. Kualitas proses, yaitu dari cara penyampaian pelayanan.
2. Kualitas teknik (*outcome*), yaitu kualitas hasil akhir pelayanan tersebut.

Selanjutnya menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990, p. 19), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi ekspektasi pengguna jasa terhadap suatu pelayanan atau produk yang ditawarkan adalah :

1. *Word of mouth communication* (cerita dari mulut ke mulut).
Faktor ini sangat signifikan mempengaruhi harapan pelanggan atau pengguna terhadap suatu layanan. Hal ini disebabkan karena jika seorang pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh suatu pihak penyedia jasa, maka seorang pelanggan akan bercerita mengenai bagusnyanya pelayanan yang ia terima. Akan tetapi sebaliknya, jika pelayanan yang ia terima kurang memuaskan maka ia pun menyampaikannya kepada yang lain.
2. *Personal need* (kebutuhan diri).
Harapan pelanggan muncul dalam hal ini karena karakteristik dan kebutuhan dalam diri mereka.
3. *Past experience* (pengalaman masa lalu).
Faktor pengalaman sebelumnya sangat mempengaruhi pelanggan untuk menggunakan jasa atau layanan tertentu. Pengalaman ketika pernah menggunakan suatu layanan akan memberikan pelajaran kepada seorang pelanggan apakah akan menggunakan layanan tersebut lagi atautkah pindah ke jasa layanan yang lain.
4. *External communications to costumers* (komunikasi eksternal).
Sebagai contoh dari komunikasi eksternal ini adalah tayangan iklan di media massa baik cetak maupun elektronik. Hal ini sangat berpengaruh bagi pelanggan dalam menilai kualitas suatu layanan.

Kualitas layanan perpustakaan mengacu kepada kebutuhan pemustaka. Oleh sebab itu, layanan yang baik adalah layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka. Maka perpustakaan yang baik merupakan perpustakaan yang dapat memberikan pelayanan kepada setiap pemustaka secara cepat dan tepat. Keberhasilan penyajian fasilitas dan layanan perpustakaan dapat diukur dengan menggunakan kriteria frekuensi atau peminjaman bahan pustaka dan tingkat kepuasan pemustaka, karena itu kebutuhan dan permintaan pemustaka perlu diperhatikan oleh pihak perpustakaan.

Dalam kegiatan pelayanan memerlukan suatu sikap positif di hadapan pelanggan. Senyum, tutur kata, gerak gerik, cara berpakaian, dan kecekatan dalam melayani pelanggan akan memberikan nilai tambah yang besar bagi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pemaparan diatas maka dapat dipahami bahwa memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggan terfokus pada sikap dan perhatian dari

penyedia jasa. Sikap dan perhatian ini akan menjadi tolok ukur sebagai langkah awal dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan.

2.2.2 Karakteristik Kualitas Layanan Perpustakaan

Berbicara mengenai karakteristik kualitas layanan perpustakaan artinya membicarakan mengenai ciri khas atau spesifikasi dari kualitas layanan perpustakaan. Karakteristik ini tentunya akan membedakan antara layanan yang ada di perpustakaan dengan jasa layanan lainnya. Sebagai contoh karakteristik kualitas layanan antara perusahaan jasa dan manufaktur memiliki perbedaan. Bahkan diantara penyedia jasa memiliki karakteristik tersendiri, misalnya karakteristik jasa perbankan akan berbeda dengan jasa pendidikan, begitupun dengan perpustakaan yang memiliki kekhasan tersendiri. Perbedaan karakteristik tersebut justru akan memperkaya diskusi mengenai kualitas layanan.

Layanan yang berkualitas merupakan aset penting dalam dunia layanan perpustakaan. Layanan pemustaka memiliki konsep bahwa dengan mengerti dan memenuhi kebutuhan pemustaka, maka perpustakaan dapat meningkatkan kualitas layanannya. Perpustakaan yang memberikan layanan yang berkualitas kepada pemustaka berarti memberikan bantuan kepada pemustaka guna meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan.

Jika pemustaka ditanya tentang kualitas layanan perpustakaan, tentunya akan muncul beberapa jawaban yang berbeda. Setiap pemustaka akan berlainan, memahami, menilai dan merasakan kualitas layanan. Tetapi terdapat beberapa hal yang sama berkaitan dengan kualitas layanan perpustakaan yang diharapkan. Diantara persamaan itu adalah:

1. Pemustaka mengharapkan kenyamanan dalam menggunakan seluruh layanan perpustakaan.
2. Pemustaka mengharapkan koleksi yang tersedia memenuhi kebutuhannya.
3. Pemustaka mengharapkan sikap yang ramah, bersahabat dan responsif dari petugas.
4. Pemustaka mengharapkan perpustakaan memiliki akses internet yang cepat.

Setiap pemustaka pasti mempunyai harapan tersendiri ketika mendatangi perpustakaan. Namun tingkat pengharapan dan prioritas layanan yang diharapkan

antar pemustaka berlainan. Adanya kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diperoleh merupakan definisi sederhana dari kualitas.

Cara pandang pelanggan dalam menilai indikator kualitas layanan perpustakaan oleh Zeithaml dan Bitner (dalam Tjiptono 2005, p. 277) dapat diuraikan dalam tabel berikut:

Tabel 1.2 Cara Pandang Pelanggan dalam Menilai Kualitas Layanan

Bidang Jasa Layanan	<i>Reliability</i> (Keandalan)	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	<i>Assurance</i> (Jaminan)	<i>Emphathy</i> (Empati)	<i>Tangibles</i> (Bukti langsung)
Pemrosesan informasi (pelanggan internal)	Menyediakan informasi yang dibutuhkan pada saat diminta	Respon cepat terhadap permintaan, tidak birokratis menangani masalah dengan segera	Staf berpengetahuan luas, terlatih, terpercaya	Mengenal pengguna (pelanggan internal) sebagai individu, memahami kebutuhan individual dan departemen	Laporan internal kantor, busana karyawan

Untuk dapat memenuhi kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan, maka pemberi jasa atau layanan harus memenuhi berbagai indikator kualitas pelayanan beserta faktor-faktornya. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry, ada lima indikator kualitas pelayanan yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphathy* dan *Tangibles*. (Tjiptono, 2000, p. 26)

Dalam menilai indikator kualitas layanan di perpustakaan dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan dalam hal ini artinya bahwa pustakawan harus mampu untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan yaitu layanan dengan segera, akurat, cepat dan memuaskan.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Merupakan keinginan petugas untuk membantu para pemustaka dan memberikan layanan dengan tanggap. Daya tanggap yang cepat dan

responsive merupakan salah satu ciri seorang profesional. Tentunya pemustaka akan senang dengan pustakawan yang mempunyai respon yang cepat terhadap kebutuhannya.

3. Jaminan (*Assurance*)

Yang termasuk jaminan antara lain kemampuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para petugas perpustakaan/ pustakawan, sehingga pemustaka akan merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

4. Empati (*Emphathy*)

Yaitu suatu sikap, respon dan tindakan dimana pustakawan dapat merasakan apa yang dirasakan oleh pemustaka. Pemustaka datang ke perpustakaan tentunya bermaksud mencari buku yang dibutuhkan, maka dengan semaksimal mungkin apa yang diinginkan pemustaka dapat terpenuhi. Adakalanya pemustaka datang hanya untuk mencari kenyamanan dan ketenangan, maka pustakawan mencoba mengkondisikan apa yang dirasakan oleh pemustaka.

5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Pelayanan yang terbaik pertama-tama dapat dilihat dari penampilan fisik yang *impressive* (baik fasilitas pelayanan maupun orang-orang yang melayaninya).

Berkaitan dengan kualitas layanan, Bawden (1990) menjelaskan bahwa keberhasilan perpustakaan sangat ditentukan layanan yang diberikan kepada pemustaka. Layanan perpustakaan sebenarnya merupakan suatu proses aktivitas yang mencakup perencanaan, implementasi, dan monitoring. Efektivitas layanan harus diukur dalam konteks sejauhmana layanan dapat memuaskan pemustakanya bukan sekedar seberapa banyak yang dapat diraih. Selanjutnya Wilard (1983) juga mengatakan bahwa pada umumnya pemakai akan merasa puas jika kebutuhan informasinya terpenuhi. Layanan perpustakaan akan semakin berkualitas jika tingkat keterpakaian koleksi dan kepuasan pemustaka semakin meningkat. Oleh karena itu, agar mutu layanan perpustakaan meningkat maka pengelola perpustakaan harus dapat merespon kebutuhan pemustaka. (I Putu Suhartika, 2004)

Selanjutnya menurut Rahayuningsih (2007, p.86) karakteristik layanan perpustakaan yang berkualitas dapat dilihat dari :

a. Koleksi

Koleksi merupakan semua bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah dan disimpan untuk disajikan kepada pemustaka guna memenuhi kebutuhan informasi. Adapun karakteristik koleksi adalah :

- 1) Kuantitas berkaitan dengan banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan.
- 2) Kualitas berkaitan dengan mutu, kemutakhiran, kelengkapan koleksi.

b. Fasilitas

Fasilitas merupakan segala hal yang memudahkan suatu kegiatan kelancaran tugas, seperti gedung, perlengkapan (meja, kursi, rak dan sebagainya). Karakteristik fasilitas yang baik adalah :

- 1) Kelengkapan, menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya.
- 2) Kenyamanan memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, kebersihan dan lain-lain.

c. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia merupakan petugas yang ada di bagian layanan. Karakteristik sumber daya manusia yang baik adalah :

- 1) Kesopanan dan keramahan petugas memberi layanan, terutama bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan pemustaka.
- 2) Tanggungjawab dalam melayani pengguna perpustakaan
- 3) Empati, wajar dan adil dalam memecahkan masalah dan menangani keluhan pengguna.
- 4) Profesionalisme petugas perpustakaan di bagian layanan pengguna tercermin dalam diri petugas yang berjiwa SMART, yaitu siap mengutamakan pelayanan, menyenangkan dan menarik, antusias/bangga dengan profesi, ramah dan menghargai pengguna jasa, tabah di tengah kesulitan.

d. Layanan perpustakaan

Layanan perpustakaan merupakan proses penyebarluasan segala macam informasi kepada pengguna. Karakteristik layanan yang baik adalah :

- 1) Ketepatan waktu layanan, berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
- 2) Akurasi layanan, berkaitan dengan layanan yang meminimalkan kesalahan.
- 3) Kemudahan mendapatkan layanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani, fasilitas pendukung seperti komputer.

2.3 Layanan Rujukan di Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada di lingkungan perguruan tinggi atau sekolah tinggi, akademi dan pendidikan tinggi lainnya, yang pada hakikatnya merupakan bagian integral dari suatu perguruan tinggi. Oleh karena itu, perpustakaan yang berada di lingkungan perguruan tinggi baik itu di jurusan, fakultas, lembaga-lembaga dan pusat-pusat di lingkungan perguruan tinggi, maupun perpustakaan di tingkat pusat perguruan tinggi tersebut termasuk ke dalam jenis perpustakaan perguruan tinggi.

Tujuan diselenggarakannya perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk menunjang terlaksananya program pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat yang menjadi Tri Dharma Perguruan tinggi. Tentunya kegiatan ini tidak hanya dilaksanakan oleh perpustakaan, akan tetapi ditunjang oleh unit-unit lain yang berada pada suatu perguruan tinggi. Kegiatan tri dharma perguruan tinggi ini dilaksanakan oleh perpustakaan melalui pelayanan informasi yang meliputi lima aspek yaitu:

- a. Pengumpulan informasi
- b. Pengolahan informasi
- c. Pemanfaatan informasi
- d. Penyebarluasan informasi
- e. Pemeliharaan/ pelestarian informasi.

Dalam menunjang tri dharma pendidikan dan pengajaran, maka perpustakaan mengumpulkan, mengolah, menyediakan serta menyebarluaskan

informasi sesuai dengan kurikulum di perguruan tinggi. Dalam hal ini perpustakaan berusaha untuk memperkaya pengetahuan dosen dan mahasiswa, serta mempertinggi kualitas pengajar dan mempertinggi mutu hasil belajar mahasiswa. Dalam menunjang dharma penelitian, perpustakaan berusaha mengumpulkan, mengolah, menyediakan, serta menyebarluaskan dan melestarikan informasi yang relevan sebagai sumber literatur bagi suatu penelitian. Sedangkan dalam menunjang dharma pengabdian pada masyarakat maka perpustakaan berusaha mengumpulkan, mengolah serta menyebarluaskan dan melestarikan hasil-hasil penelitian ilmiah sebagai bahan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luas.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unsur penunjang perguruan tinggi yang memiliki fungsi edukasi, sebagai sumber belajar bagi sivitas akademika. Menurut ketentuan Undang-undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, perpustakaan harus ada di setiap satuan pendidikan yang merupakan sumber belajar. Bagi perguruan tinggi, perpustakaan merupakan sarana yang penting. Dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi dalam mencapai tujuannya yaitu mengaplikasikan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Berdasarkan Undang-undang No.43 tahun 2007 tentang perpustakaan disebutkan pada Bab VII mengenai Jenis-jenis Perpustakaan pada bagian Keempat: Perpustakaan Perguruan Tinggi Pasal 24 menyebutkan:

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

Kemudian pada Bab V tentang Layanan Perpustakaan, pasal 14 menyebutkan:

1. Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.

2. Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan.
3. Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.
4. Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.
5. Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka.
6. Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antar perpustakaan.
7. Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat 6 dilaksanakan melalui jejaring telematika.

Layanan perpustakaan adalah pemberian informasi dan fasilitas kepada pemustaka. Melalui layanan perpustakaan, pemustaka dapat memperoleh hal berikut:

1. Informasi yang dibutuhkannya secara optimal dari berbagai media
 2. Manfaat berbagai alat bantu penelusuran yang tersedia
- Dalam memberikan pelayanan, perlu diperhatikan asas sebagai berikut:
1. Berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pemustaka
 2. Diberikan kepada pemustaka atas dasar keseragaman, keadilan dan pemerataan
 3. Dilaksanakan secara optimal dan dilandasi oleh peraturan yang jelas
 4. Dilaksanakan secara cepat, tepat dan mudah melalui cara yang teratur, terarah dan cermat. (Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Departemen Pendidikan Nasional, 2004)

Salah satu jenis layanan yang sering diberikan pada perpustakaan perguruan tinggi adalah layanan rujukan. Jenis layanan rujukan yang biasanya ditawarkan adalah jasa kesiagaan informasi, penelusuran informasi dan silang layanan. Pada umumnya layanan rujukan banyak terdapat di perpustakaan-perpustakaan yang dapat memberikan informasi dalam hal tertentu, maka tugas layanan rujukan adalah memberi informasi kepada pemustaka dengan menunjuk kepada sesuatu koleksi untuk mendapatkan informasi/ keterangan tentang suatu topik, arti kata, dan sebagainya. Layanan ini berguna untuk memberikan bantuan dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan dari pemustaka dengan menggunakan koleksi rujukan, atau dengan kata lain layanan rujukan ini bertujuan untuk memberikan informasi dasar kepada pengguna layanan perpustakaan mengenai sesuatu topik yang diperlukan.

Layanan yang ada di perpustakaan biasanya ada dua jenis layanan yaitu layanan teknis dan layanan pembaca. Layanan teknis merupakan pekerjaan yang tidak berhubungan langsung dengan pemustaka, seperti seleksi, pengadaan, pengolahan, dan perawatan bahan pustaka. Sedangkan layanan pembaca merupakan aktivitas yang berkaitan langsung dengan pemustaka, diantaranya adalah layanan sirkulasi, rujukan dan pameran. Layanan rujukan yang merupakan bagian dari layanan pembaca merupakan salah satu bentuk dari layanan pembaca yang mencakup pemberian bantuan kepada pemustaka dalam penelusuran informasi tentang berbagai subjek.

Sebagaimana diketahui bahwa kegiatan di perpustakaan ada dua yaitu pekerjaan teknis dan pekerjaan pelayanan. Pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang menghadapkan petugas perpustakaan kepada pemustaka. Dalam menjalankan pekerjaan pelayanan ini, menurut Rusina (2000, p.96) perlu diusahakan :

- Bahwa terciptanya hubungan yang baik antara petugas dengan pengunjung : suasana yang tenang, sikap yang ramah dan suka membantu, tindakan yang efisien dan tepat adalah faktor-faktor yang perlu mendapat perhatian;
- Bahwa dipahami oleh petugas akan kedudukannya dalam melayani kebutuhan dan kepentingan pengunjung;
- Bahwa ditaati peraturan-peraturan pelayanan yang telah ditetapkan, baik oleh petugas maupun oleh pengunjung;
- Bahwa dipahami oleh petugas materi apa yang ada di perpustakaan, serta cara-cara dan alat-alat untuk menemukannya;
- Bahwa diketahui oleh pustakawan perpustakaan lain mana yang memiliki koleksi yang berkaitan atau bersamaan dengan koleksi perpustakaan sendiri, supaya dapat menunjuk pengunjung ke perpustakaan itu atau meminjam buku yang dicari pengunjung.

Layanan perpustakaan adalah pemberian informasi kepada pemustaka. Melalui layanan perpustakaan, pemustaka dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara maksimal. Salah satu layanan yang ada dalam kegiatan perpustakaan adalah layanan rujukan. Kata rujukan merupakan istilah yang sering dipakai dalam bahasa Indonesia, sedangkan istilah asingnya adalah referensi

dimana secara etimologis diambil dari kata-kata *to refer* yang artinya menunjukkan.

Fritch dan Mandernak (2001) menjelaskan bahwa layanan rujukan merupakan suatu layanan yang mempunyai fungsi tersendiri di perpustakaan. Pada awal perkembangannya perpustakaan dianggap sebagai tempat menyimpan buku, sehingga layanan rujukan berfungsi terutama memberikan bantuan terhadap pemustaka dalam menggunakan katalog dan memberikan saran dalam memilih judul buku. Kemudian dalam perkembangan selanjutnya, layanan rujukan menjadi suatu fungsi layanan yang penting di perpustakaan. Layanan rujukan tidak sebatas melakukan sebagaimana disebutkan diatas tetapi lebih jauh lagi melakukan berbagai hal kepada pemustaka dalam memberikan fasilitas akses terhadap sumberdaya yang ada di perpustakaan.

2.3.1 Pengertian Layanan Rujukan

Terdapat banyak definisi layanan rujukan yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya Bopp (2001, p. 3) mengemukakan definisi yang dikemukakan dalam RUSA (*The Reference and User Service Association*) sebuah divisi dari *American Library Association* (ALA) yang telah menerbitkan panduan pengembangan dan hantaran layanan informasi. Dalam panduan itu dinyatakan bahwa:

“Layanan informasi di perpustakaan terdiri dari berbagai bentuk termasuk di dalamnya adalah bantuan pribadi langsung, rambu-rambu, pertukaran informasi yang dipilih dari sumber rujukan, layanan bimbingan pembaca, penyebaran informasi dalam mengantisipasi kebutuhan dan minat pemustaka, dan akses terhadap informasi elektronik.”

Layanan Rujukan merupakan salah satu layanan yang ada di perpustakaan dimana kegiatannya bersifat membantu atau memberikan bimbingan kepada pemustaka tentang cara untuk menemukan informasi yang diperlukan, dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi rujukan atau buku rujukan seperti pertanyaan tentang suatu fakta, informasi tertentu, atau dokumen untuk menyelesaikan tugas, dan bisa juga untuk tujuan pendidikan, hiburan, atau mengetahui perkembangan suatu keilmuan. Selain dari pada itu, layanan ini juga

bisa berupa pengajaran kepada pemustaka yang ingin mengetahui bagaimana cara perpustakaan dikelola atau sumber informasi diolah agar pemustaka lebih terampil dan mampu menemukan informasi secara mandiri (Bopp, 2001, p.6)

Reitz (2004, p. 564) dalam *ODLIS-Online Dictionary of Library and Information Science* menjelaskan definisi layanan rujukan sebagai berikut :

Layanan rujukan adalah seluruh fungsi yang dilakukan oleh pustakawan yang terlatih yang bekerja pada bagian rujukan sebuah perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka (secara pribadi, baik melalui telepon atau secara elektronik), walaupun tidak dibatasi layanan ini mencakup menjawab pertanyaan substantif, memberikan pengajaran kepada pemustaka dalam memilih dan menggunakan sarana dan teknik yang cocok untuk menemukan informasi, melakukan penelusuran untuk pemustaka, mengarahkan pemustaka ke lokasi sumber perpustakaan, membantu dalam mengevaluasi informasi, memberikan rujukan kepada sumberdaya yang berada di luar perpustakaan jika memungkinkan, mengolah statistik rujukan, dan berpartisipasi dalam pengembangan koleksi rujukan.”

“Layanan rujukan adalah kegiatan untuk membantu pengguna menelusur informasi dalam berbagai subjek. Dengan pelayanan ini diharapkan pengguna akan terbantu untuk menemukan berbagai informasi dengan cepat, menelusur informasi dengan spesifik dan dengan pilihan subjek yang lebih luas, dan memanfaatkan sarana penelusuran yang tersedia secara optimal”. (Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Departemen pendidikan Nasional, 2004)

Berdasarkan definisi-definisi di atas dapat dipahami bahwa layanan rujukan merupakan layanan yang disediakan untuk membantu pemustaka mendapatkan sumber-sumber informasi yang diperlukan. Layanan ini merujuk pada sumber-sumber informasi yang terdapat pada suatu perpustakaan ataupun di perpustakaan lain, dan sumber-sumber online. Layanan ini dapat berupa layanan langsung melalui serangkaian pertanyaan, bimbingan penelusuran, maupun penggunaan bahan-bahan rujukan.

2.3.2 Tujuan Layanan Rujukan

Layanan rujukan di perpustakaan memiliki tujuan untuk memenuhi misi terbesar perpustakaan dengan cara membantu individu pemustaka. Walaupun banyak terjadi perubahan yang berpengaruh terhadap layanan rujukan baik itu perkembangan masyarakat informasi maupun terjadinya perubahan paradigma

dalam memahami arti penting perpustakaan, tetapi tujuan esensi dari layanan rujukan tetap sama. Pertama layanan rujukan tetap sebagai layanan bagaimana perpustakaan berinteraksi dengan pemustaka secara pribadi. Di sisi lainnya layanan yang dilakukan dengan cara berbeda karena pengaruh perkembangan teknologi, misalnya melalui telepon, internet dan fasilitas yang ada di dalamnya seperti surat elektronik.(Cassel & Hiremath, 2006)

Hal senada juga dikemukakan oleh Sitter & Gosling (2007, p. 9), bahwa tujuan dasar dari layanan rujukan adalah untuk membantu pemustaka dalam menelusur informasi pada koleksi perpustakaan, memilih sumber terbagus dari koleksi, dan memberikan rujukan kepada sumber lainnya.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat dipahami bahwa tujuan dari layanan rujukan ini adalah bagaimana membantu pemustaka dalam menelusur informasi yang dibutuhkannya. Artinya dalam hal ini seorang petugas layanan rujukan dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pemustaka, sehingga orientasi dari perpustakaan akan terwujud yaitu berorientasi kepada pemustaka.

2.3.3 Proses Layanan Rujukan

Kegiatan layanan perpustakaan pada umumnya berbentuk jasa dan bukan berupa barang. Termasuk salah satunya adalah proses kegiatan layanan rujukan yang ada di perpustakaan. Oleh karena itu, perpustakaan harus memperhatikan sejumlah faktor agar kegiatannya bisa berjalan dengan baik. Menurut Sutarno NS (2006, p.75) faktor-faktor itu antara lain : (1) layanan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, (2) diusahakan agar pelanggan merasa senang dan puas, (3) prosesnya mudah, sederhana dan efisien, (4) caranya cepat dan tepat waktu dan tepat sasaran, (5) diciptakan suasana ramah, supel dan menarik, (6) bersifat membimbing, namun tidak terkesan menggurui, (7) dapat menimbulkan perasaan ingin tahu lebih jauh buat pelanggan, (8) menimbulkan kesan baik, sehingga terdorong ingin sering ke perpustakaan.

Salah satu layanan yang ada di perpustakaan adalah layanan rujukan, dimana kegiatannya bersifat membantu atau memberikan bimbingan kepada pemustaka tentang cara untuk menemukan informasi yang diperlukan, dengan

cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi rujukan atau buku rujukan seperti pertanyaan tentang suatu fakta, informasi tertentu, atau dokumen untuk menyelesaikan tugas, dan bisa juga untuk tujuan pendidikan, hiburan, atau mengetahui perkembangan suatu keilmuan. Selain dari pada itu, layanan ini juga bisa berupa pengajaran kepada pemustaka yang ingin mengetahui bagaimana cara perpustakaan dikelola atau sumber informasi diolah agar pemustaka lebih terampil dan mampu menemukan informasi secara mandiri (Bopp, 2001).

Keberhasilan dalam memberikan informasi atau menjawab berbagai jenis pertanyaan yang diajukan pemustaka sebagaimana dijelaskan di atas sangat didukung oleh informasi yang terkandung dalam sumber-sumber rujukan. Adapun sumber rujukan yang telah banyak dikenal oleh pustakawan antara lain kamus, direktori, ensiklopedia, almanak, buku tahunan, buku panduan, sumber biografi, sumber geografi, sumber bibliografi, indeks dan abstrak. Sumber rujukan memiliki karakteristik yang berbeda dengan koleksi perpustakaan lainnya. Secara fungsional sumber rujukan ini disusun dan dirancang untuk menjadi rujukan mengenai informasi tertentu. Jadi jenis sumber rujukan ini tidak untuk dibaca secara keseluruhan. Secara administratif sumber rujukan ini hanya bisa digunakan dalam gedung perpustakaan dan tidak untuk dipinjam. Sumber rujukan tidak hanya berbentuk buku tercetak saja tetapi dapat terdiri dari bahan apapun yang diterbitkan, *database*, website yang digunakan untuk memperoleh informasi yang bersifat otoritatif (Bopp, 2001, p.309).

Adapun faktor selanjutnya yang sangat mendasar dalam proses rujukan adalah pemustaka. Pemustaka adalah orang yang mengajukan pertanyaan kepada pustakawan rujukan. Pertanyaan yang diajukan pemustaka terdiri dari dua kategori umum yaitu (1) Pemustaka menanyakan dokumen yang telah ia ketahui pengarang, judul atau sumbernya; (2) Pemustaka menanyakan suatu informasi tanpa pengetahuan tentang sumber secara khusus. Pada umumnya pertanyaan yang diajukan di bagian rujukan bersifat umum. Hal ini terjadi pada mereka yang kurang mengetahui keberadaan layanan rujukan (Katz, 2002 Vol.I, p. 15).

Untuk selanjutnya keberhasilan dalam memberikan bantuan atau menjawab pertanyaan ditentukan pula oleh faktor keberadaan pustakawan rujukan yang berperan sebagai *intermediary* (Bopp, 2001, p. 4) atau sebagai mediator

informasi (Katz, 2002 Vol.II, p. 25) antara sumber informasi atau koleksi rujukan dengan pemustaka. Sehingga Pendit (2008, p. 285) menyatakan bahwa fungsi perantara (*intermediary*) memang menjadi salah satu ciri yang melekat pada jasa rujukan, baik di lingkungan digital maupun non-digital. Memang sejak awal kelahiran institusi perpustakaan, fungsi perantara (*intermediary*) ini selalu menjadi pilar pokok. Di saat terlalu banyak informasi yang dihadapi oleh pemustaka maka *intermediary* atau mediator informasi berperan membantu pemustaka dalam menentukan informasi apa yang bermanfaat, apa yang diperlukan dan apa yang harus ditolak karena tidak semua pemustaka memiliki keterampilan dalam menggunakan perpustakaan atau memenuhi kebutuhan informasi secara mandiri.

Untuk itu agar pelayanan rujukan berjalan dengan baik, maka ada lima asas yang perlu diperhatikan yaitu:

1. Adanya komunikasi yang baik antara petugas dan pengguna
2. Pertanyaan ditanggapi secara cepat dan dipahami secara tepat
3. Pengenalan menyeluruh mengenai koleksi dan fasilitas perpustakaan
4. Pemanfaatan sumber informasi, baik yang ada di perpustakaan maupun di luar perpustakaan
5. Pengetahuan mengenai kapasitas dan keterbatasan setiap sumber informasi.

Menurut Rusina (2000, p.108) bahwa memiliki koleksi referens adalah penting, akan tetapi bukan akhir. Pustakawan harus siap memperkenalkan buku referens yang diperlukan. Lebih lanjut dijelaskan bahwa dalam pekerjaan referens ada tiga unsur yang perlu diperhatikan, yaitu :

1. Pertanyaan yang diajukan
Sering pertanyaan yang diajukan pemustaka tidak jelas maksudnya. Oleh karena itu, pustakawan dituntut untuk sopan dan sabar mewawancarai pemustaka sampai jelas apa yang sebenarnya menjadi pokok persoalan.
2. Bantuan dalam penelusuran
Sebaiknya petugas mengembangkan suatu teknik untuk mewawancarai pemustaka, sehingga persoalan yang diajukan pemustaka menjadi jelas. Kemudian dianalisa untuk mempermudah penelusuran selanjutnya.
3. Bahan pustaka sebagai sumber informasi

Buku referens adalah karya yang dimaksud sebagai alat konsultasi untuk mendapatkan informasi tertentu. Ada buku referens umum yang ruang lingkungannya luas tidak terbatas pada satu subjek saja, dan ada buku referens khusus yang memberi informasi yang terbatas pada satu subjek.

2.3.4 Koleksi Rujukan

Ada berbagai definisi koleksi rujukan yang dikemukakan oleh para pakar. Misalnya Katz mengemukakan bahwa unsur pertama dalam proses rujukan adalah informasi yang terkandung dalam sumber-sumber rujukan. Sumber rujukan tersebut terdiri dari berbagai format baik tercetak maupun elektronik. Bopp (2001, p.309) mengutip definisi mengenai buku rujukan sebagaimana terdapat dalam *ALA Glossary of Library and Information Science* sebagai berikut:

“1. Buku yang didesain dengan susunan dan perlakuan materi subjeknya untuk dirujuk mengenai satuan informasi tertentu bukan untuk dibaca secara keseluruhan. 2. Buku yang digunakan hanya dalam gedung perpustakaan.”

Qolyubi dkk (2003, p. 225) menjelaskan bahwa Koleksi rujukan dapat diartikan sebagai bahan bacaan yang disusun dengan sistem tertentu untuk mendapatkan informasi yang lebih khusus. Makin lengkap buku yang dimiliki perpustakaan, maka pustakawan makin mampu untuk menjawab setiap pertanyaan yang diajukan pemustaka.

“Koleksi rujukan adalah kumpulan bahan perpustakaan jenis sekunder dan tersier yang biasanya ditempatkan secara khusus di bagian rujukan, yang terdiri atas bahan perpustakaan yang diolah sebagai sumber informasi khusus dan tidak untuk dibaca secara keseluruhan.” (Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Departemen pendidikan Nasional, 2004). Definisi tersebut didasarkan atas tinjauan bahwa dari segi isi, bahan perpustakaan terdiri dari bahan perpustakaan primer, sekunder dan tersier. bahan perpustakaan jenis sekunder dan tersier inilah merupakan koleksi rujukan.

Bahan perpustakaan primer merupakan sumber informasi dari tangan pertama atau peneliti. Bahan perpustakaan ini biasanya berupa hasil penelitian asli, penelitian tentang penerapan teori baru, atau penjelasan mengenai gagasan dalam bidang ilmu tertentu. Bahan perpustakaan primer tersebut antara lain buku

teks, laporan penelitian, artikel jurnal, tesis dan disertasi, makalah ilmiah pada seminar atau konferensi, monograf, standar dan paten serta berbagai peraturan perundang-undangan.

Bahan perpustakaan sekunder adalah sumber informasi yang menunjukkan keberadaan bahan perpustakaan primer, atau bahan perpustakaan yang berisi informasi yang sering diperlukan dan disajikan secara ringkas, yang dikumpulkan atau disusun terutama berdasarkan informasi dari bahan perpustakaan primer. Bahan perpustakaan sekunder yang banyak digunakan untuk menelusur informasi antara lain kamus, ensiklopedi, sumber biografi, sumber geografi, buku tahunan dan almanak, buku pegangan dan manual, telaah, risalah, bibliografi, indeks dan abstrak.

Bahan perpustakaan tersier adalah bahan perpustakaan yang menunjukkan keberadaan bahan perpustakaan sekunder atau memuat informasi berdasarkan informasi sekunder atau primer. Bahan perpustakaan tersier yang mengarahkan pengguna pada keberadaan berbagai bahan perpustakaan sekunder biasanya disertai dengan evaluasi. Yang dianggap sebagai bahan perpustakaan tersier adalah panduan perpustakaan dalam bidang tertentu, bibliografi bahan perpustakaan tertentu, dan direktori.

Kemudian menurut Saleh (1992) “koleksi rujukan adalah kumpulan bahan pustaka yang berupa karya-karya yang disusun sebagai alat konsultasi ataupun penunjuk mengenai informasi-informasi tertentu”.

Koleksi rujukan sering diartikan sebagai sumber informasi. Hal ini dikarenakan koleksi rujukan mengandung informasi yang sifatnya untuk konsultasi. Karena informasi yang terkandung dalam koleksi rujukan dipakai sebagai sarana rujukan atau petunjuk, maka informasi tersebut secara periodik harus diperbaharui atau disiangi dengan informasi yang terkini (*up to date*) untuk mengganti koleksi yang sudah kadaluwarsa (*out of date*). Oleh karena itu, kualitas koleksi rujukan juga merupakan hal yang penting, karena hal ini akan mempengaruhi layanan yang diberikan. Bila koleksi yang ada terlalu banyak *out of date*, maka akan berakibat pada mutu layanan informasi yang diberikan kurang berharga atau tidak sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Jadi, sudah sewajarnya bahwa koleksi rujukan ini merupakan faktor utama bagi layanan rujukan. Peran

informasi yang terkandung di dalamnya sangat mendukung layanan yang disediakan. Meskipun kandungan informasi pun tidak berperan jika tidak ditunjang oleh pustakawan rujukan yang profesional, berpengetahuan dan memiliki keterampilan dalam memberikan layanan rujukan.

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan di atas, maka salah satu unsur pendirian perpustakaan adalah koleksi. Dalam Undang-undang No. 43 tahun 2007 pasal 1 ayat 2 menyatakan bahwa koleksi perpustakaan adalah semua informasi dalam bentuk karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam dalam bentuk berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan, yang dihimpun, diolah dan dilayankan. Selain itu koleksi perpustakaan juga dikatakan sebagai bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah, dilayankan, disebarluaskan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan informasinya ataupun disimpan sebagai deposit penerbitan yang telah diterbitkan sebagai koleksi preservasi untuk memudahkan dalam temu kembali terhadap informasi yang sewaktu-waktu dibutuhkan.

Adapun koleksi perpustakaan perguruan tinggi diadakan melalui seleksi yang mengacu kepada kebutuhan semua program studi yang diselenggarakan dan diorganisasikan sedemikian rupa sehingga dapat menjamin efektivitas dan efisiensi layanan kepada kebutuhan sivitas akademika perguruan tinggi yang bersangkutan. Oleh karena itu pengadaan koleksi senantiasa disesuaikan dengan tujuan yaitu menunjang pelaksanaan program pendidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat sehingga pengadaan koleksi tidak hanya disajikan untuk kepentingan civitas akademika saja melainkan untuk masyarakat luas yang membutuhkannya.

Berdasarkan standar dari Badan Standarisasi Nasional (BSN) Indonesia dengan nomor SNI 7330:2009 tentang Standar Nasional Indonesia untuk Perpustakaan Perguruan Tinggi, pada butir 5 disebutkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi menyediakan bahan bacaan wajib dan bahan bacaan pengaya. Selanjutnya pada butir 5.2 tentang jenis koleksi, dinyatakan bahwa perpustakaan mengembangkan koleksinya disesuaikan dengan kegiatan dharma perguruan tinggi. Kemudian pada 5.2 point b. disebutkan bahwa Perpustakaan perguruan tinggi menyediakan materi perpustakaan inti (koleksi bahan ajar). Perpustakaan perguruan tinggi menyediakan bahan bacaan mata kuliah yang ditawarkan di

perguruan tinggi. Masing-masing judul bacaan tersebut disediakan tiga eksemplar untuk tiap seratus mahasiswa, dimana untuk satu eksemplar untuk pinjaman jangka pendek dan dua eksemplar lainnya untuk pinjaman jangka panjang.

2.3.5 Pemustaka

Pada dasarnya perpustakaan tidak akan ada artinya apabila tidak ada pengunjung yang memanfaatkan atau menggunakan bahan pustaka/koleksinya yang diistilahkan dengan *user*/pemustaka. Pemustaka merupakan salah satu komponen yang menopang keberhasilan perpustakaan. Dalam Undang-undang No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan muncul istilah baru tentang pengguna perpustakaan yaitu pemustaka. Pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.” Dalam hal ini penulis menggunakan istilah ini sesuai dengan Undang-undang tersebut.

Secara umum pengguna perpustakaan (pemustaka) dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu :

- a. Pengguna potensial (*potential users*)
Pengguna potensial adalah pengguna yang ditargetkan dan seharusnya menjadi pengguna. Misalnya pada perpustakaan sekolah sebagai pengguna potensialnya adalah semua guru dan siswa, pada perpustakaan perguruan tinggi pengguna potensialnya adalah dosen dan mahasiswa, sedangkan pada perpustakaan umum pengguna potensialnya adalah warga masyarakat yang tinggal di wilayah dimana perpustakaan tersebut berada.
- b. Pengguna actual (*actual users*)
Pengguna actual adalah mereka yang telah menggunakan perpustakaan, baik pengguna actual aktif yaitu pengguna yang secara teratur (regular) berkunjung dan memanfaatkan perpustakaan, maupun pengguna actual pasif yaitu pengguna yang menggunakan perpustakaan ketika ada kebutuhan atau mendapat tugas dari guru, dosen ataupun pihak lain. (Hermawan dan Zen, 2006, p.16)

Pemustaka merupakan pencari informasi. Kedatangan pemustaka ke perpustakaan tentunya karena ada dorongan kebutuhan informasi yang perlu dipenuhi dalam rangka mengambil keputusan atau memecahkan masalah yang sedang dihadapi. Pemustaka yang datang ke layanan rujukan biasanya mengharapkan terpenuhi kebutuhan informasinya dan akhirnya mendapatkan kepuasan.

Menurut Lancaster (1980, p.17), kebutuhan pemustaka yang datang ke perpustakaan dapat dikategorikan dalam 4 (empat) kebutuhan yaitu (1) kebutuhan untuk mendapatkan bahan pustaka yang keberadaannya telah diketahui, (2) kebutuhan untuk mendapatkan bahan pustaka tertentu, (3) kebutuhan akan jawaban dari pertanyaan rujukan, (4) kebutuhan untuk menemukan buku yang semata-mata untuk kesenangan. Dengan adanya berbagai tingkatan kebutuhan pemustaka inilah, maka pustakawan rujukan harus bisa melakukan identifikasi terhadap kebutuhan pemustaka sehingga informasi yang diperoleh pemustaka sesuai dengan kebutuhannya.

Dalam proses rujukan, pemustaka adalah orang yang mengajukan pertanyaan kepada pustakawan rujukan. Dalam mengajukan pertanyaan kepada pustakawan seringkali pengguna tidak begitu jelas maksud yang ditanyakannya. Untuk sampai kepada apa yang dimaksud oleh penanya maka pustakawan harus melakukan interview atau wawancara kepada mereka. Dengan demikian akan jelas apa yang dimaksud dengan pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka tersebut.

Pemustaka pada perpustakaan perguruan tinggi adalah mereka yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan. anggota perpustakaan ini bisa berasal dari mahasiswa, dosen, karyawan dan sebagainya yang berada dalam lingkup perguruan tinggi tersebut.

2.3.6 Pustakawan Rujukan

Menurut Hermawan dan Zen (2006, p.45) dijelaskan bahwa kata pustakawan berasal dari kata “pustaka”. Dengan demikian ada penambahan kata “wan” diartikan sebagai orang yang pekerjaannya atau profesinya terkait erat dengan dunia pustaka atau bahan pustaka. Sedangkan dalam bahasa Inggris pustakawan disebut sebagai “librarian” yang juga terkait erat dengan kata “library”. Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pustakawan merupakan orang yang bekerja di perpustakaan dan pusat informasi. Kemudian bila ditambah dengan kata “rujukan”, maka dapat dikatakan bahwa pustakawan rujukan adalah orang yang bekerja di perpustakaan khusus membidangi masalah layanan rujukan atau orang yang bekerja di layanan rujukan suatu perpustakaan.

Whitlatch dkk (2003) dalam RUSA *Task Force on Professional Competencies* menjelaskan bahwa definisi “pustakawan rujukan dan layanan pengguna adalah pustakawan yang membantu, memberikan arahan dan petunjuk kepada pemustaka dalam mengakses semua bentuk pengetahuan terekam. Bantuan, arahan, dan petunjuk yang diberikan baik langsung ataupun tidak langsung diberikan kepada pemustaka.”

Kemudian Chandler (2001) mengemukakan catatan Green pada tahun 1876 yang menyebutkan bahwa ada empat tanggung jawab umum pustakawan rujukan yaitu pemberian pengajaran, menjawab berbagai pertanyaan, pengembangan koleksi, serta hubungan masyarakat dan promosi perpustakaan. Setelah bertahun-tahun peran tersebut hanya berubah dalam hal metode dan tehnik yang digunakan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka.

Permintaan informasi biasanya bervariasi dan memerlukan jawaban yang cepat, lengkap dan tepat. Oleh karena itu, tugas layanan rujukan ini cukup berat, maka diperlukan petugas yang cakap dan cekatan. Selain faktor koleksi yang memadai, keberhasilan dalam menjawab pertanyaan tergantung pula kepada petugas layanan rujukan. Petugas layanan rujukan adalah petugas yang membantu, memberi saran dan pengajaran secara langsung maupun tidak langsung kepada pemakai perpustakaan dalam penggunaan semua bentuk pengetahuan yang terekam. Pustakawan layanan rujukan merupakan jembatan atau mediator yang menghubungkan antara pemustaka dan informasi. Katz (2002 Vol. II, p. 25) mengatakan bahwa pustakawan layanan rujukan melayani pemustaka sebagai mediator, menetapkan informasi apa saja yang berguna, apa yang diperlukan dan mana yang ditolak.”

Whitlatch dkk (2003) dalam RUSA *Task Force on Professional Competencies* menyatakan bahwa terdapat lima kompetensi dasar yang harus dikuasai pustakawan rujukan, yaitu:

1. Akses (*Access*)

Memahami kebutuhan dan perilaku pencarian informasi pemustaka dan mengembangkan keterampilan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

2. Dasar Pengetahuan (*Knowledge Base*)

Bidang pengetahuan inti bagi pustakawan rujukan dan layanan pemustaka adalah 1) struktur sumber daya informasi dalam bidang pengetahuan pemustaka; 2) pengetahuan mengenai sarana informasi dasar termasuk katalog online, sistem penelusuran, database, situs web, jurnal dan monograf baik dalam bentuk tercetak atau elektronik, video dan rekaman suara; 3) pola penelusuran informasi dan perilaku pemustaka; 4) prinsip-prinsip komunikasi termasuk interaksi dengan pemustaka baik secara langsung maupun melalui saluran lainnya; 5) pengaruh teknologi terhadap struktur informasi; 6) hak cipta dan undang-undang HAKI; 7) standar-standar kemampuan informasi.

3. Pemasaran, Kesiagaan dan Penyampaian Informasi (*Marketing, awareness, information delivery*)

Rencana pemasaran merupakan sebuah aspek dari perencanaan strategis dimana hal ini merupakan mekanisme promosi untuk mengukur tujuan, sasaran dan strategi secara kuantitatif.

4. Kolaborasi (*Collaboration*)

Kolaborasi yang dibangun bukan hanya kerjasama antar pustakawan dalam suatu perpustakaan, akan tetapi lebih dari sekedar itu dalam rangka memperluas informasi dan meningkatkan cara mengakses informasi, maka pustakawan harus bekerjasama dengan kolega, organisasi profesi, agensi dan kelompok lain untuk meyakinkan bahwa pemustaka menerima layanan informasi yang mereka butuhkan pada waktu mereka membutuhkannya dan dalam format yang paling sesuai. Pustakawan harus menghargai dan mengenali peran pemustaka ketika mencari informasi. Pustakawan harus aktif berkolaborasi agar dapat meningkatkan layanan kepada pemustaka.

5. Evaluasi dan Penilaian Sumberdaya dan Layanan (*Evaluation and assessment of Source and Services*)

Evaluasi terhadap sumber daya dalam konteks kebutuhan informasi sangat penting dalam rangka untuk menjaga agar layanan informasi tetap relevan. Usaha yang paralel dalam melakukan penilaian dan evaluasi penyampaian layanan informasi sama pentingnya. Serangkaian layanan informasi diberikan kepada pemustaka melalui saluran yang luas dan berkembang.

Peranan pustakawan rujukan sangat berpengaruh pada layanan yang diberikan. Hal ini dikarenakan karena tugas dan fungsinya sebagai penyedia dan penyampai informasi. Selain dari pada itu, pustakawan rujukan perlu dibekali dengan pemahaman koleksi rujukan, berwawasan luas, senang membantu, terampil dalam menggunakan sumber-sumber rujukan dan sebagainya. Pustakawan rujukan hendaknya memiliki sifat yang hampir sama dengan koleksi rujukan, sebab sebagai tempat untuk bertanya, berkonsultasi dan penunjuk. Segala kepandaian dan keterampilan yang dimiliki pustakawan rujukan harus dijadikan alat untuk memberikan informasi atau jawaban sebaik-baiknya.

Bila dikaitkan dengan perpustakaan perguruan tinggi, pustakawan rujukan merupakan pustakawan yang melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pustakawan rujukan pada suatu perpustakaan perguruan tinggi. Pada perpustakaan perguruan tinggi, keberadaan pustakawan rujukan ini memegang peranan yang sangat penting dalam menunjang kegiatan di perpustakaan karena jasa atau layanan rujukan ini merupakan salah satu layanan pokok dalam tradisi perpustakaan.

Bantuan jasa rujukan sangat berarti bagi pengguna jasa perpustakaan, dimana bantuan tersebut hanya bisa dilakukan oleh petugas perpustakaan yang berkompeten. Namun demikian, tugas-tugas pelayanan jasa rujukan akan berhasil apabila petugas memiliki kemampuan untuk memahami apa yang diinginkan oleh para pengguna jasa perpustakaan dan kemudian dapat memberikan jawaban dimana atau di sumber apa dapat ditemukan informasi tersebut. Dalam hubungan yang terjadi antara petugas dan pengunjung (penanya) yang demikian, petugas jasa rujukan harus dapat memberikan jawaban sebaik mungkin. (Setyarto, 2002, p. 28)

Dengan demikian dapat dipahami bahwa orientasi dari perpustakaan saat ini adalah berorientasi kepada pemustaka. Artinya pustakawan harus mengubah paradigmanya kini yaitu bagaimana melakukan kegiatan dan layanan terbaik dan maksimal dalam rangka untuk memenuhi kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan.

2.5 Konsep LibQual+™

LibQual+™ merupakan *suite* layanan perpustakaan yang digunakan untuk mengumpulkan, memahami, dan bertindak atas pendapat pemustaka mengenai kualitas layanan. Program ini berbasis survei web dan digabungkan dengan pelatihan perpustakaan yang membantu menilai dan meningkatkan layanan perpustakaan, mengubah budaya organisasi, dan pemasaran perpustakaan. Adapun tujuan dari LibQual+™ meliputi :

1. Mendorong sebuah budaya unggul dalam memberikan layanan perpustakaan.
2. Membantu pengguna perpustakaan agar lebih memahami persepsi dari kualitas layanan.
3. Mengumpulkan dan menafsirkan masukan pengguna perpustakaan secara sistematis dari waktu ke waktu.
4. Memberikan penilaian perpustakaan dengan informasi dari rekan lembaga lain sebagai pembanding.
5. Mengidentifikasi praktek-praktek terbaik dalam pelayanan perpustakaan.
6. Meningkatkan keterampilan analitis staf perpustakaan dan kemampuan untuk menginterpretasi dan bertindak terhadap data.
<http://www.libqual.org>

Konsep LibQual+™ merupakan konsep yang dikembangkan oleh *Association of Research Library* (ARL) bekerjasama dengan Texas A&M University. Dimana mereka pada bulan oktober 1999 mendeklarasikan metode baru untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan yang lebih komprehensif. Metode LibQual ini merupakan pengembangan dari metode ServQual, yaitu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Prinsip dari LibQual+™ ini adalah “*only costumers judge quality, all other judgements are essentially irrelevant*” (hanya pelanggan/ pengguna yang berhak menilai kualitas layanan, seluruh penilaian lain sebenarnya tidaklah relevan).

Metode ini digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pengguna. Jadi dalam hal ini yang diukur tidak hanya persepsi pemustaka, akan tetapi juga harapan dari pemustaka. Terdapat dua jenis harapan dalam konsep LibQual+™ ini yaitu harapan minimum (*minimum expectation*), yaitu tingkat layanan minimum yang dapat diterima (*acceptable*), dan harapan yang sesungguhnya diinginkan pemustaka (*desired*). Sedangkan persepsi (*perceived*) adalah tingkat layanan yang diterima/ dialami pemustaka.

Dengan mengukur ketiga kategori ini, tentunya target layanan perpustakaan sepenuhnya ditentukan dan dinilai oleh pemustaka, bukan oleh pihak manajemen perpustakaan. Harapan minimum (*minimum*) memberikan informasi tentang harapan minimum pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan. Ini berarti bahwa layanan perpustakaan setidaknya harus memenuhi harapan minimum ini. Selanjutnya, harapan yang diinginkan (*desired*) akan memberikan informasi tentang harapan yang sesungguhnya diinginkan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Layanan perpustakaan yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan yang sesungguhnya yang diinginkan pemustaka (*desired*) dipastikan membuat pemustaka puas terhadap layanan tersebut. Sedangkan persepsi (*perceived*) memberikan informasi tentang kualitas layanan perpustakaan yang diterima/ dirasakan pemustaka. Sehingga dengan mengetahui tingkat harapan minimum pemustaka (*minimum*), tingkat harapan sesungguhnya dari pemustaka (*desired*), dan tingkat persepsi pemustaka (*perceived*), diharapkan pihak manajemen perpustakaan mempunyai pandangan yang jelas terhadap target-target pencapaian layanan yang ditetapkan oleh pemustaka dan selalu berusaha untuk melakukan perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

LibQual+TM merupakan suatu metode untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna. Instrument LibQual+TM ini mengadopsi dari dimensi layanan yang tercakup dalam ServQual. Terdapat tiga dimensi LibQual+TM yang dijadikan variabel pengukuran, yaitu 1. *Affect of Service*, 2. *Information Control*, dan 3. *Library as Place*. Ketiga dimensi LibQual+TM tersebut dijadikan variabel/ indikator pengukuran kualitas layanan rujukan dalam penelitian ini, yaitu:

1. *Affect of Service*, yaitu kemampuan, sikap dan mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka, yang meliputi a). *Assurance*, yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka. Dengan pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan tersebut membuat pemustaka menaruh rasa percaya kepada layanan perpustakaan. b). Rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna, c) *Responsiveness*, selalu siap dan tanggap

membantu pemustaka yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu, dan d). *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat.

2. *Information Control*, yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi, kemudahan akses untuk menemukan koleksi, kemudahan navigasi, aktualitas, waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, ketiadaan hambatan dalam mendapatkan akses informasi pada saat dibutuhkan, peralatan, kenyamanan, dan kepercayaan diri.
3. *Library as place*, yaitu perpustakaan sebagai sebuah tempat, ini diambil dari konsep tangibles dan service quality yaitu kemampuan menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik dan bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang sebagai simbol dan tempat perlindungan.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang menekankan analisisnya pada data numerikal yang diolah dengan metoda statistik. Berdasarkan pendekatannya penelitian ini bersifat survey karena mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok. Sedangkan berdasarkan eksplanasinya maka penelitian ini termasuk penelitian deskriptif. Secara konkret penelitian ini difokuskan untuk menganalisis persepsi, kepuasan dan harapan pemustaka terhadap kualitas layanan rujukan perpustakaan STAIN Curup. Menurut Sulisty Basuki (110) tentang penelitian deskriptif bahwa sebagian besar penelitian merupakan penelitian deskriptif. Dalam arti nyata, penelitian deskriptif mencoba mencari deskripsi yang tepat dan cukup dari semua aktivitas, objek, proses dan manusia. Bilamana memungkinkan dan dianggap tepat, deskripsi semacam itu dilakukan secara kuantitatif agar dapat dilakukan analisis statistik.

Dengan memperhatikan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang akan dicapai, serta untuk menganalisis kepuasan pemustaka terhadap layanan rujukan di Perpustakaan STAIN Curup, maka pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif.

3.2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode LibQual+™ (*Library Service Quality Total Management*), yaitu suatu metode pengukuran kualitas layanan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka. Terdapat tiga dimensi LibQual+™ yang dijadikan indikator atau variabel pengukuran yaitu:

1. *Affect of Service*, yaitu kemampuan, sikap dan mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka, yang meliputi a). *Assurance*, yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka. Dengan pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan tersebut membuat pemustaka menaruh rasa percaya kepada

- layanan perpustakaan. b). Rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna, c) *Responsiveness*, selalu siap dan tanggap membantu pemustaka yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu, dan d). *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat.
2. *Information Control*, yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi, kemudahan akses untuk menemukan koleksi, kemudahan navigasi, aktualitas, waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, ketiadaan hambatan dalam mendapatkan akses informasi pada saat dibutuhkan, peralatan, kenyamanan, dan kepercayaan diri.
 3. *Library as place*, yaitu perpustakaan sebagai sebuah tempat, ini diambil dari konsep tangibles dan service quality yaitu kemampuan menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik dan bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang sebagai simbol dan tempat perlindungan.

1.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan STAIN Curup yang beralamat di Jalan Dr. AK Gani No. 01 Kelurahan Dusun Curup, Kecamatan Curup Utara, Kabupaten Rejang Lebong, Propinsi Bengkulu. Penelitian ini dilakukan dari bulan Februari sampai dengan bulan April 2011.

1.4 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dari penelitian ini adalah pemustaka dari Perpustakaan STAIN Curup. Pemustaka dalam hal ini didefinisikan sebagai pemustaka yang datang dan langsung menggunakan sendiri layanan rujukan. Sedangkan objek penelitiannya adalah kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan rujukan di Perpustakaan STAIN Curup berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka.

3.5 Populasi dan Sampel Penelitian

Powell dan Connaway (2004) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan populasi merupakan keseluruhan hal (*cases*) yang sesuai dengan kriteria yang

telah ditetapkan. Kemudian Sugiyono (2007, p. 90) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya dan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa STAIN Curup yang merupakan anggota aktif Perpustakaan STAIN Curup. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Sampel diambil dari pemustaka yang datang dan secara langsung menggunakan layanan rujukan.

Penentuan sampel penelitian ini didasarkan pada teknik *Accidental Sampling* yaitu dengan memberikan angket kuesioner kepada pemustaka yang menggunakan layanan rujukan. Nasution (1995, p. 98) dan Sugiyono (2000, p. 77) menyatakan bahwa teknik “sampling aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data”.. Oleh karena penelitian ini hanya melihat dari segi kualitas layanan rujukan, maka tentunya yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah pemustaka yang memanfaatkan layanan rujukan. Sehingga dengan demikian sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pemustaka yang ditemui sewaktu penelitian. Oleh karena itu, pengambilan sampel hanya dibatasi selama waktu penelitian saja dengan mengambil semua subjek yang memenuhi kriteria pengguna sebagai responden.

3.6 Variabel Penelitian

Menurut Cozby (2009) bahwa suatu variabel adalah suatu kejadian, situasi, tingkah laku, atau karakteristik individu yang bervariasi. Selanjutnya Cresswell (1994) menjelaskan bahwa sekarang peneliti membutuhkan hubungan variabel kepada instrumen survey. Sehingga dapat dipahami bahwa variabel adalah objek penelitian, atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian.

Penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan rujukan dengan menggunakan tiga variabel/ indikator yang menjadi dimensi LibQual+TM yaitu :

1. *Affect of Service*
2. *Information Control*
3. *Library as place*

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner atau angket kepada responden dalam hal ini adalah mahasiswa sebagai anggota perpustakaan STAIN Curup yang memanfaatkan layanan rujukan. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner ini adalah data primer atau data pokok dalam penelitian ini.

Kuesioner dalam penelitian ini mencakup 18 butir pernyataan yang diambil dari tiga variabel yang merupakan dimensi LibQual+™ yaitu *Affect of Service*, *Information Control* dan *Library as place*. Dalam kuesioner ini, responden diminta untuk menentukan (1) harapan minimum (*minimum expectation*) atau biasanya disebut minimum saja, (2) harapan (*desired*), dan (3) persepsi (*perceived*) dengan menggunakan skala nilai 1 – 9. Nilai terendah 1 dan tertinggi 9. Selain dari pada itu, dalam kuesioner terdapat kolom yang disebut dengan NA (*Not Applicable*), yaitu kolom yang diisi oleh responden bila pernyataan tidak sesuai dengan persepsi dirinya. Sehingga responden tidak dapat menentukan jawaban atas pernyataan tersebut. Berikut ini adalah table 1.3 yang menyatakan indikator serta nomor butir pernyataan yang ada dalam kuesioner.

Tabel 1.3. Variabel Kualitas Layanan

VARIABEL KUALITAS LAYANAN		
DIMENSI	INDIKATOR	NO. BUTIR
<i>Affect of Service</i>	Petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya	1
	Petugas melayani saya dengan sopan	2
	Petugas memberikan layanan dengan tepat dan cepat	3
	Petugas tampak memiliki pengetahuan dalam bidangnya	4
	Petugas selalu tanggap untuk menjawab pertanyaan/masalah saya	5
	Petugas memberikan bimbingan dalam	6

	mencari informasi yang saya perlukan	
	Petugas berpenampilan rapi dan ramah dalam melayani	7
<i>Information Control</i>	Ada petunjuk dan panduan yang jelas dalam penggunaan fasilitas layanan	8
	Penataan koleksi referensi memudahkan saya dalam menemukan kembali	9
	Buku-buku koleksi referensi sesuai dengan kebutuhan saya	10
	Koleksi referensi yang ada sangat membantu saya dalam menyelesaikan/ mengerjakan tugas-tugas.	11
	Automasi perpustakaan dengan komputer membuat layanan referensi menjadi lebih mudah	12
	Fasilitas katalog online/ OPAC membuat penelusuran informasi di layanan referensi menjadi mudah	13
<i>Library as place</i>	Ruang layanan referensi memberi inspirasi saya untuk membaca dan belajar	14
	Ruangan referensi terbuka untuk komunitas belajar kelompok	15
	Desain ruangan menarik minat saya untuk selalu menggunakan layanan referensi	16
	Ruangan referensi menyediakan tempat belajar yang nyaman	17
	Fasilitas dan peralatan fisik (rak, meja baca, kursi, dsb) di ruangan referensi cukup memadai	18

Selain menjawab 18 butir pernyataan tersebut, responden juga diminta pendapat/ komentar dan sarannya tentang waktu buka layanan referensi perpustakaan yang diinginkan dalam seminggu, jam buka layanan referensi perpustakaan yang diinginkan dalam setiap hari, dan tingkat kunjungan responden ke perpustakaan. Data-data ini sangat menunjang penulis untuk mempertajam analisis dan pembahasan.

Kuesioner merupakan instrumen pengumpul data. Agar kuesioner dapat dijadikan data yang valid, maka perlu dilakukan uji coba kuesioner dalam rangka untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner yang digunakan. Uji validitas instrumen menggunakan rumus Korelasi Pearson Product Moment sebagai berikut :

$$r_{\text{hitung}} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{hitung} = Koefisien korelasi

$\sum X$ = Jumlah skor item

$\sum Y$ = Jumlah skor total (seluruh item)

n = jumlah responden

Rumus ini digunakan untuk menghitung koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total. Butir instrumen dianggap valid jika mempunyai koefisien korelasi (r -hitung) r -tabel dengan taraf signifikansi 5%.

Sedangkan uji reliabilitas mengacu pada pengertian bahwa apakah suatu instrumen dapat dipercaya dan diandalkan untuk mengukur sesuatu secara konsisten dari waktu ke waktu sehingga dapat dinyatakan bahwa instrumen tersebut sudah baik. Pengujian reliabilitas kuesioner dilakukan dengan metode *Alpha Cronbach* yaitu salah satu metode pengujian reliabilitas internal dimana diperoleh dengan cara menganalisis data dari satu kali pengujian. Hasil dari pengujian kuesioner kemudian dikonsultasikan dengan nilai r -tabel product moment sehingga dapat diketahui instrument yang digunakan reliable atau tidak untuk digunakan dalam penelitian.

Adapun prosedur uji reliabilitas yang dilakukan adalah :

1. Menghitung total varians tiap-tiap butir pernyataan
2. Menghitung total varians
3. Menghitung Koefisien Alpha Cronbach dengan rumus :

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2_j}{S^2_x} \right)$$

Keterangan :

r_{11} = koefisien reliabilitas alpha

k = jumlah item

S_j = varians responden untuk item I

S_x = jumlah varians skor total

4. Membandingkan nilai r_{11} dengan r-tabel

Jika : $r_{11} > r$ tabel, berarti reliabel

$r_{11} < r$ tabel, berarti tidak reliabel

3.8 Analisis Data

Analisis kepuasan pemustaka terhadap layanan rujukan perpustakaan dilakukan dengan menggunakan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden. Analisis data ini menggunakan statistik deskriptif, dimana metode analisis yang digunakan berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu gugus data sehingga memberikan informasi yang jelas. Teknik analisis data statistik deskriptif ini digunakan untuk menganalisis harapan dan persepsi responden terhadap seluruh variabel penelitian yang mencakup dimensi kualitas layanan berdasarkan metode LibQual+TM.

Adapun prosedur analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

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

Terdapat tiga istilah dalam penghitungan ini yaitu:

1. AG yaitu *Adequacy Gap* adalah nilai selisih yang diperoleh dari rumus: P (Perceived) – M (Minimum)
2. SG yaitu *Superiority Gap* adalah nilai selisih yang diperoleh dari rumus: P(Perceived) – D (Desired)
3. *Zone of Tolerance*

Rumus: $AG = P(\text{Perceived}) - M(\text{Minimum})$
 $SG = P(\text{Perceived}) - D(\text{Desired})$

Keterangan:

- Apabila skor SG (*Superiority Gap*) menunjukkan nilai positif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan pemustaka, dapat diartikan pula bahwa pemustaka sangat puas terhadap layanan yang diterimanya.
- Apabila skor SG (*Superiority Gap*) menunjukkan nilai negatif, hal ini berada pada *zone of tolerance*, dimana kualitas layanan berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan yang diinginkan (*desired*).
- Apabila skor AG (*Adequacy Gap*) menunjukkan nilai negatif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan pemustaka, dapat diartikan pula bahwa pemustaka tidak puas terhadap layanan yang diterimanya.

Untuk selanjutnya seluruh hasil data yang telah diolah akan dilakukan interpretasi. Dari interpretasi ini tentunya akan diperoleh gambaran mengenai kualitas layanan rujukan yang ada di perpustakaan STAIN Curup berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka.

BAB 4

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

1.1 Gambaran Singkat Perpustakaan STAIN Curup

Dalam rangka menunjang kegiatan civitas akademika, perpustakaan mutlak diperlukan. Mulai adanya kegiatan perkuliahan sebagai bagian dari IAIN Raden Fatah Palembang, maka perpustakaan pun sudah ada. Pada tanggal 24 Agustus 1991 diresmikan gedung perkuliahan dan gedung perpustakaan. Adapun jumlah koleksi pada saat itu sangat terbatas. Pengadaan buku tergantung pada kebijakan yang diberikan oleh pihak pusat.

Setelah STAIN Curup menjadi perguruan tinggi Islam yang berdiri sendiri berdasarkan Keputusan Presiden RI Nomor 11 tahun 1997, maka mulailah pihak perpustakaan membenahi kekuatan koleksi sesuai dengan kebutuhan STAIN.

Perpustakaan STAIN Curup merupakan unit pelaksana teknis di lingkungan STAIN Curup, yang secara bersama-sama dengan unsur penunjang perguruan tinggi lainnya, berperan serta dalam tercapainya tujuan perguruan tinggi yaitu melaksanakan tri dharma perguruan tinggi yang tercakup dalam kegiatan pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Adapun jenis layanan yang ada di perpustakaan STAIN Curup yaitu :

- Layanan Sirkulasi
- Layanan Referensi/ Rujukan
- Layanan Fotokopi dan Penitipan
- Layanan Terbitan Berseri
- Layanan Multimedia dan internet
- Layanan Tandon dan Khusus

Gedung yang digunakan Perpustakaan STAIN Curup terletak di bagian kanan-tengah wilayah STAIN Curup. Gedung Perpustakaan STAIN Curup sekarang adalah gedung yang ketiga setelah berdirinya STAIN Curup yang merupakan pembangunan dari anggaran DIPA tahun 2008. Sedangkan penggunaannya mulai tahun 2009.

Gedung yang digunakan untuk Perpustakaan STAIN Curup berlantai 1 dengan ukuran 600 m². Hingga sekarang perpustakaan STAIN Curup menggunakan gedung tersebut. Adapun komposisi ruangnya sebagai berikut :

- Ruang Kepala dan tamu
- Ruang koleksi sirkulasi
- Ruang koleksi tandon
- Ruang koleksi referensi
- Ruang skripsi/ tesis/ disertasi/ karya ilmiah
- Ruang administrasi
- Ruang foto kopi dan penitipan
- Ruang Pertemuan
- Ruang Pengolahan

Jumlah koleksi perpustakaan pada saat ini 27.416 eksamplar (14.727 judul) yang terdiri dari koleksi buku teks berbahasa Indonesia dan Inggris, kitab berbahasa Arab, koleksi referensi, koleksi majalah ilmiah/ jurnal/ bulletin, koleksi skripsi, dan koleksi karya ilmiah/ laporan penelitian. Untuk lebih jelasnya mengenai koleksi perpustakaan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.4 Koleksi Perpustakaan STAIN Curup

JENIS KOLEKSI	BANYAKNYA	
	JUDUL	EKS
Koleksi Buku, Kitab dan Tandon	8926	19067
Koleksi Referensi	1450	1450
Koleksi Karya Ilmiah	4341	5039
Koleksi Serial	10	1860

Adapun jumlah koleksi referensi yang ada di perpustakaan STAIN Curup berdasarkan bahasanya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 2.4 Daftar Jumlah Koleksi Rujukan
Perpustakaan STAIN Curup**

Bahasa Indonesia		Bahasa Arab		Bahasa Inggris		Jumlah	
Judul	Eks	Judul	Eks	Judul	Eks	Judul	Eks
339	339	1063	1063	48	48	1450	1450

Layanan rujukan di Perpustakaan STAIN Curup menempati suatu ruangan tertentu. Adapun fasilitas yang ada di ruang koleksi rujukan yaitu 12 rak untuk tempat koleksi rujukan, 2 buah meja panjang, 10 buah kursi, 1 buah kipas angin, dan di depan pintu masuk ada petunjuk dalam tiga bahasa (yaitu arab, Indonesia, inggris) yang menjelaskan bahwa ruangan tersebut adalah ruang layanan referensi/ rujukan.

Adapun jenis koleksi referensi (rujukan) yang ada di Perpustakaan STAIN Curup meliputi Kamus, Ensiklopedi, Direktori, Indeks, Handbook, Tafsir, Hadits, Almanak, Atlas, Terbitan Pemerintah dan Sumber Biografi.

Berdasarkan Tupoksi (Tugas Pokok dan Fungsi) Perpustakaan STAIN Curup tahun 2011 disebutkan bahwa urusan layanan referensi melakukan dua hal yaitu penanganan koleksi referensi dan pelayanan koleksi referensi. Jadi dua hal yang menjadi tugas utama dari petugas yang menangani layanan rujukan.

Adapun jam buka layanan rujukan di perpustakaan STAIN Curup dilaksanakan setiap hari yaitu mulai dari hari Senin hingga hari Sabtu, dengan waktu buka yaitu jam 08.00 – 16.00 WIB, antara jam 12.00 – 12.30 WIB diberikan waktu bagi petugas perpustakaan untuk istirahat. Sedangkan hari Jum'at buka jam 08.00 – 16.00 WIB, akan tetapi waktu istirahatnya dari jam 11.00 – 13.30 WIB. Sedangkan layanan untuk hari Minggu belum dapat dilaksanakan.

Dalam layanannya, perpustakaan STAIN Curup menggunakan sistem layanan terbuka (*open access*), dimana pemustaka dapat langsung memilih, mengambil dan membaca buku koleksi yang dibutuhkan yang tersedia di rak secara langsung. Koleksi rujukan merupakan koleksi yang hanya dapat dibaca di tempat dan tidak boleh dibawa ke luar perpustakaan, namun bila ada yang ingin memfotokopi maka harus melalui petugas.

Perpustakaan STAIN Curup telah menerapkan sistem informasi berbasis komputer dengan automasi perpustakaan yang merupakan aplikasi sistem yang terintegrasi yaitu pengadaan, pengolahan, sirkulasi dan sampai dengan pemeliharaan bahan pustaka. Untuk penelusuran koleksi perpustakaan menggunakan OPAC. Sistem informasi perpustakaan STAIN Curup menggunakan program SENAYAN.

Dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari, perpustakaan STAIN Curup mempunyai personalia yang terdiri dari 1 orang kepala perpustakaan dan 12 orang staf perpustakaan yang berlatar belakang pendidikan S2 ilmu perpustakaan 2 orang, D3 ilmu perpustakaan 2 orang, pendidikan S1 non Ilmu Perpustakaan 3 orang, S2 non Ilmu perpustakaan 4 orang, dan pendidikan SMA 1 orang. Adapun petugas yang menangani layanan rujukan ini ada satu orang dengan kualifikasi pendidikan S2 non-perpustakaan. Namun bila ada kendala dalam melaksanakan tugasnya, maka kerjasama di antara seluruh personil sangat diutamakan, misalnya jika ada pemustaka yang menanyakan koleksi rujukan yang berbahasa arab, tentunya petugas ini akan langsung berkoordinasi kepada personil lainnya yang memahami bahasa arab.

1.2 Karakteristik Responden

Adapun karakteristik responden yang diambil dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, jurusan, dan semester. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota perpustakaan yang merupakan mahasiswa STAIN Curup. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 orang. Data pengguna beserta kunjungannya tidak tercatat dengan baik karena pengguna hanya mengisi data kunjungan mereka di komputer yang tersedia di meja layanan sirkulasi pada saat mereka memasuki perpustakaan. Selama penelitian, berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada responden, diperoleh data tentang jenis kelamin responden yang berkunjung ke layanan rujukan perpustakaan STAIN Curup, yaitu diperoleh 51 orang perempuan atau 53,15% dari jumlah responden dan 45 orang laki-laki atau 46,88% dari jumlah responden, seperti digambarkan pada diagram berikut ini :

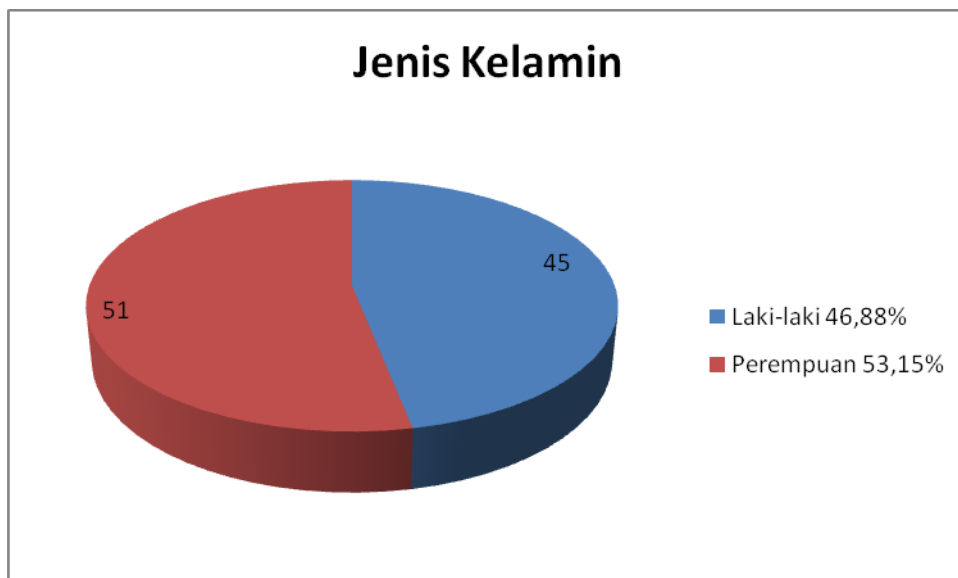


Diagram 1.4 Pengguna Layanan Rujukan Berdasarkan Jenis Kelamin

Diagram 1.4 tersebut di atas menunjukkan bahwa pengguna jasa layanan rujukan yang datang dan menggunakan layanan rujukan berjenis kelamin perempuan adalah 53,15 % dari keseluruhan responden yang berjumlah 96 orang. Sedangkan pengguna berjenis kelamin laki-laki yang datang dan memanfaatkan layanan rujukan yaitu 46,88% dari keseluruhan responden. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan rujukan adalah perempuan, walaupun hanya ada selisih 6,27% (6 orang), namun hal ini menunjukkan bahwa antusias antara laki-laki dan perempuan dalam memanfaatkan layanan rujukan ini cukup besar. Walaupun di layanan rujukan tidak ada buku kunjungan dan transaksi rujukan.

Berdasarkan data kuesioner juga diperoleh data responden yang berkunjung ke layanan rujukan perpustakaan berdasarkan kelompok Jurusan menunjukkan bahwa mahasiswa/ pemustaka Jurusan Tarbiyah menempati posisi tertinggi yaitu berjumlah 66 orang atau 68,75%, Jurusan Syari'ah berjumlah 22 responden atau 22,92%, dan Jurusan Dakwah berjumlah 8 orang atau 8,33% dari keseluruhan jumlah responden. Tingginya responden Jurusan Tarbiyah yang memanfaatkan layanan rujukan ini karena memang jumlah mahasiswa Jurusan Tarbiyah merupakan jumlah yang terbanyak bila dibandingkan dengan jurusan lain. Hal tersebut digambarkan pada diagram berikut ini :

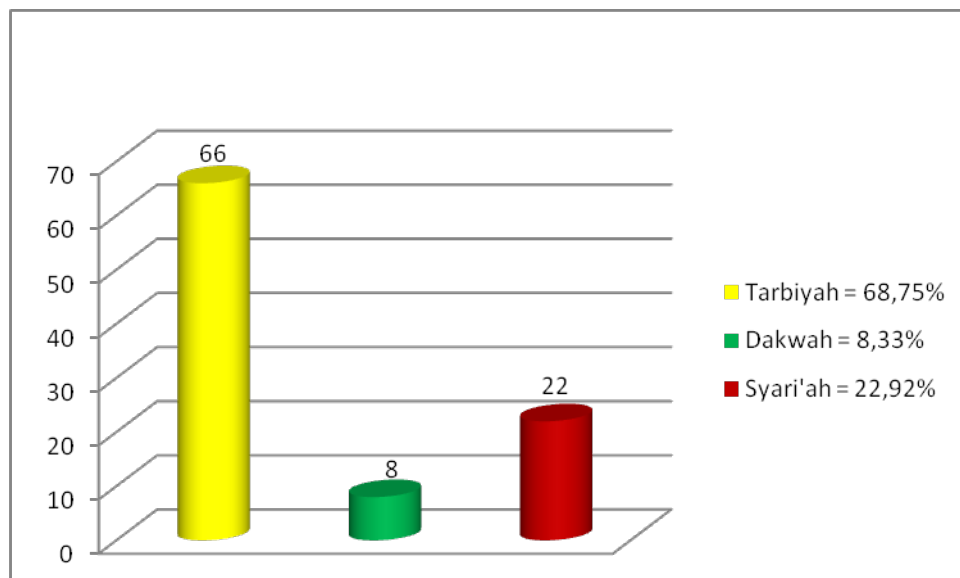


Diagram 2.4 Pengguna Layanan Rujukan Berdasarkan Jurusan

Dari hasil kuesioner diperoleh data responden yang berkunjung ke layanan rujukan berdasarkan semester menunjukkan responden yang berkunjung dan menggunakan layanan rujukan mencakup seluruh angkatan dalam semester genap tahun akademik 2010/2011. Semester II berjumlah 21 orang atau 21,88%, semester IV berjumlah 40 orang atau 41,67%, semester VI berjumlah 10 orang atau 10,42%, semester VIII berjumlah 22 orang atau 22,92%, dan semester X berjumlah 3 orang atau 3,13% dari keseluruhan jumlah responden. Sehingga dengan demikian diperoleh informasi bahwa responden semester IV paling banyak yang berkunjung ke layanan rujukan, sedangkan yang paling sedikit berkunjung ke layanan rujukan adalah responden semester X. Jumlah responden yang berkunjung ke layanan rujukan berdasarkan semester dapat digambarkan pada diagram di bawah ini :

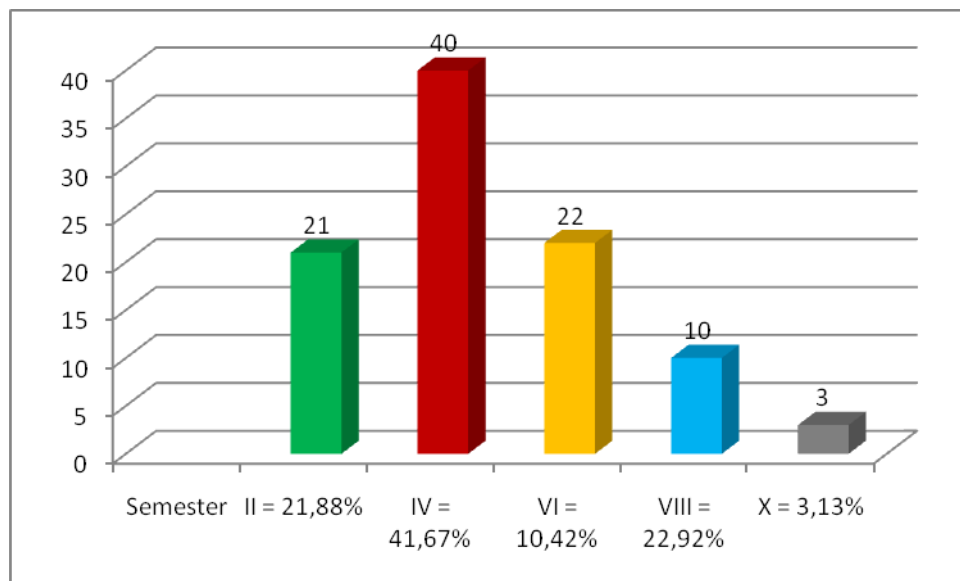


Diagram 3.4 Jumlah Responden Yang Berkunjung Ke Layanan Rujukan Berdasarkan Semester

Berkaitan dengan harapan pemustaka terhadap layanan rujukan khususnya dan layanan perpustakaan pada umumnya, berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner tentang saran pemustaka terhadap waktu layanan, 52 pemustaka atau 54,17% responden mengharapkan waktu layanan referensi khususnya dan layanan perpustakaan pada umumnya dilakukan setiap hari yaitu dari hari Senin sampai hari Minggu atau selama 7 hari. 41 orang atau 42,71% responden mengharapkan buka 6 hari dari Senin hingga Sabtu, dan hanya 3 orang atau 3,13% yang menyarankan perpustakaan buka 5 hari. Selama ini waktu layanan referensi khususnya dan layanan perpustakaan STAIN Curup pada umumnya dilakukan selama 6 hari kerja yaitu dari hari Senin hingga hari Sabtu. Namun kelihatannya dari hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa berharap agar perpustakaan buka selama 7 hari yaitu dari hari Senin hingga hari Minggu. Alasan mereka adalah karena hari Sabtu dan Minggu merupakan waktu yang sangat luang bagi mereka untuk memanfaatkan layanan perpustakaan. Selain dari pada itu, harapan atau masukan agar perpustakaan pada umumnya dan layanan rujukan khususnya buka pada hari Minggu merupakan masukan dari mahasiswa yang mengikuti perkuliahan ekstensi (non-reguler), dimana perkuliahannya dilaksanakan pada hari Jum'at, Sabtu dan Minggu. Sebagaimana dijelaskan di awal bahwa khusus untuk hari Minggu waktu buka perpustakaan belum dapat

dilaksanakan. Sedangkan pada hari Minggu dilaksanakan perkuliahan, oleh karena itu, mahasiswa ekstensi mengharapkan agar perpustakaan buka juga pada hari Minggu dalam rangka menunjang kegiatan perkuliahan mereka. Adapun harapan responden terhadap waktu layanan seperti digambarkan pada diagram berikut ini :

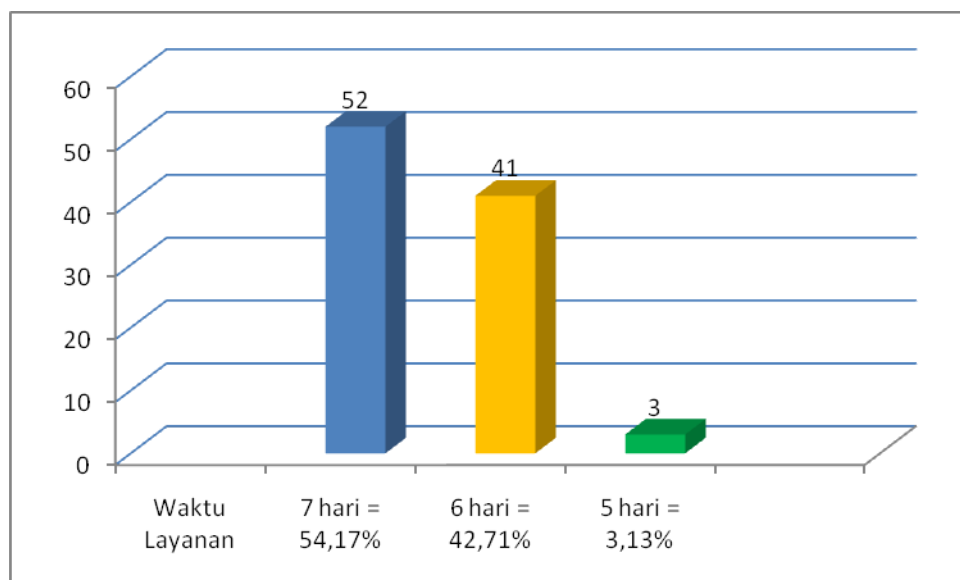


Diagram 4.4 Harapan Responden Terhadap Waktu Layanan

1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Kuesioner dalam penelitian ini mencakup 18 butir pernyataan dari 3 variabel penelitian yang merupakan dimensi dari kualitas layanan. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap 10 responden. Dari seluruh butir pernyataan yang termasuk dalam dimensi *Affect of Service, Information Control and Library as Place*, seluruhnya memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa angka korelasi terendah 0,640 yaitu butir pernyataan no. 13 pada dimensi *Information Control* data Persepsi, sedangkan angka korelasi tertinggi 0,976 pada dimensi *Information Control* data Persepsi juga. Sedangkan untuk data Harapan Minimum angka korelasi terendah 0,655 yaitu butir pernyataan no. 10 pada dimensi *Information Control* dan tertinggi 0,926 yaitu butir pernyataan no. 16 pada dimensi *Library as Place*. Sementara untuk data Harapan Sesungguhnya (*Desired*), angka korelasi terendah 0,763 yaitu butir pernyataan no. 4 pada dimensi *Affect of Service*, dan tertinggi 0,980 yaitu butir pernyataan no. 11 pada dimensi *Information Control*. Angka kritik

yang digunakan yaitu pada taraf signifikansi 5% adalah 0,632. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan dalam kuesioner berada di atas angka kritik, atau dengan kata lain, seluruh butir pernyataan adalah signifikan. (Lampiran I, II dan III)

Sementara itu nilai reliabilitas yang diperoleh data Persepsi untuk dimensi *Affect of Service* sebesar 0,924, dimensi *Information Control* 0,853 dan yang diperoleh dimensi *Library as Place* sebesar 0,877. Data Harapan Minimum untuk dimensi *Affect of Service* sebesar 0,895, dimensi *Information Control* 0,901 dan yang diperoleh dimensi *Library as Place* 0,887. Sedangkan nilai reliabilitas data Harapan Sesungguhnya (*Desired*) untuk dimensi *Affect of Service* sebesar 0,917, dimensi *Information Control* 0,961 dan yang diperoleh dimensi *Library as Place* sebesar 0,927. Kesemua hasil r_{11} tersebut lebih besar dari 0,632 untuk $N = 10$ pada r tabel korelasi product moment yang menjadi batasan minimal reliabilitas. Berdasarkan hal tersebut maka seluruh butir pernyataan dapat dikatakan valid dan reliabel. (Lampiran IV, V dan VI)

1.4 Analisis Kualitas Layanan Rujukan di Perpustakaan STAIN Curup

Analisis kualitas layanan rujukan ini dibagi beberapa bagian. Hal ini dilakukan dalam rangka memperoleh gambaran yang menyeluruh tentang kualitas layanan rujukan di perpustakaan STAIN Curup dari berbagai sudut pandang, yaitu secara umum, berdasarkan dimensi kualitas layanan, berdasarkan butir pernyataan, dan berdasarkan kelompok jurusan.

1.4.1 Analisis Secara Umum

Analisis secara umum ini didapat dengan cara menjumlahkan semua skor harapan minimum, harapan yang diinginkan (*desired*), dan persepsi. Kemudian dibagi dengan jumlah butir pernyataan untuk mendapatkan nilai rata-rata harapan minimum, *desired* dan persepsi.

Hasil penghitungan pada tabel 3.4 menunjukkan bahwa nilai rata-rata tertinggi adalah pada harapan sesungguhnya (*desired*) yaitu 6,94, dan harapan minimum yaitu 5,03. Sedangkan nilai rata-rata persepsi adalah 4,81. Sehingga dengan demikian dapat dipahami bahwa nilai rata-rata persepsi lebih rendah atau lebih kecil dari nilai rata-rata harapan minimum dan harapan sesungguhnya.

Sehingga diperoleh nilai kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi responden yaitu -0,22. Adapun hasil analisis data dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Table 3.4 Hasil Analisis Secara Umum

18 Butir Pernyataan	Harapan Minimum (Minimum)	Harapan (Desired)	Persepsi (Perceived)	Adequacy Gap (AG)
Rata-rata	5,03	6,94	4,81	-0,22

Angka -0,22 menunjukkan bahwa *Adequacy gap*nya negatif dan berada di bawah batas toleransi (*zone of tolerance*). Padahal seharusnya angka kesenjangan berada dalam batas toleransi. Berdasarkan hal tersebut, dapat dikatakan bahwa pemustaka menilai kualitas layanan rujukan yang diterimanya belum memenuhi harapan minimum pemustaka. Dengan demikian secara umum, dapat dinyatakan bahwa pemustaka belum puas terhadap layanan rujukan di Perpustakaan STAIN Curup.

Kualitas layanan perpustakaan merupakan faktor yang sangat penting untuk mencapai kepuasan pemustaka. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka semakin puaslah pemustaka. Oleh karena itu, kepuasan pemustaka akan terwujud apabila kualitas layanan yang diberikan benar-benar memenuhi harapan pemustaka. Namun sebaliknya, apabila layanan yang diberikan petugas perpustakaan tidak sesuai dengan harapan pemustaka tentunya akan menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan pemustaka terhadap layanan yang mereka terima. Maka Kotler (dalam Tjiptono 2005, p. 273) menyatakan bahwa kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Sebagai pihak yang merasakan layanan, pemustakalah yang menilai tingkat kualitas layanan suatu perpustakaan.

Kepuasan pemustaka adalah tingkat kepuasan yang telah dirasakan (*perceived*) oleh pemustaka sebagai pengguna jasa perpustakaan atas pelayanan yang telah diberikan oleh perpustakaan dibandingkan dengan apa yang mereka harapkan (*expected*) dari pelayanan tersebut. Sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) yang mengemukakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Implikasinya, baik buruknya kualitas jasa (layanan) tergantung kepada

kemampuan penyedia jasa (layanan) memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. (Tjiptono, 2005, p. 260). Maka dari itu, jika layanan yang diberikan petugas rujukan tidak sesuai dengan harapan dari pemustaka, tentunya akan menimbulkan rasa tidak puas dan kekecewaan bagi pemustaka, karena memang layanan yang mereka rasakan/ terima tidak sesuai dengan harapan mereka.

Dalam prinsip LibQual+™ dinyatakan bahwa hanya pemustaka yang berhak menilai kualitas layanan (“*only costumers judge quality, all other judgements are essentially irrelevant*”)(Zeithaml, et al, 1990). Menurut Tjiptono (2005, p.260) juga bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Oleh karena itu dalam konteks perpustakaan, ukuran dari kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan pada sudut pandang dari pihak pengelola perpustakaan sebagai penyedia layanan, akan tetapi berdasarkan sudut pandang pemustaka selaku pengguna jasa layanan perpustakaan.

1.4.2 Analisis Berdasarkan Dimensi Kualitas Layanan

Analisis berdasarkan dimensi kualitas layanan perpustakaan ini menggunakan indikator pengukuran dengan tiga dimensi LibQual+™ yaitu :

1. *Affect of Servive*, yaitu kemampuan dan sikap petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka. Dalam kuesioner, dimensi ini mencakup 7 (tujuh) butir pernyataan.
2. *Information Control*, yaitu ketersediaan koleksi dan kemudahan mengakses informasi. Dalam kuesioner, dimensi ini mencakup 6 (enam) butir pernyataan.
3. *Library as place*, yaitu perpustakaan sebagai sebuah tempat. Dalam kuesioner, dimensi ini mencakup 5 (lima) butir pernyataan.

Analisis berdasarkan dimensi kualitas layanan ini didapat dengan cara menjumlahkan semua skor harapan minimum, harapan yang diinginkan, dan persepsi (*perceived*), kemudian dibagi dengan jumlah butir pernyataan pada masing-masing dimensi, sehingga diketahui nilai rata-rata harapan minimum, harapan yang diinginkan, dan persepsi.

Dari hasil penghitungan menunjukkan bahwa pada dimensi *Affect of Service* nilai rata-rata harapan tertinggi adalah pada harapan yang diinginkan (*desired*) yaitu 47,10. Nilai rata-rata harapan minimum yaitu 33,71, dan nilai rata-rata persepsi adalah 31,88. Data tersebut menunjukkan bahwa nilai rata-rata persepsi lebih rendah dari harapan minimum. Sehingga memperoleh nilai kesenjangan (*Adequacy Gap*) negatif yaitu -1,83, yang berarti bahwa pemustaka belum puas dengan layanan rujukan pada dimensi ini. Hal serupa terjadi juga pada dua dimensi lainnya, dimana pemustaka belum puas dengan layanan rujukan. Hasil analisis data dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.4 Hasil Analisis Nilai Rata-rata Berdasarkan Dimensi Kualitas Layanan

Dimensi Kualitas Layanan	Harapan Minimum	Harapan (Desired)	Persepsi	AG
<i>Affect of Service</i>	33,71	47,10	31,88	-1,83
<i>Information of Control</i>	30,91	42,41	28,99	-1,92
<i>Library as place</i>	25,88	35,45	25,64	-0,24

Pada tabel 4.4 di atas dapat dilihat bahwa dimensi kualitas yang paling tidak memuaskan pemustaka adalah dimensi *Information Control* yaitu meliputi ketersediaan koleksi yang memadai, dan kemudahan mengakses informasi mendapat skor -1,92. Selanjutnya dimensi *Affect of Service* yaitu sikap dan kemampuan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka mendapat skor -1,83 dan terakhir adalah dimensi *Library as Place* yaitu perpustakaan sebagai sebagai sebuah tempat mendapat skor -0,24.

Sebagaimana diketahui bahwa dimensi *Information Control* yang mencakup ketersediaan koleksi, kemudahan akses dan sebagainya. Nilai rata-rata persepsi lebih rendah dari nilai rata-rata harapan minimum sehingga menghasilkan nilai kesenjangan (*adequacy gap*) negatif. Nilai *adequacy gap* negatif ini menunjukkan bahwa pemustaka belum puas terhadap dimensi ini baik itu mencakup ketersediaan koleksi, jumlah koleksi, kemudahan akses dan sebagainya. Dikatakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi munculnya harapan adalah karena adanya kebutuhan (*personal needs*). Sehingga dengan demikian dapat dipahami bahwa kebutuhan

menimbulkan harapan. Selanjutnya harapan yang terpenuhi akan menimbulkan kepuasan bagi pemustaka, dan sebaliknya harapan yang tidak terpenuhi akan menimbulkan kekecewaan atau tidak puas bagi pemustaka. Lebih lanjut dikatakan oleh Wilard (1983) bahwa pada umumnya pemakai akan merasa puas jika kebutuhan informasinya terpenuhi. Kemudian Sitter dan gosling (2007) menyatakan bahwa tujuan dasar dari layanan rujukan ini adalah untuk membantu pemustaka dalam menelusur informasi pada koleksi perpustakaan, memilih sumber terbagus dari koleksi dan memberikan rujukan kepada sumber lainnya. Sehingga dengan demikian, berdasarkan analisis data di atas dapat dipahami bahwa pemustaka belum puas dengan koleksi yang ada, menurut mereka koleksi yang ada di layanan rujukan belum memenuhi harapan mereka.

Hal serupa juga terjadi pada dimensi *Affect of Service* ini yang mencakup kemampuan, sikap dan mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka yang meliputi pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka. Rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna, selalu siap dan tanggap membantu pemustaka yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu, dan pelayanan yang tepat dan akurat. Dari kesemua hal tersebut menurut pemustaka berdasarkan analisis data yang dilakukan menunjukkan bahwa pemustaka belum puas terhadap dimensi ini. Sebagaimana dikatakan oleh Setyarto (2002) bahwa tugas-tugas pelayanan jasa rujukan akan berhasil apabila petugas memiliki kemampuan untuk memahami apa yang diinginkan oleh para pengguna jasa perpustakaan dan kemudian dapat memberikan jawaban dimana atau di sumber apa dapat ditemukan informasi tersebut. Kemudian Rahayuningsih (2007) menjelaskan bahwa karakteristik layanan perpustakaan yang berkualitas salah satunya dapat dilihat dari segi sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan petugas yang ada di bagian layanan. Karakteristik sumber daya manusia yang baik adalah :

- 1) Kesopanan dan keramahan petugas memberi layanan, terutama bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan pemustaka.
- 2) Tanggungjawab dalam melayani pengguna perpustakaan

- 3) Empati, wajar dan adil dalam memecahkan masalah dan menangani keluhan pengguna.
- 4) Profesionalisme petugas perpustakaan di bagian layanan pengguna tercermin dalam diri petugas yang berjiwa SMART, yaitu siap mengutamakan pelayanan, menyenangkan dan menarik, antusias/bangga dengan profesi, ramah dan menghargai pengguna jasa, tabah di tengah kesulitan.

Sehingga jika kita kembali mengacu kepada hasil analisis untuk dimensi *Affect of Service* ini terlihat dengan jelas bahwa pemustaka menilai dari segi sumber daya manusia yang ada di layanan rujukan perpustakaan STAIN Curup belum memenuhi harapan minimum mereka, atau dengan kata lain mereka belum puas terhadap layanan yang diberikan oleh petugas layanan rujukan.

Begitu juga pada dimensi *Library as Place* yang mencakup fasilitas fisik ruangan rujukan. Nilai rata-rata persepsi lebih rendah dari nilai rata-rata harapan minimum, yang berarti menghasilkan nilai kesenjangan yang negatif juga, dan berarti pula bahwa pemustaka belum puas dengan dimensi ini, hal ini cukup beralasan karena ruangan rujukan yang ada belum memadai, begitu juga dengan meja dan jumlah kursi yang ada belum memadai. Hal yang sama dikemukakan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono, 2000) bahwa *Tangibel* (bukti fisik) merupakan salah satu indikator kualitas layanan perpustakaan. Pelayanan yang terbaik pertama-tama dapat dilihat dari penampilan fisik, sarana dan prasarana, serta desain ruangan dari suatu perpustakaan.

Berdasarkan tabel 4.4 di atas Skor *Adequacy gap* menunjukkan negatif. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa pemustaka menilai kualitas layanan rujukan berdasarkan tiga dimensi yang diterimanya belum memenuhi harapan minimum yang diinginkan sehingga pemustaka dapat dinyatakan belum puas dengan layanan yang diberikan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa berdasarkan tiga dimensi kualitas layanan, responden menyatakan bahwa layanan rujukan perpustakaan STAIN Curup belum memuaskan pemustaka.

Kualitas layanan perpustakaan adalah faktor yang sangat penting untuk mencapai kepuasan pemustaka. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka semakin puaslah pemustaka. Oleh karena itu, kualitas layanan berpusat pada

upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pemustaka serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pemustaka. Begitu juga sebaliknya, jika kualitas layanan yang diberikan buruk atau lebih rendah dari harapan minimum yang diinginkan pemustaka, tentunya pemustaka akan merasa kecewa atau tidak puas. Maka Kotler (dalam Tjiptono 2005, p. 273) menyatakan bahwa kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Sebagai pihak yang merasakan layanan, pemustakalah yang menilai tingkat kualitas layanan suatu perpustakaan.

Berdasarkan pengolahan data diperoleh hasil nilai rata-rata persepsi, harapan minimum dan harapan sesungguhnya serta nilai *adequacy gap* masing-masing dimensi layanan rujukan perpustakaan. Hasilnya memperlihatkan bahwa masing-masing dimensi memperoleh nilai *adequacy gap* positif dan negatif. Adapun hasil lengkapnya dapat dilihat pada lampiran XIII.

Lampiran tersebut menunjukkan bahwa butir pernyataan pada dimensi *Affect of Service* memperoleh nilai kesenjangan AG negatif yang lebih banyak, yaitu 6 dari 13 butir pernyataan yang memperoleh nilai kesenjangan AG negatif secara keseluruhan. Dan dari 7 butir pernyataan pada dimensi ini hanya satu butir yang memperoleh skor kesenjangan positif. Hal ini menunjukkan bahwa pada dimensi sikap dan kemampuan pemustaka ini dinilai oleh pemustaka belum memuaskan mereka.

Begitu juga dengan dimensi *Information Control* yang memperoleh kesenjangan AG negatif terbanyak kedua setelah *Affect of Service*, yaitu 5 dari 6 butir pernyataan pada dimensi ini. Hal ini pun memperlihatkan bahwa secara garis besar pemustaka menilai dimensi ini kualitas layanannya belum dapat memenuhi harapan minimum mereka. Oleh karena itu, mereka menyatakan belum puas terhadap dimensi *Information Control* ini yang mencakup ketersediaan koleksi dan kemudahan mengakses informasi.

Lain halnya dengan dimensi *Library as Place*, dimana dimensi ini memperoleh skor kesenjangan AG positif terbanyak bila dibandingkan dengan dimensi lainnya, yaitu 3 dari 5 butir pernyataan yang ada pada dimensi ini memperoleh skor kesenjangan AG positif. Sehingga dengan demikian dapat

dipahami bahwa ada beberapa butir yang dinyatakan oleh pemustaka dapat memuaskan mereka.

1.4.3 Analisis Berdasarkan Butir Pernyataan

Analisis berdasarkan butir pernyataan adalah analisis yang dilakukan terhadap 18 butir pernyataan dari kuesioner. Nilai yang didapat dari harapan minimum, harapan yang diinginkan dan persepsi responden pada masing-masing butir pernyataan dijumlah kemudian dibagi dengan jumlah responden sehingga diketahui nilai rata-rata harapan minimum, harapan yang diinginkan dan persepsi.

Dari hasil analisis data diketahui bahwa ada 5 (lima) butir pernyataan yang menunjukkan angka *Adequacy Gap* positif dari 18 butir pernyataan. Berdasarkan butir pernyataan ditemukan 13 butir pernyataan yang menunjukkan *Adequacy Gap* negatif, dimana nilai rata-rata persepsi lebih rendah dari pada harapan minimum.

Berdasarkan 5 (lima) butir pernyataan yang mendapatkan skor kesenjangan *Adequacy Gap* positif, dimana nilai rata-rata persepsi lebih tinggi dari pada nilai rata-rata harapan minimum yang berarti sudah memenuhi harapan minimum responden, atau responden puas dengan layanan tersebut. Berikut ini merupakan butir pernyataan yang mendapatkan *Adequacy Gap* yang positif adalah sebagai berikut :

- Responden menyatakan petugas tampak memiliki pengetahuan dalam bidangnya (butir nomor 4) mendapatkan skor kesenjangan 0,19.
- Responden menyatakan automasi perpustakaan dengan komputer membuat layanan referensi menjadi lebih mudah (butir nomor 12) mendapatkan skor kesenjangan 0,03.
- Responden menyatakan ruang layanan referensi memberi inspirasi saya untuk membaca dan belajar (butir nomor 14) mendapatkan skor kesenjangan 0,16.
- Responden menyatakan ruangan referensi terbuka untuk komunitas belajar kelompok (butir nomor 15) mendapatkan skor kesenjangan 0,13.

- Responden menyatakan bahwa desain ruangan menarik minat saya untuk selalu menggunakan layanan referensi (butir nomor 16) mendapatkan skor kesenjangan 0,05.

Untuk lebih jelasnya mengenai butir pernyataan yang memperoleh skor kesenjangan positif dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.4 Hasil Analisis Data Perbutir Pernyataan yang Memperoleh Skor Kesenjangan Positif

No. Item	Pernyataan	Harapan Minimum	Harapan Sesungguhnya	Persepsi	AG
<i>Affect of Service</i>					
4	petugas tampak memiliki pengetahuan dalam bidangnya	4,84	6,68	5,03	0,19
<i>Information Control</i>					
12	automasi perpustakaan dengan komputer membuat layanan referensi menjadi lebih mudah	5,29	7,07	5,32	0,03
<i>Library as Place</i>					
14	ruang layanan referensi memberi inspirasi saya untuk membaca dan belajar	5,44	7,27	5,59	0,16
15	ruangan referensi terbuka untuk komunitas belajar kelompok	5,09	6,88	5,22	0,13
16	desain ruangan menarik minat saya untuk selalu menggunakan layanan referensi	4,83	6,90	4,89	0,05

Diagram 5.4 berikut ini memperlihatkan peringkat kepuasan masing-masing dimensi dilihat dari butir pernyataan yang memperoleh nilai *adequacy gap* positif. Diagram tersebut memberikan informasi bahwa butir-butir pernyataan yang termuat dari tiga dimensi menunjukkan bahwa dimensi *Library as Place* memperoleh nilai *adequacy gap* positif terbanyak yaitu 3 butir pernyataan,

sedangkan dimensi *Affect of service* dan *Information Control* masing-masing memperoleh hanya 1 butir pernyataan yang nilai *adequacy gap* positif.

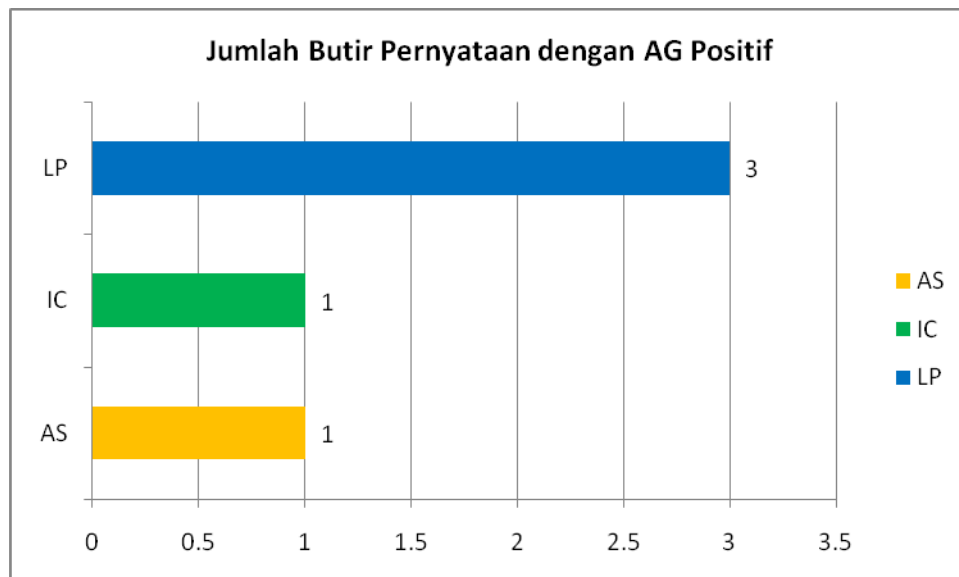


Diagram 5.4 Rating Kepuasan Dimensi Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data terlihat dengan jelas bahwa dari 18 butir pernyataan dalam kuesioner menunjukkan bahwa ada 13 butir pernyataan yang memperoleh skor kesenjangan *Adequacy Gap* negatif, dimana nilai rata-rata persepsi lebih rendah dari pada nilai rata-rata harapan minimum. Hal ini menunjukkan bahwa 13 butir pernyataan tersebut dinilai oleh pemustaka telah memberikan kontribusi rasa belum puas para pemustaka akan layanan rujukan yang diberikan. Akan tetapi ada 5 butir pernyataan yang mendapatkan skor kesenjangan *Adequacy Gap* positif, dimana nilai rata-rata persepsi lebih tinggi dari nilai rata-rata harapan minimum. Hal ini menunjukkan bahwa terhadap 5 butir pernyataan ini para pemustaka sudah cukup puas, sebagaimana digambarkan pada tabel 5.4 di atas. Adapun butir pernyataan yang memperoleh skor kesenjangan negatif dapat dilihat pada lampiran XIV.

Berdasarkan lampiran tersebut terlihat dengan jelas ada dua butir pernyataan yang paling tidak memuaskan pemustaka yaitu butir nomor 6 dan 10. Butir nomor 6 yaitu petugas memberikan bimbingan dalam mencari informasi yang saya perlukan yang memperoleh skor kesenjangan negatif -0,61. Padahal dikatakan oleh Sitter & Gosling (2007, p. 9), bahwa tujuan dasar dari layanan

rujukan adalah untuk membantu pemustaka dalam menelusur informasi pada koleksi perpustakaan. Hal senada juga dikatakan oleh Bopp (2001) bahwa kegiatan layanan rujukan bersifat membantu pemustaka tentang cara untuk menemukan informasi yang diperlukan. Sehingga dengan demikian dapat dipahami bahwa fungsi petugas layanan rujukan sebagai pembimbing dalam pencarian informasi ini belum memenuhi harapan minimum pemustaka. Atau dengan kata lain, pemustaka belum puas terhadap layanan petugas rujukan terutama menyangkut bimbingannya dalam mencari informasi yang dibutuhkan pemustaka.

Selanjutnya berdasarkan lampiran tersebut juga, butir yang paling tidak memuaskan pemustaka adalah butir nomor 10 adalah buku-buku koleksi referensi sesuai dengan kebutuhan saya yang memperoleh skor kesenjangan yang sama yaitu -0,61. Koleksi rujukan merupakan salah satu elemen yang sangat penting dalam proses rujukan. Sehingga berdasarkan hasil analisis data di atas terlihat dengan jelas bahwa koleksi yang ada belum bisa memenuhi harapan pemustaka, atau dengan kata lain pemustaka belum puas dengan koleksi rujukan yang ada.

Tabel 6.4 berikut ini menunjukkan bahwa kelompok responden jurusan Dakwah memberikan nilai AG positif terbanyak yaitu 10 butir pernyataan. Kelompok responden jurusan Syari'ah sebanyak 6 butir pernyataan dan kelompok responden jurusan Tarbiyah sebanyak 4 butir pernyataan. Tabel 8.4 memperlihatkan frekuensi butir-butir pernyataan yang memperoleh nilai *adequacy gap* negatif dan positif berdasarkan kelompok responden.

Tabel 6.4 Frekuensi Butir Pernyataan yang Memperoleh AG Positif dari Kelompok Jurusan Responden

No. Butir	Kelompok Jurusan Responden			Frekuensi
	Tarbiyah	Dakwah	Syari'ah	
1	-	+	-	1
2	-	-	+	1
3	-	-	-	0
4	+	+	+	3
5	-	-	-	0
6	-	-	-	0
7	-	+	-	1
8	-	+	-	1
9	-	+	-	1
10	-	+	-	1
11	-	+	-	1
12	+	-	+	2
13	-	+	-	1
14	+	-	+	2
15	+	-	+	2
16	-	+	+	2
17	-	+	-	1
18	-	-	-	0

Adapun butir pernyataan yang memperoleh nilai *Adequacy Gap* positif dengan jumlah frekuensi 3, yaitu sebagai berikut :

- petugas tampak memiliki pengetahuan dalam bidangnya (butir pernyataan nomor 4)

Sebagaimana dijelaskan oleh Whitlatch dkk (2003) dalam *RUSA Task Force on Professional Competencies* bahwa dasar pengetahuan (*knowledge base*) merupakan salah satu kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh petugas rujukan. Artinya bahwa seorang petugas rujukan harus mempunyai pengetahuan secara khusus mengenai layanan rujukan maupun pengetahuan yang bersifat umum.

Selanjutnya butir-butir pernyataan yang memperoleh nilai *Adequacy Gap* positif dengan jumlah frekuensi 2, yaitu :

- automasi perpustakaan dengan komputer membuat layanan referensi menjadi lebih mudah (butir pernyataan nomor 12)
- ruang layanan referensi memberi inspirasi saya untuk membaca dan belajar (butir pernyataan nomor 14)

- ruangan referensi terbuka untuk komunitas belajar kelompok (butir pernyataan nomor 15)
- desain ruangan menarik minat saya untuk selalu menggunakan layanan referensi (butir pernyataan nomor 16)

Sedangkan butir-butir pernyataan yang memperoleh nilai *Adequacy Gap* positif dengan jumlah frekuensi 1, yaitu :

- Petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya (butir pernyataan nomor 1)
- Petugas melayani saya dengan sopan (butir pernyataan nomor 2)
- Petugas berpenampilan rapi dan ramah dalam melayani (butir pernyataan nomor 7)
- Ada petunjuk dan panduan yang jelas dalam penggunaan fasilitas layanan (butir pernyataan nomor 8)
- Penataan koleksi referensi memudahkan saya dalam menemukan kembali (butir pernyataan nomor 9)
- Buku-buku koleksi referensi sesuai dengan kebutuhan saya (butir pernyataan nomor 10)
- Koleksi referensi yang ada sangat membantu saya dalam menyelesaikan/ mengerjakan tugas-tugas. (butir pernyataan nomor 11)
- Fasilitas katalog online/ OPAC membuat penelusuran informasi di layanan referensi menjadi mudah (butir pernyataan nomor 13)
- Ruang referensi menyediakan tempat belajar yang nyaman (butir pernyataan nomor 17).

Butir pernyataan dengan jumlah frekuensi 0 menunjukkan bahwa butir pernyataan tersebut memperoleh nilai *Adequacy Gap* negatif yang berkontribusi menyebabkan ketidakpuasan pemustaka. Butir-butir pernyataan tersebut adalah :

- Petugas memberikan layanan dengan tepat dan cepat (butir pernyataan nomor 3)
- Petugas selalu tanggap untuk menjawab pertanyaan/masalah saya (butir pernyataan nomor 5)
- Petugas memberikan bimbingan dalam mencari informasi yang saya perlukan (butir pernyataan nomor 6)

- Fasilitas dan peralatan fisik (rak, meja baca, kursi, dsb) di ruangan referensi cukup memadai (butir pernyataan nomor 18)

Petugas layanan rujukan merupakan petugas yang melayani pemustaka untuk menjawab pertanyaan pemustaka, memberikan bimbingan dalam menemukan informasi, dimana dalam melakukan tugasnya dituntut untuk selalu memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat. Oleh karena itu, Whitlatch dkk (2003) dalam *RUSA Task Force on Professional Competencies* menjelaskan bahwa salah satu kompetensi yang harus dimiliki petugas layanan rujukan adalah Akses (*Access*) yaitu kemampuan untuk memahami dan perilaku pencarian informasi dan mengembangkan keterampilan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Hal ini senada dengan apa yang dikemukakan oleh Rahayuningsih (2007) bahwa salah satu karakteristik layanan yang baik adalah ketepatan waktu layanan, yang berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses dalam melayani pemustaka. Sehingga berdasarkan hasil analisis di atas, jelaslah bahwa menurut pemustaka bahwa mereka belum puas akan layanan yang diberikan terutama menyangkut kemampuan petugas layanan rujukan untuk memberikan layanan secara cepat, tepat dan akurat.

Selanjutnya butir pernyataan yang berkontribusi tidak memuaskan pemustaka adalah pernyataan Petugas selalu tanggap untuk menjawab pertanyaan/masalah saya. Padahal esensi dasar dari layanan rujukan ini adalah menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka. Sebagaimana dikatakan oleh Rusina (2000) bahwa sering pertanyaan yang diajukan pemustaka tidak jelas maksudnya. Oleh karena itu, pustakawan dituntut untuk sopan dan sabar mewawancarai pemustaka sampai jelas apa yang sebenarnya menjadi pokok persoalan. Dengan kata lain, daya tanggap seorang petugas rujukan sangat dibutuhkan dalam melayani pemustaka.

Kemudian butir pernyataan yang berkontribusi tidak memuaskan pemustaka adalah pernyataan Petugas memberikan bimbingan dalam mencari informasi yang saya perlukan. Butir ini pun menyangkut kepada tugas utama dari seorang petugas layanan rujukan yaitu sebagaimana dikatakan oleh Bopp (2001) bahwa layanan rujukan merupakan salah satu layanan yang ada di perpustakaan dimana kegiatannya bersifat membantu atau memberikan bimbingan kepada

pemustaka tentang cara untuk menemukan informasi yang diperlukan. Sehingga berdasarkan hal ini dapat dipahami peranan petugas layanan rujukan sebagai pembimbing ini belum berfungsi sebagaimana mestinya.

Selanjutnya butir pernyataan yang berkontribusi tidak memuaskan pemustaka adalah pernyataan Fasilitas dan peralatan fisik (rak, meja baca, kursi, dsb) di ruangan referensi cukup memadai. Memang fasilitas dan peralatan fisik ini merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam proses layanan perpustakaan termasuk salah satunya di layanan rujukan. Sebagaimana dikatakan oleh Rahayuningsih (2007) bahwa fasilitas merupakan segala hal yang memudahkan suatu kegiatan kelancaran tugas, seperti gedung, perlengkapan (meja, kursi, rak dan sebagainya). Sebab tanpa adanya fasilitas dan peralatan fisik yang memadai tentunya kegiatan layanan sulit berjalan sebagaimana mestinya.

1.4.4 Analisis Berdasarkan Kelompok Jurusan Responden

Analisis berdasarkan kelompok responden ini bertujuan untuk mengetahui nilai rata-rata harapan minimum, harapan sesungguhnya dan persepsi serta skor kesenjangan yang diperoleh. Analisis ini akan memberikan gambaran mengenai layanan mana saja yang berkontribusi memuaskan pemustaka atau layanan mana saja yang tidak memuaskan pemustaka dari masing-masing kelompok responden tersebut.

Analisis berdasarkan kelompok jurusan ini didapat dengan cara menjumlahkan skor total harapan minimum, harapan yang sesungguhnya dan persepsi, kemudian dibagi dengan jumlah responden dari tiap-tiap jurusan, sehingga akan diketahui nilai rata-rata harapan minimum, harapan sesungguhnya dan persepsi.

Berdasarkan hasil analisis kualitas layanan rujukan berdasarkan kelompok jurusan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 7.4 Hasil Analisis Data Berdasarkan Kelompok Jurusan Responden

No	Jurusan	Harapan Minimum	Harapan (Desired)	Persepsi	AG
1	Tarbiyah	4,95	6,90	4,72	-0,23
2	Dakwah	4,73	6,32	4,68	-0,05
3	Syari'ah	5,38	7,30	5,10	-0,28

Pada tabel 7.4 di atas menunjukkan bahwa jurusan Syari'ah mempunyai nilai rata-rata persepsi, harapan minimum dan harapan sesungguhnya lebih tinggi bila dibandingkan dengan jurusan yang lain. Hal ini mengindikasikan bahwa mereka mempunyai harapan yang lebih besar terhadap kualitas layanan rujukan di Perpustakaan STAIN Curup. Walaupun secara umum berdasarkan skor kesenjangan yang ada menunjukkan bahwa mereka belum puas dengan layanan yang mereka terima. Hal ini disebabkan nilai rata-rata harapan minimum mereka lebih tinggi dari nilai rata-rata persepsi sehingga menghasilkan skor kesenjangan *Adequacy gap* yang negatif.

Pada tabel 7.4 di atas terlihat dengan jelas bahwa nilai rata-rata persepsi lebih rendah dari nilai rata-rata harapan minimum. Dimana nilai skor kesenjangan *Adequacy Gap* menunjukkan nilai negatif. Sehingga dengan demikian dapat dipahami bahwa semua kelompok jurusan responden belum puas terhadap layanan rujukan perpustakaan STAIN Curup. Atau dengan kata lain, kualitas layanan rujukan di Perpustakaan STAIN Curup dinyatakan buruk oleh pemustaka.

Memang tidak mudah untuk mendefinisikan kualitas dengan tepat, akan tetapi kualitas dapat dirinci. Goetsh dan Davis (1994) menjelaskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2007, p. 51). Kemudian Kotler (1997, p.49) mendefinisikan "Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat". Selanjutnya menurut Tjiptono (2005, p.260) bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Oleh karena itu, dalam kaitannya dengan persepsi terhadap kualitas, citra dapat dipandang sebagai filter yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas keseluruhan.

Selanjutnya untuk lebih mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan rujukan berdasarkan dimensi kualitas layanan pada kelompok jurusan responden, dapat dilihat pada diagram berikut :

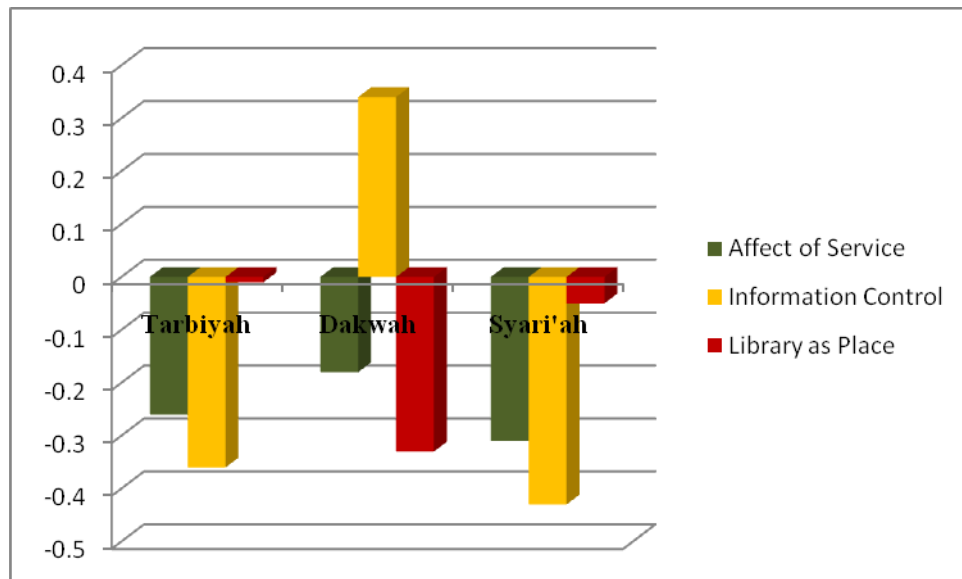


Diagram 6.4 Tingkat Kepuasan/ Ketidakpuasan Kelompok Jurusan Berdasarkan Dimensi

1. Dimensi *Affect of Service*

Berdasarkan hasil analisis data pada diagram 6.4 menunjukkan bahwa semua jurusan menunjukkan bahwa dimensi ini belum memuaskan mereka. Hal tersebut bisa dilihat dengan diperolehnya skor kesenjangan *Adequacy gap* yang negatif bagi semua jurusan. Kelompok jurusan Tarbiyah mempunyai skor kesenjangan -0,26, jurusan Dakwah memperoleh *Adequacy gap* -0,18, sedangkan jurusan Syari'ah memperoleh *Adequacy gap* -0,31. Skor kesenjangan yang paling negatif adalah diperoleh kelompok Jurusan Syari'ah yaitu -0,31, ini berarti bahwa harapan mereka sangat tinggi terhadap layanan rujukan ini bila dibandingkan dengan kelompok Tarbiyah dan Dakwah. Berdasarkan hal ini dapat dipahami bahwa nilai rata-rata harapan minimum untuk semua jurusan lebih tinggi dari nilai rata-rata persepsi. Hal ini pun mengindikasikan bahwa pemustaka mempunyai harapan yang tinggi terhadap layanan rujukan.

Dimensi *Affect of Service* ini mencakup kemampuan, sikap dan mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka. Dimensi ini lebih menekankan kepada atau dari sisi petugas perpustakaan. Jika kita kembali melihat nilai skor kesenjangan yang ada pada diagram 6.4 terlihat dengan jelas bahwa pemustaka belum puas dengan kemampuan, sikap dan mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani. Padahal sebagaimana dikatakan Zeithaml, Parasuraman dan Berry

(1990, p. 19) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi munculnya harapan adalah karena adanya kebutuhan, sehingga dengan demikian dapat dipahami bahwa kebutuhan menimbulkan harapan. Selanjutnya harapan yang terpenuhi akan menimbulkan kepuasan, dan begitu juga sebaliknya, harapan yang tidak terpenuhi akan menimbulkan kekecewaan. Oleh karena itu, tugas layanan rujukan akan berjalan dengan baik apabila petugas memperhatikan pemustaka yang dilayaninya. Berbeda pemustaka yang dilayani tentunya berbeda pula kebutuhannya.

Sedangkan bila dilihat untuk skor kesenjangan tiap butir pernyataan yang diberikan oleh responden kelompok jurusan, tentunya akan menghasilkan nilai kesenjangan yang berbeda-beda untuk tiap kelompok responden. Butir pernyataan yang memuaskan dan memperoleh skor kesenjangan positif untuk kelompok responden jurusan Tarbiyah adalah pernyataan Petugas tampak memiliki pengetahuan dalam bidangnya, dengan nilai *adequacy gap* 0,21. Seperti terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 8.4 Hasil Analisis Data Jurusan Tarbiyah Berdasarkan Butir Pernyataan

No	Pernyataan	Harapan Minimum	Desired	Persepsi	AG
4	Petugas tampak memiliki pengetahuan dalam bidangnya	4,79	6,53	5,00	0,21

Sebagaimana dikatakan oleh Whitlatch dkk (2003) dalam RUSA *Task Force on Professional Competencies* bahwa memiliki pengetahuan atau *knowledge base* merupakan salah satu kompetensi yang harus dimiliki oleh petugas layanan rujukan. Baik pengetahuan yang sifatnya mengenai struktur layanan itu sendiri maupun layanan yang berkaitan dengan koleksi rujukan yang ada.

Butir pernyataan yang memperoleh skor kesenjangan positif yang paling tinggi untuk jurusan Dakwah adalah pernyataan Petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya, dengan nilai *adequacy gap* 0,87. Selain pernyataan tersebut ada dua lagi pernyataan yang bernilai *adequacy gap* positif yaitu pernyataan Petugas tampak memiliki pengetahuan dalam bidangnya, dengan

nilai *adequacy gap* 0,38, kemudian pernyataan Petugas berpenampilan rapi dan ramah dalam melayani, dengan nilai *adequacy gap* 0, yang menunjukkan bahwa pemustaka cukup puas terhadap penampilan dan keramahan petugas. Seperti terlihat pada tabel berikut :

Tabel 9.4 Hasil Analisis Data Jurusan Dakwah Berdasarkan Butir Pernyataan

No	Pernyataan	Harapan Minimum	Desired	Persepsi	AG
1	Petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya	4,13	5,63	5,00	0,87
4	Petugas tampak memiliki pengetahuan dalam bidangnya	4,50	6,00	4,88	0,38
7	Petugas berpenampilan rapi dan ramah dalam melayani	4,88	6,63	4,88	0

Berdasarkan tabel 9.4 di atas, menurut pemustaka jurusan Dakwah bahwa petugas yang ada mampu memberikan perhatian yang sungguh-sungguh, tampak memiliki pengetahuan, dan berpenampilan rapi dan ramah dalam melayani. Katz (2002) menjelaskan tentang beberapa perilaku ideal yang sewajarnya ditunjukkan oleh pustakawan. Sebaiknya pustakawan menunjukkan sikap yang menunjukkan minat yang tinggi. Ketika ada pemustaka yang mendekati seorang pustakawan maka ia harus berusaha untuk memberikan perhatian yang sungguh-sungguh dalam melayani pemustaka. Hal senada juga dikatakan oleh Rahayuningsih (2007) bahwa profesionalisme petugas perpustakaan di bagian layanan pengguna tercermin dalam diri petugas yang berjiwa SMART, yaitu siap mengutamakan pelayanan, menyenangkan dan menarik, antusias/ bangga dengan profesi, ramah dan menghargai pengguna jasa, tabah di tengah kesulitan.

Sedangkan butir pernyataan yang memperoleh skor kesenjangan positif untuk kelompok jurusan Syari'ah adalah pernyataan Petugas melayani saya dengan sopan, dengan nilai *adequacy gap* 0,32. Selain daripada itu ada satu lagi pernyataan yang memperoleh skor kesenjangan positif yaitu pernyataan Petugas tampak memiliki pengetahuan dalam bidangnya, dengan nilai *adequacy gap* 0,04. Hal ini terlihat jelas pada tabel berikut :

Tabel 10.4 Hasil Analisis Data Jurusan Syari'ah Berdasarkan Butir Pernyataan

No	Pernyataan	Harapan Minimum	Desired	Persepsi	AG
2	Petugas melayani saya dengan sopan	5,41	7,41	5,73	0,32
4	Petugas tampak memiliki pengetahuan dalam bidangnya	5,14	7,36	5,18	0,04

2. Dimensi *Information Control*

Berdasarkan diagram 6.4 tersebut diketahui bahwa hanya jurusan Dakwah yang memperoleh skor kesenjangan *Adequacy gap* positif untuk dimensi *Information Control* ini yaitu 0,34. Dimana nilai rata-rata minimum lebih rendah dari persepsi, sehingga dengan demikian dapat dipahami bahwa kualitas layanan dimensi ini sudah cukup baik menurut kelompok Jurusan Dakwah.

Dimensi *Information Control* ini mencakup ketersediaan koleksi yang memadai dan kemudahan akses informasi di layanan rujukan perpustakaan. Dalam kuesioner dimensi ini mencakup enam butir pernyataan. Dari hasil analisis data menunjukkan kelompok jurusan Dakwah menyatakan bahwa dimensi *Information Control* ini sangat mempengaruhi kepuasan pemustaka, hal ini terlihat dengan diperolehnya nilai AG positif yaitu 0,34. Adapun hasil analisis kepuasan kelompok responden jurusan berdasarkan dimensi dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 11.4 Hasil Analisis Kepuasan Responden Jurusan Berdasarkan Dimensi

Dimensi \ Jurusan	Tarbiyah	Dakwah	Syari'ah
Affect of Service	-0,26	-0,18	-0,31
Information Control	-0,36	0,34	-0,43
Library as Place	-0,01	-0,33	-0,05

Butir pernyataan yang sangat memuaskan kelompok responden jurusan Tarbiyah dan memperoleh skor kesenjangan yang positif adalah pernyataan Automasi perpustakaan dengan komputer membuat layanan referensi menjadi

lebih mudah, dengan nilai *Adequacy Gap* 0,11. Seperti terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 12.4 Hasil Analisis Data Jurusan Tarbiyah Berdasarkan Butir Pernyataan

No	Pernyataan	Harapan Minimum	Desired	Persepsi	AG
12	Automasi perpustakaan dengan komputer membuat layanan referensi menjadi lebih mudah	5,18	7,02	5,29	0,11

Sedangkan butir pernyataan yang paling memuaskan kelompok jurusan Dakwah adalah pernyataan Ada petunjuk dan panduan yang jelas dalam penggunaan fasilitas layanan, dengan skor kesenjangan *Adequacy Gap* 0,87. Untuk kelompok Jurusan Dakwah, pada dimensi ini hanya satu butir pernyataan yang memperoleh skor kesenjangan negatif yaitu butir pernyataan nomor 12 yaitu Automasi perpustakaan dengan komputer membuat layanan referensi menjadi lebih mudah, dengan *Adequacy Gap* -0,88. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 13.4 Hasil Analisis Data Jurusan Dakwah Berdasarkan Butir Pernyataan

No	Pernyataan	Harapan Minimum	Desired	Persepsi	AG
8	Ada petunjuk dan panduan yang jelas dalam penggunaan fasilitas layanan	5,13	6,38	6,00	0,87
9	Penataan koleksi referensi memudahkan saya dalam menemukan kembali	4,50	7,00	5,13	0,63
10	Buku-buku koleksi referensi sesuai dengan kebutuhan saya	4,50	6,63	5,13	0,63
11	Koleksi referensi yang ada sangat membantu saya dalam menyelesaikan/ mengerjakan tugas-tugas.	4,50	6,25	4,75	0,25
12	Automasi perpustakaan dengan komputer membuat layanan referensi menjadi lebih mudah	5,50	7,13	4,63	-0,88

13	Fasilitas katalog online/ OPAC membuat penelusuran informasi di layanan referensi menjadi mudah	4,88	6,13	5,38	0,50
----	---	------	------	------	------

Sebagaimana diketahui bahwa dimensi *Informaton Control* ini mencakup ketersediaan koleksi yang memadai dan kemudahan akses informasi. Berdasarkan tabel 13.4 tersebut dapat dipahami bahwa adanya petunjuk dan panduan yang jelas dalam penggunaan fasilitas layanan artinya dalam hal ini pemustaka dari jurusan Dakwah berpendapat bahwa ada kemudahan untuk mengakses informasi di layanan rujukan ini, hal ini ditandai dengan adanya beberapa petunjuk dan panduan yang jelas bagi pemustaka sehingga pemustaka tidak kesulitan dalam memanfaatkan layanan rujukan ini. Hal ini sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh Rahayuningsih (2007) bahwa fasilitas merupakan segala hal yang memudahkan suatu kegiatan kelancaran tugas. Karakteristik fasilitas yang baik meliputi kelengkapan yaitu menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya. Kemudian kenyamanan memperoleh layanan, berkaitan dengan koleksi, ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, kebersihan dan lain-lain.

Untuk butir pernyataan yang memuaskan kelompok jurusan Syari'ah dan memperoleh skor kesenjangan positif adalah pernyataan Automasi perpustakaan dengan komputer membuat layanan referensi menjadi lebih mudah, dengan nilai *Adequacy Gap* 0,13. Automasi ini merupakan salah satu sarana yang bisa mempermudah untuk mengakses informasi yang ada di perpustakaan pada umumnya dan khususnya untuk layanan rujukan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 14.4 Hasil Analisis Data Jurusan Syari'ah Berdasarkan Butir Pernyataan

No	Pernyataan	Harapan Minimum	Desired	Persepsi	AG
12	Automasi perpustakaan dengan komputer membuat layanan referensi menjadi lebih mudah	5,55	7,23	5,68	0,13

3. Dimensi *Library as Place*

Dimensi *Library as Place* merupakan dimensi yang mencakup perpustakaan sebagai sebuah tempat. Dalam kuesioner ini mencakup lima butir pernyataan. Pada diagram 6.4 terlihat dengan jelas bahwa nilai rata-rata harapan minimum lebih tinggi dari persepsi, sehingga menghasilkan skor kesenjangan negatif untuk semua kelompok jurusan pada dimensi. Akan tetapi bila ditelaah secara perbutir pernyataan, maka ada beberapa butir yang memperoleh nilai kesenjangan yang positif untuk setiap jurusan.

Dimensi *Library as Place* ini berkaitan erat dengan salah satu indikator kualitas yang diungkapkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Tjiptono, 2000) yaitu Bukti fisik (*tangible*). Pelayanan yang terbaik pertama-tama dapat dilihat dari penampilan fisik yang *impressive* (baik berupa fasilitas layanan maupun orang-orang yang melayani).

Butir pernyataan yang memuaskan pemustaka kelompok Jurusan Tarbiyah untuk dimensi *Library as Place* ini ada dua butir yaitu nomor 14 dan 15. Untuk butir pernyataan nomor 14 yaitu Ruang layanan referensi memberi inspirasi saya untuk membaca dan belajar, memperoleh skor kesenjangan 0,20. Sedangkan butir pernyataan nomor 15 yaitu Ruangan referensi terbuka untuk komunitas belajar kelompok, memperoleh skor kesenjangan 0,24, seperti terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 15.4 Hasil Analisis Data Responden Jurusan Tarbiyah Berdasarkan Butir Pernyataan

No	Pernyataan	Harapan Minimum	Desired	Persepsi	AG
14	Ruang layanan referensi memberi inspirasi saya untuk membaca dan belajar	5,38	7,18	5,58	0,20
15	Ruangan referensi terbuka untuk komunitas belajar kelompok	4,91	6,77	5,15	0,24

Ruangan referensi tentunya berkaitan dengan fasilitas fisik. Sebagaimana dijelaskan oleh Rahayuningsih (2007) bahwa fasilitas merupakan segala hal yang memudahkan suatu kegiatan kelancaran tugas. Karakteristik fasilitas yang baik meliputi kelengkapan yaitu menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana

pendukung serta layanan pelengkap lainnya. Kemudian kenyamanan memperoleh layanan, berkaitan dengan koleksi, ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, kebersihan dan lain-lain.

Butir pernyataan yang paling memuaskan kelompok jurusan Dakwah adalah pernyataan Desain ruangan menarik minat saya untuk selalu menggunakan layanan referensi, dengan skor kesenjangan 0,50. Sedangkan butir pernyataan yang memperoleh skor kesenjangan 0 adalah Ruang referensi menyediakan tempat belajar yang nyaman, artinya skor kesenjangan ini berada pada wilayah batas toleransi dan dapat dinyatakan bahwa pemustaka kelompok jurusan Dakwah cukup puas dengan ruangan referensi yang ada sebagai tempat belajar yang nyaman. Seperti terlihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 16.4 Hasil Analisis Data Responden Jurusan Dakwah
Berdasarkan Butir Pernyataan**

No	Pernyataan	Harapan Minimum	Desired	Persepsi	AG
16	Desain ruangan menarik minat saya untuk selalu menggunakan layanan referensi	4,13	6,13	4,63	0,50
17	Ruang referensi menyediakan tempat belajar yang nyaman	5,13	6,75	5,13	0

Sedangkan butir pernyataan yang paling memuaskan kelompok jurusan Syari'ah adalah pernyataan Ruang layanan referensi memberi inspirasi saya untuk membaca dan belajar, memperoleh skor kesenjangan 0,27. Selain pernyataan tersebut ada dua lagi yang memperoleh skor kesenjangan yang positif yaitu pernyataan Ruang referensi terbuka untuk komunitas belajar kelompok, dan pernyataan Desain ruangan menarik minat saya untuk selalu menggunakan layanan referensi, dimana kedua pernyataan ini memperoleh skor kesenjangan yang sama yaitu 0,09. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 17.4 Hasil Analisis Data Responden Jurusan Syari'ah
Berdasarkan Butir Pernyataan**

No	Pernyataan	Harapan Minimum	Desired	Persepsi	AG
14	Ruang layanan referensi memberi inspirasi saya untuk membaca dan belajar	5,64	7,59	5,91	0,27
15	Ruangan referensi terbuka untuk komunitas belajar kelompok	5,77	7,27	5,86	0,09
16	Desain ruangan menarik minat saya untuk selalu menggunakan layanan referensi	5,18	7,23	5,27	0,09

Dimensi *Library as Place* ini mencakup gedung dan fasilitas fisik yang menunjang kegiatan perpustakaan, baik berupa ruangan, desain ruangnya, meja, kursi, rak, dan sebagainya. Berdasarkan pemaparan yang telah disampaikan di atas bahwa secara umum pemustaka berdasarkan kelompok jurusan menilai bahwa kualitas layanan rujukan di perpustakaan STAIN Curup untuk dimensi *Library as Place* ini belum memenuhi harapan minimum mereka. Ini berarti pula bahwa mereka mempunyai harapan yang tinggi akan kualitas layanan rujukan di Perpustakaan STAIN Curup. Dan berarti pula bahwa mereka belum puas terhadap kualitas layanan rujukan bila dilihat dari dimensi ini. Akan tetapi walaupun demikian, bila ditelaah secara perbutir, maka ada beberapa butir pernyataan yang menghasilkan nilai *adequacy gap* positif yang berarti mereka puas terhadap butir pernyataan tersebut.

Berdasarkan analisa dan pembahasan yang telah disampaikan di atas dapat dipahami bahwa betapa pentingnya suatu perpustakaan untuk melakukan pengukuran terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada pemustaka. Karena memang dengan dilakukannya pengukuran kepuasan tentunya akan memberikan banyak manfaat. Sebagaimana dikemukakan oleh Supranto (2006, p.3), yang menyatakan ada beberapa manfaat pengukuran kepuasan pelanggan yaitu untuk :

1. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses pelayanan
2. Mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan.
3. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah kepada kebaikan.

Demikian hasil analisis data berdasarkan dimensi pada kelompok jurusan responden yang menunjukkan bahwa 3 dimensi LibQual+™ ini mempunyai pengaruh terhadap kepuasan atau tidak puasnya pemustaka dalam menilai kualitas layanan rujukan di Perpustakaan STAIN Curup. Walaupun hanya satu dimensi yang memperoleh nilai *adequacy gap* positif yaitu *Information Control*, itu pun hanya kelompok jurusan Dakwah yang menilai bahwa kualitas layanan berdasarkan dimensi tersebut sudah memuaskan mereka. Akan tetapi secara global terlihat bahwa pihak pengelola perpustakaan perlu mengadakan pembenahan terhadap layanan rujukan ini terutama menyangkut tiga dimensi dalam metode LibQual+™ yaitu *Affect of Service*, *Information Control* dan *Library as Place*.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas layanan rujukan di Perpustakaan STAIN Curup dinilai kurang baik oleh pemustaka. Hal ini berdasarkan hasil analisis data secara umum diperoleh skor kesenjangan *Adequacy gap* yang menunjukkan nilai negatif. Adapun faktor-faktor kualitas layanan yang paling buruk dinilai oleh pemustaka adalah bimbingan petugas dalam membantu pemustaka mencari informasi yang belum memenuhi harapan pemustaka, dan koleksi rujukan yang ada belum bisa memenuhi kebutuhan pemustaka.
2. Berdasarkan hasil analisis secara umum menunjukkan bahwa layanan rujukan di Perpustakaan STAIN Curup dinilai pemustaka belum memenuhi harapan mereka. Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan rujukan berada di bawah wilayah toleransi. Atau dengan kata lain, pemustaka tidak puas terhadap layanan rujukan di Perpustakaan STAIN Curup.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan di atas, maka ada beberapa saran kepada pihak manajemen perpustakaan STAIN Curup, yaitu

1. Layanan rujukan merupakan layanan pokok di perpustakaan perguruan tinggi, oleh karena itu pihak manajemen perpustakaan perlu memberikan perhatian yang serius terhadap layanan ini, sehingga diharapkan betul-betul bisa menunjang kegiatan akademik di perguruan tinggi.
2. Perlu pembenahan sumber daya manusia terutama berkaitan dengan sikap dan kemampuan petugas dalam melayani pemustaka. Hal ini berkaitan erat dengan latar belakang pendidikan petugas. Petugas hendaknya mempunyai latar belakang pendidikan secara formal yaitu di bidang ilmu perpustakaan. Atau sekurang-kurangnya sudah pernah mengikuti

pendidikan dan pelatihan (Diklat) di bidang ilmu perpustakaan. Sehingga para petugas bisa memahami dan melaksanakan tugas sesuai dengan tupoksinya.

3. Pemustaka mengharapkan penambahan koleksi baik secara kualitas maupun kuantitas dalam rangka menunjang kegiatan pembelajaran di STAIN Curup, secara khusus perlu penambahan koleksi rujukan ini karena koleksi rujukan yang ada belum bisa memenuhi kebutuhan mereka. Penambahan koleksi harus dilakukan secara efektif dan efisien sehingga koleksi yang ada bisa bermanfaat secara maksimal bagi pemustaka.

Demikianlah hasil penelitian ini penulis sampaikan, semoga bermanfaat bagi kita semua.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Standarisasi Nasional Indonesia. *Standarisasi nasional indonesia untuk perpustakaan perguruan tinggi : SNI 7330:2009*.
- Bopp, Richard E & Smith, Linda C. (2001). *Reference and information service: an introduction*. Colorado: Libraries Unlimited.
- Cassel, Kay Ann & Hiremath, Uma. (2006). *Reference and information service in the 21st century : an introduction*. London: Facet Publishing.
- Chandler, Yvonne J. (2001). Reference in Library and Information Science Education. *Library trends*, 50, 245-264. Mei 09, 2010. <http://proquest.umi.com/pqweb?did=109479011>
- Cozby, Paul C. (2009). *Methods in behavioral research*. Tenth edition. New York : McGraw-Hill.
- Cresswell, John W. (1994). *Research design : qualitative & quantitative approach*. California : Sage Publication.
- De Jong, Cees-Jan. (2006). *Undegraduate students perspective on the reference transaction : a plot study*. December 13, 2010. http://www.cais-acsi.ca/proceedings/2006/de_jong_2006_pdf
- Departemen Pendidikan Nasional RI. (2004). *Perpustakaan perguruan tinggi; buku pedoman*. Jakarta : Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Fidzani, B.T. (1998). Information Needs and Information Seeking Behaviour of graduate students at the University of Botswana. *Library rivew*, Vol. 47 No. 7.
- Fritch, John W & Mandernack, Scott B. (2001). The emerging reference paradigm : a vision of reference service in a complex information environment. *Library trends*, 50, 2, 286-305.
- Gronroos, Christian. (1990). *Service management and marketing : managing the moments of truth in service competition*. Singapore : Maxwell Macmillan.
- Hermawan, Rahman dan Zen, Zulfikar. (2006). *Etika kepustakawanan : suatu pendekatan terhadap kode etik pustakawan Indonesia*. Jakarta : Sagung Seto.

- Hiller, Steve. (2001). Assesing user needs, satisfaction, and library performance at the university of Washington libraries. *Library trends*, 49, 605-625.
- Indonesia. Undang-undang No. 20 tahun 2003 tentang *Sistem pendidikan nasional*.
- Indonesia. Undang-undang No. 43 tahun 2007 tentang *Perpustakaan*.
- Katz, William A. (2002). *Introduction to reference work : basic information source* (Vol. I) 8th edition. New York : McGraw-Hill.
- . (2002). *Introduction to reference work : reference services and reference processes* (Vol. II) 8th edition. New York : McGraw-Hill.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane (2009). *Marketing management ; thirteenth edition*. New Jersey : Pearson Prentice Hall.
- . (1997). *Manajemen pemasaran*. Alih bahasa Hendra Teguh & Ronny Antonius Rusli. Jakarta : Prenhallindo.
- Lancaster, F.W. (1980). *The measurement and evaluation of library service*. Washington : Information Resources Press.
- Libqual+TM; charting library service quality*. Januari 30, 2011. <http://www.libqual.org>
- Lim, T.E & Niew, B.C. (1995). *Quality management system : assessment to ISO 9000:1994 series*. Singapore : Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. (2006). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mannan, S.M. and Bose, M.L. (1998). Resource Sharing and Information networking of libraries in Bangladesh: a study on users satisfaction. *Malaysian journal of library & information service*, Vol. 3 No. 2.
- Nasution, S. (1995). *Metode research : penelitian ilmiah*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Pendit, Putu Laxman. (2008). *Perpustakaan digital dari A sampai Z*. Jakarta: Cita Karyakarsa Mandiri.
- Phipps, Shelley. (2001). Beyond measuring service quality : learning from the voice of the costumers, the staff, the process and the organization. *Library trends*, 49, 635-661.
- Powell, Ronald R & Connaway, Lynn Silipigni. (2004). *Basic research methods for librarians*. Westport : Libraries Unlimited.

- Qolyubi, Syihabuddin dkk. (2003). *Dasar-dasar ilmu perpustakaan dan informasi*. Yogyakarta: Fakultas Adab IAIN Sunan Kali Jaga.
- Rahayuningsih. (2007). *Pengelolaan perpustakaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Reitz, Joan M. (2004). *ODLIS-Online Dictionary of library and information science*. Mei 15, 2010. http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_r.aspx.pdf
- Rumani, Sri. (2008). Kompetensi pustakawan dan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan nasional. *Visi pustaka*, 10, 19-20.
- Rusina Sjahrial-Pamuntjak. (2000). *Pedoman penyelenggaraan perpustakaan*. Jakarta : Djambatan.
- Saleh, Abdul Rahman. (1992). *Pelayanan rujukan umum : bahan kuliah*. Bogor : Fakultas Pertanian Institut Pertanian Bogor.
- Setyarto, Kris Adri. (2002). *Pelayanan jasa rujukan*. Jakarta : Media Pustakawan Lembaga Informasi Nasional.
- Sitter, Clara L & Gosling, Mary. (2007). *Learn reference work* . Texas : TotalRecall Publication.
- Sugiyono. (2007). *Metode penelitian administrasi : dilengkapi dengan metode R&D*. Bandung : Alfabeta.
- . (2000). *Metode penelitian bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Suhartika, I Putu. (2004). Implementasi teknologi informasi sebagai usaha peningkatan mutu layanan perpustakaan. *Visi pustaka*, 6 (2), 17-18.
- Sulistyo-Basuki. (2006). *Metode penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra bekerjasama dengan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia.
- Sutarno NS. (2006). *Perpustakaan dan masyarakat*. Edisi revisi. Jakarta : Sagung Seto.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta : Andi.
- . (2005). *Pemasaran jasa*. Malang : Bayumedia Publishing.
- . (2006). *Manajemen jasa*. Yogyakarta : Andi.

Whitlatch, Jo Bell, et al (2003). *Professional competencies for reference and user services librarians* in RUSA Task Force on Professional Competencies. Mei 15, 2010. <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/professional.cfm>

Zeithaml, A. Valarie, Parasuraman, A., dan Berry, L. (1990). *Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.

Lampiran I

Ringkasan Hasil Uji Validitas Data Persepsi

Affect of Service (AS)

Kode Pernyataan	Jumlah Responden	X	Y	X²	Y²	XY	Angka Korelasi
1	N = 10	67	427	475	19373	3010	0.864
2	N = 10	68	427	494	19373	3036	0.698
3	N = 10	60	427	400	19373	2723	0.754
4	N = 10	64	427	430	19373	2866	0.873
5	N = 10	47	427	269	19373	2224	0.927
6	N = 10	50	427	284	19373	2291	0.792
7	N = 10	71	427	541	19373	3223	0.933

Information Control (IC)

Kode Pernyataan	Jumlah Responden	X	Y	X²	Y²	XY	Angka Korelasi
8	N = 10	70	332	530	11726	2436	0.668
9	N = 10	52	332	318	11726	1905	0.976
10	N = 10	46	332	240	11726	1626	0.699
11	N = 10	57	332	373	11726	2049	0.851
12	N = 10	51	332	283	11726	1782	0.700
13	N = 10	56	332	330	11726	1928	0.640

Library as Place (LP)

Kode Pernyataan	Jumlah Responden	X	Y	X²	Y²	XY	Angka Korelasi
14	N = 10	52	271	298	7687	1491	0.841
15	N = 10	57	271	345	7687	1606	0.738
16	N = 10	50	271	270	7687	1425	0.845
17	N = 10	57	271	341	7687	1604	0.798
18	N = 10	55	271	321	7687	1561	0.885

Ketentuan melihat tabel angka kritik adalah dengan melihat baris N-2. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 10 orang, maka jalur yang dilihat adalah baris 10-2=8. Untuk taraf signifikansi 5% angka kritik adalah 0,632. Berhubung angka korelasi yang diperoleh dari pernyataan no. 1 sampai no. 18 adalah di atas angka kritik taraf 5%, maka seluruh pernyataan adalah signifikan.

Lampiran II

Ringkasan Hasil Uji Validitas Data Harapan Minimum
Affect of Service (AS)

Kode Pernyataan	Jumlah Responden	X	Y	X²	Y²	XY	Angka Korelasi
1	N = 10	67	426	459	18748	2916	0.794
2	N = 10	63	426	415	18748	2767	0.798
3	N = 10	58	426	354	18748	2549	0.761
4	N = 10	55	426	325	18748	2442	0.852
5	N = 10	52	426	298	18748	2306	0.705
6	N = 10	63	426	419	18748	2766	0.714
7	N = 10	68	426	484	18748	3002	0.924

Information Control (IC)

Kode Pernyataan	Jumlah Responden	X	Y	X²	Y²	XY	Angka Korelasi
8	N = 10	66	340	458	12514	2352	0.739
9	N = 10	55	340	351	12514	2051	0.841
10	N = 10	52	340	300	12514	1878	0.655
11	N = 10	59	340	391	12514	2184	0.880
12	N = 10	55	340	349	12514	2054	0.874
13	N = 10	53	340	329	12514	1995	0.901

Library as Place (LP)

Kode Pernyataan	Jumlah Responden	X	Y	X²	Y²	XY	Angka Korelasi
14	N = 10	51	288	287	8744	1570	0.920
15	N = 10	57	288	349	8744	1732	0.868
16	N = 10	54	288	322	8744	1680	0.926
17	N = 10	57	288	343	8744	1704	0.692
18	N = 10	69	288	497	8744	2058	0.730

Ketentuan melihat tabel angka kritik adalah dengan melihat baris N-2. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 10 orang, maka jalur yang dilihat adalah baris 10-2=8. Untuk taraf signifikansi 5% angka kritik adalah 0,632. Berhubung angka korelasi yang diperoleh dari pernyataan no. 1 sampai no. 18 adalah di atas angka kritik taraf 5%, maka seluruh pernyataan adalah signifikan.

Lampiran III

Ringkasan Hasil Uji Validitas Data Harapan Sesungguhnya (Desired)

Affect of Service (AS)

Kode Pernyataan	Jumlah Responden	X	Y	X²	Y²	XY	Angka Korelasi
1	N = 10	71	528	513	28362	3805	0.857
2	N = 10	77	528	611	28362	4143	0.827
3	N = 10	82	528	678	28362	4372	0.815
4	N = 10	67	528	467	28362	3609	0.763
5	N = 10	76	528	606	28362	4117	0.889
6	N = 10	80	528	648	28362	4275	0.820
7	N = 10	75	528	579	28362	4041	0.907

Information Control (IC)

Kode Pernyataan	Jumlah Responden	X	Y	X²	Y²	XY	Angka Korelasi
8	N = 10	76	405	602	17841	3232	0.822
9	N = 10	65	405	487	17841	2923	0.954
10	N = 10	65	405	463	17841	2847	0.889
11	N = 10	70	405	544	17841	3108	0.980
12	N = 10	67	405	505	17841	2983	0.949
13	N = 10	62	405	432	17841	2748	0.906

Library as Place (LP)

Kode Pernyataan	Jumlah Responden	X	Y	X²	Y²	XY	Angka Korelasi
14	N = 10	66	343	468	12403	2388	0.864
15	N = 10	70	343	524	12403	2514	0.767
16	N = 10	69	343	517	12403	2516	0.924
17	N = 10	68	343	488	12403	2453	0.944
18	N = 10	70	343	522	12403	2532	0.917

Ketentuan melihat tabel angka kritik adalah dengan melihat baris N-2. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 10 orang, maka jalur yang dilihat adalah baris 10-2=8. Untuk taraf signifikansi 5% angka kritik adalah 0,632. Berhubung angka korelasi yang diperoleh dari pernyataan no. 1 sampai no. 18 adalah di atas angka kritik taraf 5%, maka seluruh pernyataan adalah signifikan.

HASIL UJI RELIABILITAS DATA PERSEPSI

Affect of Service (AS)

Kode Responden	Kode Item Pernyataan							Total	Total Kuadrat
	1	2	3	4	5	6	7		
1	7	9	5	7	6	6	7	47	2209
2	5	4	4	5	3	5	4	30	900
3	4	4	4	4	1	1	4	22	484
4	6	6	3	5	2	3	5	30	900
5	7	8	6	7	7	7	8	50	2500
6	8	8	5	8	5	7	8	49	2401
7	9	5	9	7	7	7	9	53	2809
8	9	8	8	8	8	5	9	55	3025
9	7	8	8	8	4	4	8	47	2209
10	5	8	8	5	4	5	9	44	1936
Jumlah	67	68	60	64	47	50	71	427	19373
Jumlah Kuadrat	475	494	400	430	269	284	541		
	S ₁	S ₂	S ₃	S ₄	S ₅	S ₆	S ₇	Jumlah	
	2.61	3.16	4	2.04	4.81	3.4	3.69	23.71	

r₁₁

0.924 RELIABEL

Information Control (IC)

Kode Responden	Kode Item Pernyataan						Total	Total Kuadrat
	1	2	3	4	5	6		
1	8	6	2	8	7	6	37	1369
2	5	3	4	3	5	5	25	625
3	3	1	2	2	4	6	18	324
4	6	4	4	6	2	3	25	625
5	9	4	5	3	4	4	29	841
6	8	5	5	5	5	5	33	1089
7	9	7	5	7	5	7	40	1600
8	5	7	5	8	7	6	38	1444
9	8	9	8	8	7	7	47	2209
10	9	6	6	7	5	7	40	1600
Jumlah	70	52	46	57	51	56	332	11726
Jumlah Kuadrat	530	318	240	373	283	330		

S ₁	S ₂	S ₃	S ₄	S ₅	S ₆	Jumlah
4	4.76	2.84	4.81	2.29	1.64	20.34

r₁₁

0.853 RELIABEL

Lampiran IV

HASIL UJI RELIABILITAS DATA PERSEPSI

Library as Place (LP)

Kode Responden	Kode Item Pernyataan					Total	Total Kuadrat
	1	2	3	4	5		
1	3	5	2	5	4	19	361
2	4	5	5	5	5	24	576
3	4	3	3	4	4	18	324
4	6	5	6	7	8	32	1024
5	4	5	5	4	4	22	484
6	9	7	5	6	7	34	1156
7	4	7	5	5	5	26	676
8	6	5	6	8	5	30	900
9	6	8	7	7	7	35	1225
10	6	7	6	6	6	31	961
Jumlah	52	57	50	57	55	271	7687
Jumlah Kuadrat	298	345	270	341	321		
	S ₁	S ₂	S ₃	S ₄	S ₅	Jumlah	
	2.76	2.01	2	1.61	1.85	10.2	

r₁₁

0.877 RELIABEL

Lampiran V

HASIL UJI RELIABILITAS DATA HARAPAN MINIMUM

Affect of Service (AS)

Kode Responden	Kode Item Pernyataan							Total	Total Kuadrat
	1	2	3	4	5	6	7		
1	8	8	6	5	3	7	7	44	1936
2	6	7	6	7	5	6	6	43	1849
3	6	6	7	4	4	5	6	38	1444
4	6	6	5	5	7	7	8	44	1936
5	5	4	3	3	4	3	4	26	676
6	6	4	5	4	3	7	5	34	1156
7	7	7	7	6	7	5	8	47	2209
8	8	7	8	7	8	8	9	55	3025
9	7	8	6	8	6	7	7	49	2401
10	8	6	5	6	5	8	8	46	2116
Jumlah	67	63	58	55	52	63	68	426	18748
Jumlah Kuadrat	459	415	354	325	298	419	484		
	S ₁	S ₂	S ₃	S ₄	S ₅	S ₆	S ₇	Jumlah	
	1.01	1.81	1.76	2.25	2.76	2.21	2.16	13.96	

r_{11} **0.895 RELIABEL**

Information Control (IC)

Kode Responden	Kode Item Pernyataan						Total	Total Kuadrat
	1	2	3	4	5	6		
1	6	6	4	8	6	8	38	1444
2	6	5	5	7	5	4	32	1024
3	5	1	3	1	1	1	12	144
4	6	6	7	6	3	3	31	961
5	5	7	3	4	6	5	30	900
6	5	3	5	5	4	4	26	676
7	9	5	5	6	8	7	40	1600
8	8	9	9	8	7	8	49	2401
9	7	8	6	8	7	6	42	1764
10	9	5	5	6	8	7	40	1600
Jumlah	66	55	52	59	55	53	340	12514
Jumlah Kuadrat	458	351	300	391	349	329		

S ₁	S ₂	S ₃	S ₄	S ₅	S ₆	Jumlah
2.24	4.85	2.96	4.29	4.65	4.81	23.8

r₁₁

0.901 RELIABEL

Lampiran V

HASIL UJI RELIABILITAS DATA HARAPAN MINIMUM

Library as Place (LP)

Kode Responden	Kode Item Pernyataan					Total	Total Kuadrat
	1	2	3	4	5		
1	2	4	1	5	7	19	361
2	4	6	4	6	4	24	576
3	3	3	3	3	5	17	289
4	6	5	6	7	8	32	1024
5	4	5	6	6	6	27	729
6	7	6	7	4	8	32	1024
7	6	7	6	6	7	32	1024
8	7	8	8	8	8	39	1521
9	6	8	7	6	9	36	1296
10	6	5	6	6	7	30	900
Jumlah	51	57	54	57	69	288	8744
Jumlah Kuadrat	287	349	332	343	497		
	S ₁	S ₂	S ₃	S ₄	S ₅	Jumlah	
	2.69	2.41	4.04	1.81	2.09	13.04	

r₁₁

0.887 RELIABEL

Lampiran VI

HASIL UJI RELIABILITAS DATA HARAPAN SESUNGGUHNYA (DESIRED)

Affect of Service (AS)

Kode Responden	Kode Item Pernyataan							Total	Total Kuadrat
	1	2	3	4	5	6	7		
1	9	9	8	6	9	9	8	58	3364
2	7	7	8	8	8	8	9	55	3025
3	6	6	7	4	7	7	5	42	1764
4	6	7	7	6	5	6	6	43	1849
5	7	9	8	6	8	8	8	54	2916
6	6	5	8	6	4	8	6	43	1849
7	7	9	9	7	9	8	8	57	3249
8	8	8	9	8	9	9	9	60	3600
9	8	9	9	9	9	9	8	61	3721
10	7	8	9	7	8	8	8	55	3025
Jumlah	71	77	82	67	76	80	75	528	28362
Jumlah Kuadrat	513	611	678	467	606	648	579		
	S ₁	S ₂	S ₃	S ₄	S ₅	S ₆	S ₇	Jumlah	
	0.89	1.81	0.56	1.81	2.84	0.8	1.65	10.36	

r_{11} **0.917 RELIABEL**

Information Control (IC)

Kode Responden	Kode Item Pernyataan						Total	Total Kuadrat
	1	2	3	4	5	6		
1	8	9	9	9	7	9	51	2601
2	6	7	5	7	6	4	35	1225
3	5	1	3	1	1	1	12	144
4	8	8	8	8	7	6	45	2025
5	9	7	6	8	8	6	44	1936
6	5	3	5	5	4	6	28	784
7	9	6	5	7	8	7	42	1764
8	8	9	9	9	9	8	52	2704
9	9	9	9	9	9	8	53	2809
10	9	6	6	7	8	7	43	1849
Jumlah	76	65	65	70	67	62	405	17841
Jumlah Kuadrat	602	487	463	544	505	432		

S ₁	S ₂	S ₃	S ₄	S ₅	S ₆	Jumlah
2.44	6.45	4.05	5.4	5.61	4.76	28.71

r₁₁ 0.961 RELIABEL

Lampiran VI

HASIL UJI RELIABILITAS DATA HARAPAN SESUNGGUHNYA (DESIRED)

Library as Place (LP)

Kode Responden	Kode Item Pernyataan					Total	Total Kuadrat
	1	2	3	4	5		
1	9	9	9	8	9	44	1936
2	4	9	4	7	7	31	961
3	3	3	3	3	4	16	256
4	8	7	9	9	9	42	1764
5	6	7	7	7	7	34	1156
6	8	6	8	6	7	35	1225
7	6	7	6	6	4	29	841
8	8	8	9	8	9	42	1764
9	7	9	8	8	8	40	1600
10	7	5	6	6	6	30	900
Jumlah	66	70	69	68	70	343	12403
Jumlah Kuadrat	468	524	517	488	522		
	S ₁	S ₂	S ₃	S ₄	S ₅	Jumlah	
	3.24	3.4	4.09	2.56	3.2	16.49	

r₁₁ 0.927 RELIABEL

Lampiran VII
Rekap Nilai Persepsi

Kode Responden	Kode Item Pernyataan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	5	6	4	4	3	1	4	4	2	2	1	6	7	8	9	8	7	3
2	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	4	8	4	8	4	8	8	4
3	5	6	5	5	5	4	5	3	5	4	5	6	6	5	5	4	4	5
4	4	3	4	5	3	3	4	5	4	3	4	5	4	5	5	3	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	6	6	6	4	3	3	6	6	3	6	6	6	6	6	4	6	6	3
7	6	6	4	3	4	3	7	8	9	6	6	7	7	6	5	5	6	6
8	2	5	2	2	4	5	6	4	1	2	3	2	3	6	7	2	1	9
9	5	6	6	4	5	4	5	5	6	6	6	5	5	6	4	6	6	6
10	4	3	1	1	1	1	4	2	1	1	2	1	1	4	7	6	5	3
11	4	7	7	8	4	4	4	5	4	4	5	5	4	7	4	5	5	4
12	5	5	3	4	3	3	4	6	3	3	4	5	4	7	4	7	6	5
13	1	4	1	5	5	5	5	5	6	1	1	6	8	6	6	4	8	6
14	4	4	4	5	4	3	5	3	2	4	3	6	5	5	6	4	5	6
15	6	6	5	4	5	6	6	5	7	8	8	8	7	7	8	8	9	9
16	4	6	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	7	4	3	4	4	3
17	2	5	3	6	4	8	2	9	7	2	3	7	8	8	3	3	2	1
18	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	6	6	4	4	4
19	5	5	6	7	8	3	7	8	8	5	5	7	7	8	8	8	8	4
20	5	7	3	4	5	5	7	7	6	3	5	5	5	5	4	4	5	6
21	1	6	9	8	4	4	4	5	6	4	4	6	7	5	8	6	8	7
22	4	5	4	4	4	7	4	5	4	4	5	4	4	4	4	7	4	5

23	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	4	5	6	8	2	8	5	2
24	2	2	2	4	1	2	1	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3
25	6	7	8	8	7	7	7	7	6	6	6	6	7	8	6	6	7	7
26	6	7	6	5	4	4	7	7	7	4	5	7	6	5	4	4	5	4
27	4	7	6	7	6	5	6	6	6	2	6	5	5	3	4	1	4	9
28	4	4	4	4	3	3	7	5	3	3	2	2	3	2	3	3	5	3
29	1	4	5	6	4	4	3	5	7	6	6	9	7	9	9	7	7	7
30	2	2	1	3	2	2	5	2	2	2	5	5	3	6	6	5	5	5
31	5	5	6	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	1	6	5	5
32	6	6	5	6	3	3	6	2	3	6	5	6	5	8	5	4	8	5
33	5	6	4	4	7	7	8	6	6	4	8	7	7	4	4	5	7	8
34	6	9	9	6	7	7	8	7	7	6	6	7	6	8	8	8	6	6
35	5	4	5	6	4	2	6	8	5	6	6	5	6	8	5	5	6	5
36	5	4	4	6	4	5	5	5	4	6	5	4	4	4	4	4	4	4
37	1	2	2	5	1	1	1	4	6	1	1	5	5	4	1	2	1	2
38	3	5	4	4	3	3	4	6	5	3	5	6	4	6	6	4	6	3
39	3	3	3	2	3	3	3	7	3	3	1	4	4	4	3	3	3	3
40	7	8	6	6	6	4	8	8	5	5	8	5	6	8	5	7	9	8
41	5	6	3	6	4	6	5	7	7	5	6	7	8	7	6	4	5	5
42	3	3	4	4	3	5	6	7	6	7	5	5	5	6	3	6	6	8
43	2	3	5	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	4	5	5	5	6
44	4	6	8	5	5	3	6	9	5	3	4	5	5	8	7	8	9	6
45	4	5	5	6	8	7	8	4	3	6	6	7	4	8	9	7	6	6
46	3	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5
47	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	7	7	5	7	5	5	7	7
48	3	6	2	6	3	4	6	6	1	3	3	6	6	5	4	3	5	6
49	4	5	3	4	3	2	5	6	4	1	5	5	4	4	4	3	5	4

50	6	9	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
51	5	5	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	4	3	3	3	5	4
52	9	6	9	9	6	5	9	6	5	6	9	9	9	9	9	4	5	5
53	6	6	6	7	8	9	8	3	3	3	6	9	6	5	3	3	3	4
54	6	7	6	8	5	4	6	7	6	7	6	8	6	7	7	7	8	7
55	6	8	7	6	6	7	8	9	8	7	7	9	7	6	6	6	7	9
56	3	6	3	5	6	3	6	6	3	3	6	5	8	8	6	7	3	3
57	4	7	8	5	1	2	3	5	1	2	4	3	5	3	4	3	2	3
58	4	5	5	4	3	4	5	3	1	2	3	5	1	2	6	2	3	1
59	7	7	8	7	8	7	8	6	7	8	7	9	8	6	6	6	6	6
60	4	4	4	4	4	5	3	5	5	3	3	6	6	5	5	4	4	4
61	7	5	7	7	4	4	6	5	3	3	3	6	6	6	7	4	8	6
62	5	4	6	7	1	1	5	6	4	3	2	5	3	4	7	5	6	3
63	9	5	6	1	1	1	5	1	9	5	5	5	1	9	5	9	5	1
64	4	4	5	4	2	3	5	5	3	5	6	6	7	6	5	7	3	5
65	2	5	8	3	2	3	1	2	5	1	4	2	3	5	2	3	6	2
66	4	4	3	7	3	4	8	7	7	7	6	4	4	6	7	3	5	3
67	6	5	4	5	4	5	6	5	2	2	3	5	3	6	6	5	6	2
68	8	8	8	9	8	8	9	9	8	8	8	7	8	9	8	8	8	8
69	6	9	8	6	9	7	9	6	9	8	8	8	7	6	8	5	4	3
70	3	5	4	5	4	4	6	1	1	4	6	4	6	7	9	3	3	3
71	4	8	5	6	3	2	8	9	9	7	6	7	4	8	8	7	9	9
72	6	8	8	7	5	4	8	9	8	7	6	8	7	8	9	7	6	5
73	5	5	4	4	3	3	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4
74	2	2	4	3	3	1	7	2	4	2	2	8	3	1	5	6	3	3
75	3	5	2	3	3	2	5	3	1	4	5	5	5	5	5	6	5	1
76	2	5	5	8	8	8	5	6	9	3	8	8	9	8	8	8	6	8

Lampiran VIII

Rekap Nilai Harapan Minimum

Kode Responden	Kode item pernyataan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	5	6	4	4	3	1	4	4	2	4	1	6	7	8	1	8	7	3
2	8	7	8	6	7	6	7	8	6	8	8	8	7	8	8	8	9	7
3	5	6	6	5	5	5	7	7	5	4	5	7	6	5	6	5	6	7
4	4	4	3	5	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5
5	9	9	9	9	6	7	8	5	6	6	7	5	5	6	5	6	6	8
6	5	6	8	8	9	6	9	9	6	8	6	9	9	6	8	6	8	6
7	5	7	6	4	5	4	7	7	7	6	6	7	6	5	6	5	6	6
8	3	5	4	9	8	7	5	5	6	5	3	2	3	4	4	2	1	8
9	5	6	6	4	5	4	5	5	6	6	6	5	5	6	4	6	6	6
10	5	5	4	5	5	3	7	7	5	4	3	3	5	5	3	2	2	5
11	3	5	4	1	5	5	5	4	5	6	6	3	5	4	5	5	6	4
12	6	8	5	6	4	8	7	6	4	6	5	7	6	5	7	6	5	7
13	4	4	7	2	1	7	1	6	4	1	1	6	6	1	6	1	4	5
14	6	7	8	7	7	8	4	7	4	4	5	3	3	3	6	5	6	5
15	7	5	6	7	8	8	6	8	9	8	8	6	9	9	9	8	9	9
16	4	7	4	4	4	3	6	3	3	4	3	7	7	4	3	4	3	3
17	4	3	4	3	2	2	5	5	5	1	4	6	7	7	6	4	3	2
18	4	4	4	5	4	5	6	4	5	3	4	8	8	8	9	7	8	9
19	7	6	5	7	8	3	7	5	7	5	7	8	7	9	8	7	6	5
20	5	8	6	5	5	6	7	6	5	7	7	6	6	6	5	6	6	4
21	2	4	5	5	5	6	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7
22	4	3	2	6	7	3	4	4	6	4	5	6	5	8	4	7	6	5

23	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	4	5	6	5	5	8	5	4
24	9	8	8	8	8	8	8	8	7	7	8	7	8	8	8	7	8	8
25	6	6	7	7	7	6	8	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7
26	5	4	5	6	3	4	5	5	6	3	4	5	3	3	4	4	3	4
27	6	6	6	6	7	5	4	5	5	5	6	5	6	6	5	5	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3
29	5	7	5	5	3	3	6	5	5	6	7	8	7	8	6	6	7	7
30	2	3	2	2	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3	2	4	6	7
31	4	5	5	1	4	4	5	5	4	5	4	3	4	3	4	5	5	5
32	1	2	1	2	1	1	4	2	8	4	2	5	4	4	3	4	6	3
33	3	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4
34	6	7	8	6	8	7	8	7	7	6	6	7	6	7	6	7	7	6
35	2	8	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	3	2	1	1	2
36	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	2	1	1	2	1	1	5	4
37	6	5	6	5	5	5	6	7	5	3	5	6	7	5	4	5	6	5
38	4	5	3	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	6	5
39	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	6	6	5	5	4	4	6
40	6	7	6	7	7	7	7	7	6	5	7	5	6	7	7	7	9	9
41	4	6	6	6	7	6	6	6	6	5	6	6	7	6	6	5	5	4
42	4	5	4	5	6	5	6	6	7	6	6	7	7	6	5	5	7	7
43	4	6	5	4	4	3	6	5	5	6	5	5	5	6	6	6	7	7
44	5	8	7	3	4	2	8	9	4	3	5	6	4	5	9	7	8	8
45	4	5	7	7	7	6	8	7	5	6	7	6	5	6	7	8	7	6
46	4	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	6	6	5	5	6
47	2	6	7	2	2	7	7	7	7	8	6	8	8	9	9	8	8	8
48	6	6	6	6	4	6	8	7	1	3	5	6	6	5	6	5	6	6
49	6	7	5	5	3	4	5	6	4	6	6	5	4	5	6	5	6	6

50	2	5	3	1	2	1	4	2	3	1	2	3	1	1	1	1	2	2
51	3	5	2	3	2	1	5	3	2	2	3	1	1	3	2	2	3	3
52	5	6	4	4	4	4	8	6	5	5	6	6	7	6	6	5	6	5
53	9	8	8	8	9	7	8	5	5	5	6	8	6	5	5	4	6	6
54	6	7	6	7	5	5	7	6	5	6	6	7	6	7	6	7	7	7
55	6	7	6	8	5	6	7	7	7	6	6	7	7	7	5	6	7	6
56	3	2	3	1	3	4	2	8	4	3	8	6	4	7	6	3	3	3
57	1	1	3	7	6	7	3	7	8	8	7	2	3	3	6	2	5	3
58	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	1	3	1	4	1	2	2
59	6	7	7	6	6	6	7	6	6	7	7	9	7	6	6	6	6	6
60	3	3	4	3	3	3	3	5	5	3	3	6	6	5	5	4	4	4
61	1	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	6	7	5	4	4	4	4
62	6	6	4	7	3	3	8	7	4	2	8	3	3	7	7	5	1	8
63	1	9	9	1	1	1	9	9	9	9	9	1	9	5	9	9	9	1
64	5	5	6	4	4	5	7	7	5	5	6	7	6	5	6	5	4	6
65	2	5	6	7	5	8	9	2	4	3	3	8	5	9	6	8	4	3
66	5	7	6	7	6	5	9	8	5	6	5	3	4	5	6	5	9	3
67	3	7	3	8	6	8	7	7	6	3	4	4	5	6	5	3	5	6
68	7	8	8	8	7	7	7	7	7	8	8	8	8	8	8	7	7	7
69	7	8	9	8	5	7	9	8	8	7	8	7	7	8	8	7	4	5
70	6	6	8	4	2	3	6	8	4	2	5	5	6	7	1	5	5	6
71	5	7	5	6	6	4	8	8	9	6	6	5	6	7	8	7	8	7
72	7	8	7	6	7	8	6	8	5	8	7	7	8	7	7	8	8	6
73	5	6	5	6	6	5	6	7	6	5	6	6	7	6	6	6	6	5
74	3	2	3	1	2	1	2	4	2	3	4	4	3	3	3	1	3	1
75	2	4	5	9	1	1	3	3	4	7	5	6	7	9	5	7	5	5
76	8	4	5	7	6	5	5	6	5	3	6	5	4	7	6	5	4	6

Lampiran
IX

Rekap Nilai Harapan (Desired)

Kode Responden	Kode item pernyataan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	7	8	7	9	7	8	7	8	9	9	9	7	8	9	8	9	9	8
2	9	9	9	8	9	9	9	9	9	9	9	9	8	9	9	9	9	9
3	8	8	9	7	8	9	8	8	8	7	8	9	9	8	8	8	8	9
4	7	7	7	8	8	7	6	8	7	7	8	7	7	7	6	7	8	7
5	9	9	9	9	9	8	9	8	7	9	8	8	6	9	8	8	9	9
6	6	8	8	9	9	8	9	9	9	9	8	9	9	8	9	8	8	9
7	6	7	8	7	8	7	9	9	9	9	9	9	8	8	8	8	8	8
8	3	5	4	9	8	7	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
9	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
10	9	9	8	9	9	7	9	8	6	9	8	6	9	7	7	8	9	9
11	9	9	8	8	9	8	7	7	9	9	9	8	8	9	9	9	9	7
12	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	7	9	6	7	7	6	8	9
13	2	6	8	8	6	7	6	6	4	1	4	8	8	8	9	8	4	7
14	6	7	8	9	8	8	8	8	9	9	8	7	8	7	8	9	7	7
15	7	5	6	7	8	8	6	9	9	8	7	6	9	9	9	9	9	9
16	4	7	4	4	4	3	6	3	3	4	3	7	7	4	3	4	3	3
17	5	9	4	7	3	4	6	5	8	8	8	8	9	9	9	6	4	7
18	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	9
19	8	9	9	8	9	7	9	8	9	8	8	9	8	9	8	8	6	8
20	6	7	5	6	6	6	6	7	6	6	7	5	6	7	5	7	5	6
21	2	5	5	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7

22	4	3	2	5	7	3	6	4	6	4	6	6	7	8	6	7	8	5
23	6	7	7	8	8	7	8	8	6	9	9	7	7	9	7	9	8	8
24	9	9	9	8	9	9	9	9	9	8	9	8	9	9	9	8	9	9
25	6	8	8	7	8	8	9	9	8	8	8	8	8	8	7	6	7	7
26	7	9	9	9	9	9	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
27	6	6	6	6	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	8	8	8	8	9	8	8	8	9	8	8	9	8	8	7	8	8	8
30	9	6	8	6	8	8	6	8	9	9	8	8	8	8	7	7	8	8
31	7	7	6	2	6	4	8	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	2	3	1	2	1	1	6	2	8	6	3	7	5	4	4	6	7	5
33	5	7	5	4	5	6	8	7	4	7	6	7	5	7	4	5	6	6
34	7	7	7	7	8	8	8	7	7	6	6	7	6	6	7	7	7	6
35	8	2	3	7	7	8	8	7	9	7	7	7	7	7	7	7	7	6
36	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	2	5	5
37	7	7	7	6	8	8	7	9	8	6	8	8	9	7	8	6	8	9
38	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
39	6	6	6	6	7	6	8	9	9	7	8	9	8	6	7	8	9	9
40	6	7	7	7	7	7	8	7	6	6	7	6	7	8	7	8	9	9
41	8	7	7	7	7	8	8	7	7	8	8	8	8	7	7	8	8	8
42	5	6	5	6	7	6	7	7	8	7	7	8	8	7	6	6	8	7
43	5	7	6	5	5	4	7	6	7	8	6	6	7	7	8	8	8	8
44	7	9	8	7	7	8	8	9	8	9	9	8	7	8	9	9	9	9
45	5	6	8	8	8	6	8	7	5	6	7	6	6	6	8	8	8	7
46	5	5	4	6	5	5	6	6	6	5	6	6	5	7	7	6	6	7
47	2	6	7	2	2	5	6	5	5	6	5	7	6	7	9	8	8	8
48	7	8	8	7	7	8	9	9	8	7	8	8	8	7	7	7	8	8

49	6	7	8	9	8	9	8	9	9	8	8	7	9	9	8	8	9	9
50	6	9	7	5	7	5	8	9	7	5	6	7	8	5	1	4	6	7
51	5	5	3	5	3	3	5	5	7	7	5	3	2	5	5	5	7	5
52	8	8	7	9	8	8	9	7	6	7	8	7	8	7	7	6	7	6
53	9	9	9	9	9	8	9	6	6	6	8	9	8	7	5	6	9	8
54	8	8	7	8	6	6	8	7	6	7	7	8	7	8	7	8	8	8
55	7	9	8	9	7	7	8	8	8	8	7	8	8	8	7	7	8	7
56	9	9	9	6	9	9	6	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
57	1	2	3	7	6	7	3	7	8	8	7	2	3	9	6	4	8	9
58	5	7	8	6	4	8	7	6	9	9	8	9	8	9	8	9	9	9
59	8	8	8	7	7	7	8	8	8	9	9	9	9	8	8	8	8	8
60	3	3	4	3	3	3	3	5	5	3	3	5	6	5	5	4	4	4
61	1	5	7	5	7	6	5	6	4	7	6	6	8	9	9	9	9	9
62	6	7	6	8	7	8	9	8	8	7	9	6	7	8	8	8	9	9
63	9	9	9	1	1	1	9	9	9	9	9	1	9	6	9	9	9	1
64	5	4	5	4	5	5	6	5	6	5	6	7	6	5	7	6	6	7
65	2	8	7	7	6	8	9	2	7	6	4	8	6	9	7	8	4	5
66	8	8	9	9	8	7	9	9	8	8	9	8	7	9	7	8	9	8
67	7	9	6	8	8	7	8	9	7	7	6	8	8	7	6	3	8	8
68	9	8	9	9	8	8	8	8	8	8	9	8	9	8	9	8	8	8
69	7	8	9	7	5	7	9	8	8	7	8	7	7	8	8	7	4	5
70	6	6	8	4	2	3	6	8	4	3	5	6	7	7	1	6	5	8
71	8	9	8	8	8	7	8	9	9	9	8	8	8	9	8	8	8	9
72	7	9	7	7	7	8	8	8	7	8	8	7	8	8	8	8	8	7
73	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	8	7	7	7	7	7
74	5	7	6	8	6	9	9	7	8	6	7	7	6	6	8	8	5	9
75	3	4	5	9	3	4	3	4	4	7	5	7	7	9	7	7	6	6

Lampiran X
Affect of Service
Data Persepsi

Kode Responden	Kode Item Pernyataan						
	1	2	3	4	5	6	7
1	5	6	4	4	3	1	4
2	4	4	8	4	4	4	8
3	5	6	5	5	5	4	5
4	4	3	4	5	3	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4
6	6	6	6	4	3	3	6
7	6	6	4	3	4	3	7
8	2	5	2	2	4	5	6
9	5	6	6	4	5	4	5
10	4	3	1	1	1	1	4
11	4	7	7	8	4	4	4
12	5	5	3	4	3	3	4
13	1	4	1	5	5	5	5
14	4	4	4	5	4	3	5
15	6	6	5	4	5	6	6
16	4	6	4	4	3	3	4
17	2	5	3	6	4	8	2
18	3	4	4	4	4	4	4
19	5	5	6	7	8	3	7
20	5	7	3	4	5	5	7
21	1	6	9	8	4	4	4

Affect of Service
Data Persepsi

Kode Responden	Kode Item Pernyataan						
	1	2	3	4	5	6	7
31	5	5	6	5	4	4	5
32	6	6	5	6	3	3	6
33	5	6	4	4	7	7	8
34	6	9	9	6	7	7	8
35	5	4	5	6	4	2	6
36	5	4	4	6	4	5	5
37	1	2	2	5	1	1	1
38	3	5	4	4	3	3	4
39	3	3	3	2	3	3	3
40	7	8	6	6	6	4	8
41	5	6	3	6	4	6	5
42	3	3	4	4	3	5	6
43	2	3	5	5	5	2	5
44	4	6	8	5	5	3	6
45	4	5	5	6	8	7	8
46	3	3	3	4	3	3	4
47	5	5	5	5	4	4	5
48	3	6	2	6	3	4	6
49	4	5	3	4	3	2	5
50	6	9	5	4	5	5	5
51	5	5	3	4	3	3	4

22	4	5	4	4	4	7	4
23	3	4	3	3	3	3	4
24	2	2	2	4	1	2	1
25	6	7	8	8	7	7	7
26	6	7	6	5	4	4	7
27	4	7	6	7	6	5	6
28	4	4	4	4	3	3	7
29	1	4	5	6	4	4	3
30	2	2	1	3	2	2	5

Affect of Service

Data Persepsi

Kode Responden	Kode Item Pernyataan						
	1	2	3	4	5	6	7
61	7	5	7	7	4	4	6
62	5	4	6	7	1	1	5
63	9	5	6	1	1	1	5
64	4	4	5	4	2	3	5
65	2	5	8	3	2	3	1
66	4	4	3	7	3	4	8
67	6	5	4	5	4	5	6
68	8	8	8	9	8	8	9
69	6	9	8	6	9	7	9
70	3	5	4	5	4	4	6
71	4	8	5	6	3	2	8
72	6	8	8	7	5	4	8

52	9	6	9	9	6	5	9
53	6	6	6	7	8	9	8
54	6	7	6	8	5	4	6
55	6	8	7	6	6	7	8
56	3	6	3	5	6	3	6
57	4	7	8	5	1	2	3
58	4	5	5	4	3	4	5
59	7	7	8	7	8	7	8
60	4	4	4	4	4	5	3

Affect of Service

Data Persepsi

Kode Responden	Kode Item Pernyataan						
	1	2	3	4	5	6	7
91	1	4	4	4	4	4	4
92	1	4	5	5	4	5	5
93	1	2	4	3	3	4	3
94	2	3	2	3	4	2	4
95	3	2	3	5	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	6
Jumlah	393	477	452	483	386	372	497
Rata-rata	4.09	4.97	4.71	5.03	4.02	3.88	5.18
Skor rata-rata	4.55						

73	5	5	4	4	3	3	5
74	2	2	4	3	3	1	7
75	3	5	2	3	3	2	5
76	2	5	5	8	8	8	5
77	5	2	6	8	5	3	5
78	6	7	7	8	5	6	7
79	2	3	5	4	9	4	2
80	3	3	4	3	2	3	2
81	4	4	2	4	3	4	2
82	6	5	3	5	3	1	6
83	3	2	5	4	4	3	1
84	2	5	3	8	2	3	6
85	5	6	5	4	4	2	4
86	1	4	5	8	1	4	3
87	3	4	6	4	1	2	5
88	6	7	4	8	4	3	7
89	2	2	4	4	2	4	4
90	2	4	3	6	3	3	2

Affect of Service
Data Harapan
Minimum

Kode Responden	Kode item pernyataan						
	1	2	3	4	5	6	7
1	5	6	4	4	3	1	4
2	8	7	8	6	7	6	7
3	5	6	6	5	5	5	7
4	4	4	3	5	3	3	3
5	9	9	9	9	6	7	8
6	5	6	8	8	9	6	9
7	5	7	6	4	5	4	7
8	3	5	4	9	8	7	5
9	5	6	6	4	5	4	5
10	5	5	4	5	5	3	7
11	3	5	4	1	5	5	5
12	6	8	5	6	4	8	7
13	4	4	7	2	1	7	1
14	6	7	8	7	7	8	4
15	7	5	6	7	8	8	6
16	4	7	4	4	4	3	6
17	4	3	4	3	2	2	5
18	4	4	4	5	4	5	6
19	7	6	5	7	8	3	7
20	5	8	6	5	5	6	7
21	2	4	5	5	5	6	6
22	4	3	2	6	7	3	4

Affect of Service

Data Harapan Minimum

Kode Responden	Kode item pernyataan						
	1	2	3	4	5	6	7
32	1	2	1	2	1	1	4
33	3	4	3	3	3	4	5
34	6	7	8	6	8	7	8
35	2	8	3	1	1	1	1
36	3	3	3	2	3	3	1
37	6	5	6	5	5	5	6
38	4	5	3	4	3	3	4
39	4	4	4	4	4	3	4
40	6	7	6	7	7	7	7
41	4	6	6	6	7	6	6
42	4	5	4	5	6	5	6
43	4	6	5	4	4	3	6
44	5	8	7	3	4	2	8
45	4	5	7	7	7	6	8
46	4	4	3	5	4	4	5
47	2	6	7	2	2	7	7
48	6	6	6	6	4	6	8
49	6	7	5	5	3	4	5
50	2	5	3	1	2	1	4
51	3	5	2	3	2	1	5
52	5	6	4	4	4	4	8
53	9	8	8	8	9	7	8

23	3	4	3	3	3	3	4
24	9	8	8	8	8	8	8
25	6	6	7	7	7	6	8
26	5	4	5	6	3	4	5
27	6	6	6	6	7	5	4
28	4	4	4	4	4	4	4
29	5	7	5	5	3	3	6
30	2	3	2	2	1	1	3
31	4	5	5	1	4	4	5

Affect of Service
Data Harapan Minimum

Kode Responden	Kode item pernyataan						
	1	2	3	4	5	6	7
63	1	9	9	1	1	1	9
64	5	5	6	4	4	5	7
65	2	5	6	7	5	8	9
66	5	7	6	7	6	5	9
67	3	7	3	8	6	8	7
68	7	8	8	8	7	7	7
69	7	8	9	8	5	7	9
70	6	6	8	4	2	3	6
71	5	7	5	6	6	4	8
72	7	8	7	6	7	8	6
73	5	6	5	6	6	5	6

54	6	7	6	7	5	5	7
55	6	7	6	8	5	6	7
56	3	2	3	1	3	4	2
57	1	1	3	7	6	7	3
58	3	4	4	3	3	4	4
59	6	7	7	6	6	6	7
60	3	3	4	3	3	3	3
61	1	4	5	3	4	4	5
62	6	6	4	7	3	3	8

Affect of Service

Data Harapan Minimum

Kode Responden	Kode item pernyataan						
	1	2	3	4	5	6	7
94	3	5	4	2	4	3	3
95	1	3	3	4	1	3	4
96	1	1	1	3	2	1	4
Jumlah	419	503	477	465	419	431	522
Rata-rata	4.36	5.24	4.97	4.84	4.36	4.49	5.44
Skor Rata-rata	4.82						

74	3	2	3	1	2	1	2
75	2	4	5	9	1	1	3
76	8	4	5	7	6	5	5
77	7	5	8	9	9	9	9
78	5	4	4	5	3	6	5
79	1	3	5	5	3	2	1
80	1	3	5	3	3	5	6
81	3	3	4	2	4	4	2
82	4	1	1	2	3	2	7
83	3	1	4	3	1	1	1
84	6	8	5	8	3	5	7
85	3	6	4	2	5	5	2
86	4	8	3	2	1	2	2
87	4	5	5	4	3	7	6
88	5	7	3	8	3	7	3
89	2	2	2	3	2	2	2
90	3	4	7	5	3	4	6
91	6	4	4	6	5	5	6
92	6	6	7	7	6	6	6
93	3	3	4	3	4	4	4

Affect of Service

Data Desired

Kode Responden	Kode item pernyataan						
	1	2	3	4	5	6	7
1	7	8	7	9	7	8	7
2	9	9	9	8	9	9	9
3	8	8	9	7	8	9	8

Affect of Service

Data Desired

Kode Responden	Kode item pernyataan						
	1	2	3	4	5	6	7
32	2	3	1	2	1	1	6
33	5	7	5	4	5	6	8
34	7	7	7	7	8	8	8

4	7	7	7	8	8	7	6
5	9	9	9	9	9	8	9
6	6	8	8	9	9	8	9
7	6	7	8	7	8	7	9
8	3	5	4	9	8	7	9
9	8	9	9	9	9	9	9
10	9	9	8	9	9	7	9
11	9	9	8	8	9	8	7
12	9	9	9	9	9	9	9
13	2	6	8	8	6	7	6
14	6	7	8	9	8	8	8
15	7	5	6	7	8	8	6
16	4	7	4	4	4	3	6
17	5	9	4	7	3	4	6
18	8	9	9	9	9	9	9
19	8	9	9	8	9	7	9
20	6	7	5	6	6	6	6
21	2	5	5	6	6	6	6
22	4	3	2	5	7	3	6
23	6	7	7	8	8	7	8
24	9	9	9	8	9	9	9
25	6	8	8	7	8	8	9
26	7	9	9	9	9	9	8
27	6	6	6	6	9	9	9
28	5	5	5	5	5	5	5
29	8	8	8	8	9	8	8
30	9	6	8	6	8	8	6

35	8	2	3	7	7	8	8
36	3	3	2	1	3	3	3
37	7	7	7	6	8	8	7
38	7	8	8	8	8	8	8
39	6	6	6	6	7	6	8
40	6	7	7	7	7	7	8
41	8	7	7	7	7	8	8
42	5	6	5	6	7	6	7
43	5	7	6	5	5	4	7
44	7	9	8	7	7	8	8
45	5	6	8	8	8	6	8
46	5	5	4	6	5	5	6
47	2	6	7	2	2	5	6
48	7	8	8	7	7	8	9
49	6	7	8	9	8	9	8
50	6	9	7	5	7	5	8
51	5	5	3	5	3	3	5
52	8	8	7	9	8	8	9
53	9	9	9	9	9	8	9
54	8	8	7	8	6	6	8
55	7	9	8	9	7	7	8
56	9	9	9	6	9	9	6
57	1	2	3	7	6	7	3
58	5	7	8	6	4	8	7
59	8	8	8	7	7	7	8
60	3	3	4	3	3	3	3
61	1	5	7	5	7	6	5

31	7	7	6	2	6	4	8
-----------	---	---	---	---	---	---	---

Affect of Service

Data Desired

Kode Responden	Kode item pernyataan						
	1	2	3	4	5	6	7
63	9	9	9	1	1	1	9
64	5	4	5	4	5	5	6
65	2	8	7	7	6	8	9
66	8	8	9	9	8	7	9
67	7	9	6	8	8	7	8
68	9	8	9	9	8	8	8
69	7	8	9	7	5	7	9
70	6	6	8	4	2	3	6
71	8	9	8	8	8	7	8
72	7	9	7	7	7	8	8
73	6	6	6	7	7	7	7
74	5	7	6	8	6	9	9
75	3	4	5	9	3	4	3
76	9	8	8	9	8	8	9
77	7	9	8	9	9	9	9
78	8	8	6	7	6	9	9
79	3	4	6	7	9	8	6
80	2	4	4	3	4	8	6
81	9	8	7	3	5	5	3
82	8	8	9	8	7	9	9
83	4	3	4	3	3	2	3

62	6	7	6	8	7	8	9
-----------	---	---	---	---	---	---	---

Affect of Service

Data Desired

Kode Responden	Kode item pernyataan						
	1	2	3	4	5	6	7
94	4	7	7	5	7	6	4
95	6	7	7	6	5	7	7
96	1	9	7	8	8	7	5
Jumlah	592	666	645	641	641	651	686
Rata-rata	6.17	6.94	6.72	6.68	6.68	6.78	7.15
Skor Rata-rata	6.73						

84	9	8	7	8	9	9	9
85	4	6	5	2	5	5	3
86	6	9	9	6	9	9	8
87	9	9	9	9	7	7	6
88	8	7	4	8	3	8	3
89	8	8	9	8	9	9	9
90	3	3	6	5	3	3	5
91	9	5	5	6	6	6	6
92	6	7	6	6	7	7	5
93	5	5	4	6	6	6	6

Lampiran XI

Information Control

Data Persepsi

Kode Responden	Kode Item Pernyataan					
	8	9	10	11	12	13
1	4	2	2	1	6	7
2	4	4	8	4	8	4
3	3	5	4	5	6	6
4	5	4	3	4	5	4
5	4	4	4	4	4	4
6	6	3	6	6	6	6
7	8	9	6	6	7	7
8	4	1	2	3	2	3
9	5	6	6	6	5	5
10	2	1	1	2	1	1
11	5	4	4	5	5	4
12	6	3	3	4	5	4
13	5	6	1	1	6	8
14	3	2	4	3	6	5
15	5	7	8	8	8	7
16	3	3	4	3	4	7
17	9	7	2	3	7	8
18	4	3	3	3	5	5
19	8	8	5	5	7	7
20	7	6	3	5	5	5

Information Control

Data Persepsi

Kode Responden	Kode Item Pernyataan					
	8	9	10	11	12	13
31	5	5	5	5	4	4
32	2	3	6	5	6	5
33	6	6	4	8	7	7
34	7	7	6	6	7	6
35	8	5	6	6	5	6
36	5	4	6	5	4	4
37	4	6	1	1	5	5
38	6	5	3	5	6	4
39	7	3	3	1	4	4
40	8	5	5	8	5	6
41	7	7	5	6	7	8
42	7	6	7	5	5	5
43	2	5	2	5	5	2
44	9	5	3	4	5	5
45	4	3	6	6	7	4
46	4	5	4	4	5	3
47	5	5	5	7	7	5
48	6	1	3	3	6	6
49	6	4	1	5	5	4
50	5	5	5	5	5	5

21	5	6	4	4	6	7
22	5	4	4	5	4	4
23	4	3	2	4	5	6
24	4	3	4	3	3	3
25	7	6	6	6	6	7
26	7	7	4	5	7	6
27	6	6	2	6	5	5
28	5	3	3	2	2	3
29	5	7	6	6	9	7
30	2	2	2	5	5	3

Information Control

Data Persepsi

Kode Responden	Kode Item Pernyataan					
	8	9	10	11	12	13
61	5	3	3	3	6	6
62	6	4	3	2	5	3
63	1	9	5	5	5	1
64	5	3	5	6	6	7
65	2	5	1	4	2	3
66	7	7	7	6	4	4
67	5	2	2	3	5	3
68	9	8	8	8	7	8
69	6	9	8	8	8	7
70	1	1	4	6	4	6
71	9	9	7	6	7	4
72	9	8	7	6	8	7

51	5	3	3	4	3	4
52	6	5	6	9	9	9
53	3	3	3	6	9	6
54	7	6	7	6	8	6
55	9	8	7	7	9	7
56	6	3	3	6	5	8
57	5	1	2	4	3	5
58	3	1	2	3	5	1
59	6	7	8	7	9	8
60	5	5	3	3	6	6

Information Control

Data Persepsi

Kode Responden	Kode Item Pernyataan					
	8	9	10	11	12	13
91	1	1	4	4	4	4
92	5	1	5	4	4	4
93	4	3	3	2	4	5
94	3	2	5	3	3	4
95	4	5	3	5	4	4
96	3	3	3	3	3	3
Jumlah	499	434	393	452	511	494
Rata-rata	5.20	4.52	4.09	4.71	5.32	5.15
Skor rata-rata	4.83					

73	5	5	3	5	4	4
74	2	4	2	2	8	3
75	3	1	4	5	5	5
76	6	9	3	8	8	9
77	6	3	3	3	7	9
78	8	6	6	5	7	7
79	3	1	2	3	2	9
80	4	4	4	3	2	4
81	8	7	2	5	8	5
82	5	1	3	5	4	2
83	5	9	8	3	1	3
84	9	6	3	9	8	7
85	6	5	2	6	1	5
86	9	2	5	4	1	2
87	6	5	4	5	4	3
88	4	3	6	7	8	8
89	5	4	2	4	4	4
90	2	4	2	4	4	6

Information Control
Data Harapan
Minimum

Kode Responden	Kode item pernyataan					
	8	9	10	11	12	13
1	4	2	4	1	6	7
2	8	6	8	8	8	7

Information Control

Data Harapan Minimum

Kode Responden	Kode item pernyataan					
	8	9	10	11	12	13
32	2	8	4	2	5	4
33	5	4	4	4	4	4

3	7	5	4	5	7	6
4	5	4	4	3	3	3
5	5	6	6	7	5	5
6	9	6	8	6	9	9
7	7	7	6	6	7	6
8	5	6	5	3	2	3
9	5	6	6	6	5	5
10	7	5	4	3	3	5
11	4	5	6	6	3	5
12	6	4	6	5	7	6
13	6	4	1	1	6	6
14	7	4	4	5	3	3
15	8	9	8	8	6	9
16	3	3	4	3	7	7
17	5	5	1	4	6	7
18	4	5	3	4	8	8
19	5	7	5	7	8	7
20	6	5	7	7	6	6
21	7	6	6	6	7	7
22	4	6	4	5	6	5
23	3	2	2	4	5	6
24	8	7	7	8	7	8
25	7	7	6	7	7	7
26	5	6	3	4	5	3
27	5	5	5	6	5	6
28	4	4	4	3	3	3
29	5	5	6	7	8	7

34		7	7	6	6	7	6
35		1	1	1	1	2	4
36		3	2	3	2	1	1
37		7	5	3	5	6	7
38		5	5	4	5	5	5
39		5	4	4	5	6	6
40		7	6	5	7	5	6
41		6	6	5	6	6	7
42		6	7	6	6	7	7
43		5	5	6	5	5	5
44		9	4	3	5	6	4
45		7	5	6	7	6	5
46		5	5	4	5	5	4
47		7	7	8	6	8	8
48		7	1	3	5	6	6
49		6	4	6	6	5	4
50		2	3	1	2	3	1
51		3	2	2	3	1	1
52		6	5	5	6	6	7
53		5	5	5	6	8	6
54		6	5	6	6	7	6
55		7	7	6	6	7	7
56		8	4	3	8	6	4
57		7	8	8	7	2	3
58		3	3	3	5	1	3
59		6	6	7	7	9	7
60		5	5	3	3	6	6

30	1	1	1	3	3	3
31	5	4	5	4	3	4

Information Control

Data Harapan

Minimum

Kode Responden	Kode item pernyataan					
	8	9	10	11	12	13
63	9	9	9	9	1	9
64	7	5	5	6	7	6
65	2	4	3	3	8	5
66	8	5	6	5	3	4
67	7	6	3	4	4	5
68	7	7	8	8	8	8
69	8	8	7	8	7	7
70	8	4	2	5	5	6
71	8	9	6	6	5	6
72	8	5	8	7	7	8
73	7	6	5	6	6	7
74	4	2	3	4	4	3
75	3	4	7	5	6	7
76	6	5	3	6	5	4
77	9	9	9	9	9	9
78	4	5	6	6	7	6
79	6	1	5	1	2	4
80	3	4	6	1	4	5
81	8	7	3	5	8	5

61	5	4	5	5	6	7
62	7	4	2	8	3	3

Information Control

Data Harapan Minimum

Kode Responden	Kode item pernyataan					
	8	9	10	11	12	13
94	3	5	4	4	2	5
95	3	5	3	3	4	3
96	2	1	1	1	4	7
Jumlah	524	483	452	482	508	518
Rata-rata	5.46	5.03	4.71	5.02	5.29	5.40
Skor Rata-rata	5.15					

82	4	9	7	1	3	6
83	2	3	2	3	9	2
84	9	7	6	8	6	6
85	2	6	4	4	2	5
86	5	5	3	7	1	3
87	4	4	4	5	6	4
88	6	4	3	3	6	3
89	2	2	2	2	2	2
90	3	7	7	6	7	8
91	5	6	7	7	6	6
92	7	6	6	6	7	7
93	5	4	3	3	3	4

Information Control

Data Desired

Kode Responden	Kode item pernyataan					
	8	9	10	11	12	13
1	8	9	9	9	7	8
2	9	9	9	9	9	8
3	8	8	7	8	9	9
4	8	7	7	8	7	7
5	8	7	9	8	8	6
6	9	9	9	8	9	9
7	9	9	9	9	9	8
8	9	9	9	9	9	9
9	9	9	9	9	9	9
10	8	6	9	8	6	9
11	7	9	9	9	8	8

Information Control

Data Desired

Kode Responden	Kode item pernyataan					
	8	9	10	11	12	13
32	2	8	6	3	7	5
33	7	4	7	6	7	5
34	7	7	6	6	7	6
35	7	9	7	7	7	7
36	2	3	3	3	4	4
37	9	8	6	8	8	9
38	8	8	8	8	8	8
39	9	9	7	8	9	8
40	7	6	6	7	6	7
41	7	7	8	8	8	8
42	7	8	7	7	8	8

12	9	9	9	7	9	6
13	6	4	1	4	8	8
14	8	9	9	8	7	8
15	9	9	8	7	6	9
16	3	3	4	3	7	7
17	5	8	8	8	8	9
18	9	9	9	9	9	9
19	8	9	8	8	9	8
20	7	6	6	7	5	6
21	7	7	7	6	7	7
22	4	6	4	6	6	7
23	8	6	9	9	7	7
24	9	9	8	9	8	9
25	9	8	8	8	8	8
26	9	9	9	9	9	9
27	9	9	9	9	9	9
28	5	5	5	5	5	5
29	8	9	8	8	9	8
30	8	9	9	8	8	8
31	6	6	5	5	5	5

Information Control

Data Desired

Kode Responden	Kode item pernyataan					
	8	9	10	11	12	13
63	9	9	9	9	1	9
64	5	6	5	6	7	6
65	2	7	6	4	8	6

43		6	7	8	6	6	7
44		9	8	9	9	8	7
45		7	5	6	7	6	6
46		6	6	5	6	6	5
47		5	5	6	5	7	6
48		9	8	7	8	8	8
49		9	9	8	8	7	9
50		9	7	5	6	7	8
51		5	7	7	5	3	2
52		7	6	7	8	7	8
53		6	6	6	8	9	8
54		7	6	7	7	8	7
55		8	8	8	7	8	8
56		9	9	9	9	9	9
57		7	8	8	7	2	3
58		6	9	9	8	9	8
59		8	8	9	9	9	9
60		5	5	3	3	5	6
61		6	4	7	6	6	8
62		8	8	7	9	6	7

Information Control

Data Desired

Kode Responden	Kode item pernyataan					
	8	9	10	11	12	13
94	7	8	7	8	4	8
95	6	8	4	6	7	5
96	5	7	3	6	6	8

66	9	8	8	9	8	7
67	9	7	7	6	8	8
68	8	8	8	9	8	9
69	8	8	7	8	7	7
70	8	4	3	5	6	7
71	9	9	9	8	8	8
72	8	7	8	8	7	8
73	7	7	7	7	7	8
74	7	8	6	7	7	6
75	4	4	7	5	7	7
76	8	5	3	8	5	8
77	9	9	9	9	9	9
78	8	8	8	6	7	6
79	5	4	3	3	3	3
80	9	3	4	7	7	7
81	8	8	4	7	8	8
82	8	9	9	8	9	9
83	3	3	2	2	9	2
84	8	7	9	9	8	8
85	2	6	6	5	3	7
86	6	7	9	8	3	4
87	7	9	4	5	6	4
88	9	7	3	3	8	3
89	9	8	9	5	8	8
90	2	7	6	5	6	7
91	6	7	9	9	6	7
92	5	5	6	6	9	9

Jumlah	682	689	662	671	679	688
Rata-rata	7.10	7.18	6.90	6.99	7.07	7.17
Skor Rata-rata	7.07					

Lampiran XII
Library as Place
Data Persepsi

Kode Responden	Kode Item Pernyataan				
	14	15	16	17	18
1	8	9	8	7	3
2	8	4	8	8	4
3	5	5	4	4	5
4	5	5	3	5	5
5	4	4	4	4	4
6	6	4	6	6	3
7	6	5	5	6	6
8	6	7	2	1	9
9	6	4	6	6	6
10	4	7	6	5	3
11	7	4	5	5	4
12	7	4	7	6	5
13	6	6	4	8	6
14	5	6	4	5	6
15	7	8	8	9	9
16	4	3	4	4	3
17	8	3	3	2	1
18	6	6	4	4	4
19	8	8	8	8	4

Library as Place
Data Persepsi

Kode Responden	Kode Item Pernyataan				
	14	15	16	17	18
31	5	1	6	5	5
32	8	5	4	8	5
33	4	4	5	7	8
34	8	8	8	6	6
35	8	5	5	6	5
36	4	4	4	4	4
37	4	1	2	1	2
38	6	6	4	6	3
39	4	3	3	3	3
40	8	5	7	9	8
41	7	6	4	5	5
42	6	3	6	6	8
43	4	5	5	5	6
44	8	7	8	9	6
45	8	9	7	6	6
46	4	4	4	4	5
47	7	5	5	7	7
48	5	4	3	5	6
49	4	4	3	5	4

20	5	4	4	5	6
21	5	8	6	8	7
22	4	4	7	4	5
23	8	2	8	5	2
24	4	4	4	4	3
25	8	6	6	7	7
26	5	4	4	5	4
27	3	4	1	4	9
28	2	3	3	5	3
29	9	9	7	7	7
30	6	6	5	5	5

Library as Place

Data Persepsi

Kode Responden	Kode Item Pernyataan				
	14	15	16	17	18
61	6	7	4	8	6
62	4	7	5	6	3
63	9	5	9	5	1
64	6	5	7	3	5
65	5	2	3	6	2
66	6	7	3	5	3
67	6	6	5	6	2
68	9	8	8	8	8
69	6	8	5	4	3
70	7	9	3	3	3
71	8	8	7	9	9

50	5	4	5	5	5
51	3	3	3	5	4
52	9	9	4	5	5
53	5	3	3	3	4
54	7	7	7	8	7
55	6	6	6	7	9
56	8	6	7	3	3
57	3	4	3	2	3
58	2	6	2	3	1
59	6	6	6	6	6
60	5	5	4	4	4

Library as Place

Data Persepsi

Kode Responden	Kode Item Pernyataan				
	14	15	16	17	18
91	4	4	4	4	4
92	5	5	5	5	4
93	5	4	3	4	3
94	3	6	5	4	7
95	3	5	3	4	4
96	6	6	3	6	6
Jumlah	537	501	469	496	458
Rata-rata	5.59	5.22	4.89	5.17	4.77
Skor rata-rata	5.13				

72	8	9	7	6	5
73	4	4	5	4	4
74	1	5	6	3	3
75	5	5	6	5	1
76	8	8	8	6	8
77	7	3	7	7	4
78	8	7	6	8	9
79	5	6	4	2	1
80	5	5	3	2	1
81	7	3	3	3	3
82	1	4	2	2	2
83	1	4	2	3	3
84	8	5	8	9	7
85	4	5	4	5	5
86	2	4	2	5	8
87	4	4	3	3	4
88	7	8	7	7	7
89	4	4	3	4	4
90	4	2	4	2	5

Library as Place

Library as Place

Data Harapan Minimum

Kode Responden	Kode item pernyataan				
	14	15	16	17	18
1	8	1	8	7	3
2	8	8	8	9	7
3	5	6	5	6	7
4	3	4	4	5	5
5	6	5	6	6	8
6	6	8	6	8	6
7	5	6	5	6	6
8	4	4	2	1	8
9	6	4	6	6	6
10	5	3	2	2	5
11	4	5	5	6	4
12	5	7	6	5	7
13	1	6	1	4	5
14	3	6	5	6	5
15	9	9	8	9	9
16	4	3	4	3	3
17	7	6	4	3	2
18	8	9	7	8	9
19	9	8	7	6	5
20	6	5	6	6	4
21	7	7	7	7	7
22	8	4	7	6	5
23	5	5	8	5	4
24	8	8	7	8	8

Data Harapan Minimum

Kode Responden	Kode item pernyataan				
	14	15	16	17	18
32	4	3	4	6	3
33	4	3	5	4	4
34	7	6	7	7	6
35	3	2	1	1	2
36	2	1	1	5	4
37	5	4	5	6	5
38	5	5	4	6	5
39	5	5	4	4	6
40	7	7	7	9	9
41	6	6	5	5	4
42	6	5	5	7	7
43	6	6	6	7	7
44	5	9	7	8	8
45	6	7	8	7	6
46	6	6	5	5	6
47	9	9	8	8	8
48	5	6	5	6	6
49	5	6	5	6	6
50	1	1	1	2	2
51	3	2	2	3	3
52	6	6	5	6	5
53	5	5	4	6	6
54	7	6	7	7	7
55	7	5	6	7	6

25	7	6	6	7	7
26	3	4	4	3	4
27	6	5	5	4	4
28	2	3	3	3	3
29	8	6	6	7	7
30	3	2	4	6	7
31	3	4	5	5	5

Library as Place

Data Harapan Minimum

Kode Responden	Kode item pernyataan				
	14	15	16	17	18
63	5	9	9	9	1
64	5	6	5	4	6
65	9	6	8	4	3
66	5	6	5	9	3
67	6	5	3	5	6
68	8	8	7	7	7
69	8	8	7	4	5
70	7	1	5	5	6
71	7	8	7	8	7
72	7	7	8	8	6
73	6	6	6	6	5
74	3	3	1	3	1
75	9	5	7	5	5
76	7	6	5	4	6
77	9	9	9	9	9

56	7	6	3	3	3
57	3	6	2	5	3
58	1	4	1	2	2
59	6	6	6	6	6
60	5	5	4	4	4
61	5	4	4	4	4
62	7	7	5	1	8

Library as Place

Data Harapan Minimum

Kode Responden	Kode item pernyataan				
	14	15	16	17	18
94	3	5	2	4	4
95	4	3	2	4	4
96	5	3	5	2	1
Jumlah	522	489	464	509	500
Rata-rata	5.44	5.09	4.83	5.30	5.21
Skor Rata-rata	5.18				

78	8	9	7	7	8
79	4	2	3	3	4
80	4	2	1	9	2
81	7	3	3	3	3
82	3	2	6	2	6
83	9	4	3	3	5
84	5	1	1	7	7
85	4	4	2	3	4
86	5	3	1	4	6
87	4	2	2	5	4
88	2	3	3	7	8
89	2	2	2	2	2
90	4	7	6	3	4
91	7	6	6	6	6
92	6	6	5	6	6
93	4	3	3	3	4

Library as Place

Data Desired

Kode Responden	Kode item pernyataan				
	14	15	16	17	18
1	9	8	9	9	8
2	9	9	9	9	9
3	8	8	8	8	9
4	7	6	7	8	7
5	9	8	8	9	9
6	8	9	8	8	9
7	8	8	8	8	8

Library as Place

Data Desired

Kode Responden	Kode item pernyataan				
	14	15	16	17	18
32	4	4	6	7	5
33	7	4	5	6	6
34	6	7	7	7	6
35	7	7	7	7	6
36	4	4	2	5	5
37	7	8	6	8	9
38	8	8	8	8	8

8	9	9	9	9	9
9	9	9	9	9	9
10	7	7	8	9	9
11	9	9	9	9	7
12	7	7	6	8	9
13	8	9	8	4	7
14	7	8	9	7	7
15	9	9	9	9	9
16	4	3	4	3	3
17	9	9	6	4	7
18	9	9	9	8	9
19	9	8	8	6	8
20	7	5	7	5	6
21	7	7	7	7	7
22	8	6	7	8	5
23	9	7	9	8	8
24	9	9	8	9	9
25	8	7	6	7	7
26	9	9	9	9	9
27	9	9	9	9	9
28	5	5	5	5	5
29	8	7	8	8	8
30	8	7	7	8	8
31	5	5	5	5	5

39		6	7	8	9	9
40		8	7	8	9	9
41		7	7	8	8	8
42		7	6	6	8	7
43		7	8	8	8	8
44		8	9	9	9	9
45		6	8	8	8	7
46		7	7	6	6	7
47		7	9	8	8	8
48		7	7	7	8	8
49		9	8	8	9	9
50		5	1	4	6	7
51		5	5	5	7	5
52		7	7	6	7	6
53		7	5	6	9	8
54		8	7	8	8	8
55		8	7	7	8	7
56		9	9	9	9	9
57		9	6	4	8	9
58		9	8	9	9	9
59		8	8	8	8	8
60		5	5	4	4	4
61		9	9	9	9	9
62		8	8	8	9	9

Library as Place

Data Desired

Kode Responden	Kode item pernyataan				
	14	15	16	17	18
63	6	9	9	9	1
64	5	7	6	6	7
65	9	7	8	4	5
66	9	7	8	9	8
67	7	6	3	8	8
68	8	9	8	8	8
69	8	8	7	4	5
70	7	1	6	5	8
71	9	8	8	8	9
72	8	8	8	8	7
73	7	7	7	7	7
74	6	8	8	5	9
75	9	7	7	6	6
76	8	8	5	5	8
77	9	9	9	9	9
78	8	9	7	7	8
79	4	4	3	3	4
80	4	3	3	9	3
81	7	7	6	7	7
82	7	8	9	8	8
83	9	4	3	3	5
84	7	9	9	8	9
85	6	4	4	4	6

Library as Place**Data Desired**

Kode Responden	Kode item pernyataan				
	14	15	16	17	18
94	4	7	5	6	6
95	7	7	5	8	7
96	9	4	8	7	9
Jumlah	698	660	662	686	697
Rata-rata	7.27	6.88	6.90	7.15	7.26
Skor Rata-rata	7.09				

86	8	5	9	7	8
87	4	2	2	5	5
88	3	3	4	9	9
89	8	9	5	5	6
90	3	4	5	2	3
91	8	6	7	7	7
92	6	6	6	4	6
93	6	5	5	5	6

Lampiran XIII

Hasil Analisis Berdasarkan Dimensi

No. Item	Pernyataan	Harapan Minimum	Harapan Sesungguhnya	Persepsi	AG
<i>Affect of Service</i>					
1	Petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya	4,36	6,17	4,09	-0,27
2	Petugas melayani saya dengan sopan	5,24	6,94	4,97	-0,27
3	Petugas memberikan layanan dengan tepat dan cepat	4,97	6,72	4,71	-0,26
4	Petugas tampak memiliki pengetahuan dalam bidangnya	4,84	6,68	5,03	0,19
5	Petugas selalu tanggap untuk menjawab pertanyaan/masalah saya	4,36	6,68	4,02	-0,34
6	Petugas memberikan bimbingan dalam mencari informasi yang saya perlukan	4,49	6,78	3,88	-0,61
7	Petugas berpenampilan rapi dan ramah dalam melayani	5,44	7,15	5,18	-0,26
<i>Information Control</i>					
8	Ada petunjuk dan panduan yang jelas dalam penggunaan fasilitas layanan	5,46	7,10	5,20	-0,26
9	Penataan koleksi referensi memudahkan saya dalam menemukan kembali	5,03	7,18	4,52	-0,51
10	Buku-buku koleksi referensi sesuai dengan kebutuhan saya	4,71	6,90	4,09	-0,61

11	Koleksi referensi yang ada sangat membantu saya dalam menyelesaikan/ mengerjakan tugas-tugas.	5,02	6,99	4,71	-0,31
12	Automasi perpustakaan dengan komputer membuat layanan referensi menjadi lebih mudah	5,29	7,07	5,32	0,03
13	Fasilitas katalog online/ OPAC membuat penelusuran informasi di layanan referensi menjadi mudah	5,40	7,17	5,15	-0,25
<i>Library as Place</i>					
14	Ruang layanan referensi memberi inspirasi saya untuk membaca dan belajar	5,44	7,27	5,59	0,16
15	Ruangan referensi terbuka untuk belajar komunitas belajar kelompok	5,09	6,88	5,22	0,13
16	Desain ruangan menarik minat saya untuk selalu menggunakan layanan referensi	4,83	6,90	4,89	0,05
17	Ruangan referensi menyediakan tempat belajar yang nyaman	5,30	7,15	5,17	-0,14
18	Fasilitas dan peralatan fisik (rak, meja baca, kursi, dsb) di ruangan referensi cukup memadai	5,21	7,26	4,77	-0,44

Lampiran XIV

Hasil Analisis Data Perbutir Pernyataan yang Memperoleh Skor Kesenjangan Negatif

No. Item	Pernyataan	Harapan Minimum	Harapan Sesungguhnya	Persepsi	AG
<i>Affect of Service</i>					
1	Petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya	4,36	6,17	4,09	-0,27
2	Petugas melayani saya dengan sopan	5,24	6,94	4,97	-0,27
3	Petugas memberikan layanan dengan tepat dan cepat	4,97	6,72	4,71	-0,26
5	Petugas selalu tanggap untuk menjawab pertanyaan/masalah saya	4,36	6,68	4,02	-0,34
6	Petugas memberikan bimbingan dalam mencari informasi yang saya perlukan	4,49	6,78	3,88	-0,61
7	Petugas berpenampilan rapi dan ramah dalam melayani	5,44	7,15	5,18	-0,26
<i>Information Control</i>					
8	Ada petunjuk dan panduan yang jelas dalam penggunaan fasilitas layanan	5,46	7,10	5,20	-0,26
9	Penataan koleksi referensi memudahkan saya dalam menemukan	5,03	7,18	4,52	-0,51

	kembali				
10	Buku-buku koleksi referensi sesuai dengan kebutuhan saya	4,71	6,90	4,09	-0,61
11	Koleksi referensi yang ada sangat membantu saya dalam menyelesaikan/ mengerjakan tugas-tugas.	5,02	6,99	4,71	-0,31
13	Fasilitas katalog online/ OPAC membuat penelusuran informasi di layanan referensi menjadi mudah	5,40	7,17	5,15	-0,25
<i>Library as Place</i>					
17	Ruangan referensi menyediakan tempat belajar yang nyaman	5,30	7,15	5,17	-0,14
18	Fasilitas dan peralatan fisik (rak, meja baca, kursi, dsb) di ruangan referensi cukup memadai	5,21	7,26	4,77	-0,44

Lampiran XV

Data Persepsi Jurusan Tarbiyah

Kode Responden	Kode Item Pernyataan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	5	6	4	4	3	1	4	4	2	2	1	6	7	8	9	8	7	
2	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	4	8	4	8	4	8	8	
3	5	6	5	5	5	4	5	3	5	4	5	6	6	5	5	4	4	
4	4	3	4	5	3	3	4	5	4	3	4	5	4	5	5	3	5	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	2	5	2	2	4	5	6	4	1	2	3	2	3	6	7	2	1	
9	5	6	6	4	5	4	5	5	6	6	6	5	5	6	4	6	6	
15	6	6	5	4	5	6	6	5	7	8	8	8	7	7	8	8	9	
16	4	6	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	7	4	3	4	4	
17	2	5	3	6	4	8	2	9	7	2	3	7	8	8	3	3	2	
22	4	5	4	4	4	7	4	5	4	4	5	4	4	4	4	7	4	
23	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	4	5	6	8	2	8	5	
24	2	2	2	4	1	2	1	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
25	6	7	8	8	7	7	7	7	6	6	6	6	7	8	6	6	7	
26	6	7	6	5	4	4	7	7	7	4	5	7	6	5	4	4	5	
27	4	7	6	7	6	5	6	6	6	2	6	5	5	3	4	1	4	
28	4	4	4	4	3	3	7	5	3	3	2	2	3	2	3	3	5	
29	1	4	5	6	4	4	3	5	7	6	6	9	7	9	9	7	7	
30	2	2	1	3	2	2	5	2	2	2	5	5	3	6	6	5	5	

31	5	5	6	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	1	6	5
32	6	6	5	6	3	3	6	2	3	6	5	6	5	8	5	4	8
40	7	8	6	6	6	4	8	8	5	5	8	5	6	8	5	7	9
41	5	6	3	6	4	6	5	7	7	5	6	7	8	7	6	4	5
42	3	3	4	4	3	5	6	7	6	7	5	5	5	6	3	6	6
43	2	3	5	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	4	5	5	5
44	4	6	8	5	5	3	6	9	5	3	4	5	5	8	7	8	9
45	4	5	5	6	8	7	8	4	3	6	6	7	4	8	9	7	6
46	3	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4
47	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	7	7	5	7	5	5	7
48	3	6	2	6	3	4	6	6	1	3	3	6	6	5	4	3	5
49	4	5	3	4	3	2	5	6	4	1	5	5	4	4	4	3	5

Data Persepsi Jurusan Tarbiyah

Kode Responden	Kode Item Pernyataan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
50	6	9	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
52	9	6	9	9	6	5	9	6	5	6	9	9	9	9	9	4	5	
53	6	6	6	7	8	9	8	3	3	3	6	9	6	5	3	3	3	
58	4	5	5	4	3	4	5	3	1	2	3	5	1	2	6	2	3	
59	7	7	8	7	8	7	8	6	7	8	7	9	8	6	6	6	6	
60	4	4	4	4	4	5	3	5	5	3	3	6	6	5	5	4	4	
61	7	5	7	7	4	4	6	5	3	3	3	6	6	6	7	4	8	
62	5	4	6	7	1	1	5	6	4	3	2	5	3	4	7	5	6	

63	9	5	6	1	1	1	5	1	9	5	5	5	1	9	5	9	5
64	4	4	5	4	2	3	5	5	3	5	6	6	7	6	5	7	3
65	2	5	8	3	2	3	1	2	5	1	4	2	3	5	2	3	6
66	4	4	3	7	3	4	8	7	7	7	6	4	4	6	7	3	5
67	6	5	4	5	4	5	6	5	2	2	3	5	3	6	6	5	6
68	8	8	8	9	8	8	9	9	8	8	8	7	8	9	8	8	8
70	3	5	4	5	4	4	6	1	1	4	6	4	6	7	9	3	3
74	2	2	4	3	3	1	7	2	4	2	2	8	3	1	5	6	3
75	3	5	2	3	3	2	5	3	1	4	5	5	5	5	5	6	5
76	2	5	5	8	8	8	5	6	9	3	8	8	9	8	8	8	6
78	6	7	7	8	5	6	7	8	6	6	5	7	7	8	7	6	8
80	3	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	2	4	5	5	3	2
81	4	4	2	4	3	4	2	8	7	2	5	8	5	7	3	3	3
82	6	5	3	5	3	1	6	5	1	3	5	4	2	1	4	2	2
84	2	5	3	8	2	3	6	9	6	3	9	8	7	8	5	8	9
85	5	6	5	4	4	2	4	6	5	2	6	1	5	4	5	4	5
86	1	4	5	8	1	4	3	9	2	5	4	1	2	2	4	2	5
87	3	4	6	4	1	2	5	6	5	4	5	4	3	4	4	3	3
88	6	7	4	8	4	3	7	4	3	6	7	8	8	7	8	7	7
89	2	2	4	4	2	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	3	4
90	2	4	3	6	3	3	2	2	4	2	4	4	6	4	2	4	2
91	1	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4
92	1	4	5	5	4	5	5	5	1	5	4	4	4	5	5	5	5

Data Persepsi Jurusan Tarbiyah

Kode Responden	Kode Item Pernyataan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
93	1	2	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	5	5	4	3	4	
94	2	3	2	3	4	2	4	3	2	5	3	3	4	3	6	5	4	
95	3	2	3	5	3	3	3	4	5	3	5	4	4	3	5	3	4	
96	3	3	3	3	3	3	6	3	3	3	3	3	3	6	6	3	6	
Jumlah	266	317	305	330	253	261	340	322	282	264	315	349	326	368	340	316	337	
Rata-rata	4.03	4.80	4.62	5.00	3.83	3.95	5.15	4.88	4.27	4.00	4.77	5.29	4.94	5.58	5.15	4.79	5.11	4.
Skor rata-rata	4.72																	

Data Harapan Minimum Jurusan Tarbiyah

Kode Responden	Kode item pernyataan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	5	6	4	4	3	1	4	4	2	4	1	6	7	8	1	8	7	3
2	8	7	8	6	7	6	7	8	6	8	8	8	7	8	8	8	9	7
3	5	6	6	5	5	5	7	7	5	4	5	7	6	5	6	5	6	7
4	4	4	3	5	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5

5	9	9	9	9	6	7	8	5	6	6	7	5	5	6	5	6	6	8
8	3	5	4	9	8	7	5	5	6	5	3	2	3	4	4	2	1	8
9	5	6	6	4	5	4	5	5	6	6	6	5	5	6	4	6	6	6
15	7	5	6	7	8	8	6	8	9	8	8	6	9	9	9	8	9	9
16	4	7	4	4	4	3	6	3	3	4	3	7	7	4	3	4	3	3
17	4	3	4	3	2	2	5	5	5	1	4	6	7	7	6	4	3	2
22	4	3	2	6	7	3	4	4	6	4	5	6	5	8	4	7	6	5
23	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	4	5	6	5	5	8	5	4
24	9	8	8	8	8	8	8	8	7	7	8	7	8	8	8	7	8	8
25	6	6	7	7	7	6	8	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7
26	5	4	5	6	3	4	5	5	6	3	4	5	3	3	4	4	3	4
27	6	6	6	6	7	5	4	5	5	5	6	5	6	6	5	5	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3
29	5	7	5	5	3	3	6	5	5	6	7	8	7	8	6	6	7	7
30	2	3	2	2	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3	2	4	6	7
31	4	5	5	1	4	4	5	5	4	5	4	3	4	3	4	5	5	5
32	1	2	1	2	1	1	4	2	8	4	2	5	4	4	3	4	6	3
40	6	7	6	7	7	7	7	7	6	5	7	5	6	7	7	7	9	9
41	4	6	6	6	7	6	6	6	6	5	6	6	7	6	6	5	5	4
42	4	5	4	5	6	5	6	6	7	6	6	7	7	6	5	5	7	7
43	4	6	5	4	4	3	6	5	5	6	5	5	5	6	6	6	7	7
44	5	8	7	3	4	2	8	9	4	3	5	6	4	5	9	7	8	8
45	4	5	7	7	7	6	8	7	5	6	7	6	5	6	7	8	7	6

46	4	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	6	6	5	5	6
47	2	6	7	2	2	7	7	7	7	8	6	8	8	9	9	8	8	8
48	6	6	6	6	4	6	8	7	1	3	5	6	6	5	6	5	6	6
49	6	7	5	5	3	4	5	6	4	6	6	5	4	5	6	5	6	6

**Data Harapan Minimum Jurusan
Tarbiyah**

Kode Responden	Kode item pernyataan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
50	2	5	3	1	2	1	4	2	3	1	2	3	1	1	1	1	2	2
52	5	6	4	4	4	4	8	6	5	5	6	6	7	6	6	5	6	5
53	9	8	8	8	9	7	8	5	5	5	6	8	6	5	5	4	6	6
58	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	1	3	1	4	1	2	2
59	6	7	7	6	6	6	7	6	6	7	7	9	7	6	6	6	6	6
60	3	3	4	3	3	3	3	5	5	3	3	6	6	5	5	4	4	4
61	1	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	6	7	5	4	4	4	4
62	6	6	4	7	3	3	8	7	4	2	8	3	3	7	7	5	1	8
63	1	9	9	1	1	1	9	9	9	9	9	1	9	5	9	9	9	1
64	5	5	6	4	4	5	7	7	5	5	6	7	6	5	6	5	4	6
65	2	5	6	7	5	8	9	2	4	3	3	8	5	9	6	8	4	3
66	5	7	6	7	6	5	9	8	5	6	5	3	4	5	6	5	9	3
67	3	7	3	8	6	8	7	7	6	3	4	4	5	6	5	3	5	6
68	7	8	8	8	7	7	7	7	7	8	8	8	8	8	8	7	7	7
70	6	6	8	4	2	3	6	8	4	2	5	5	6	7	1	5	5	6
74	3	2	3	1	2	1	2	4	2	3	4	4	3	3	3	1	3	1

75	2	4	5	9	1	1	3	3	4	7	5	6	7	9	5	7	5	5
76	8	4	5	7	6	5	5	6	5	3	6	5	4	7	6	5	4	6
78	5	4	4	5	3	6	5	4	5	6	6	7	6	8	9	7	7	8
80	1	3	5	3	3	5	6	3	4	6	1	4	5	4	2	1	9	2
81	3	3	4	2	4	4	2	8	7	3	5	8	5	7	3	3	3	3
82	4	1	1	2	3	2	7	4	9	7	1	3	6	3	2	6	2	6
84	6	8	5	8	3	5	7	9	7	6	8	6	6	5	1	1	7	7
85	3	6	4	2	5	5	2	2	6	4	4	2	5	4	4	2	3	4
86	4	8	3	2	1	2	2	5	5	3	7	1	3	5	3	1	4	6
87	4	5	5	4	3	7	6	4	4	4	5	6	4	4	2	2	5	4
88	5	7	3	8	3	7	3	6	4	3	3	6	3	2	3	3	7	8
89	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
90	3	4	7	5	3	4	6	3	7	7	6	7	8	4	7	6	3	4
91	6	4	4	6	5	5	6	5	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6
92	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	5	6	6

**Data Harapan Minimum Jurusan
Tarbiyah**

Kode Responden	Kode item pernyataan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
93	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
94	3	5	4	2	4	3	3	3	5	4	4	2	5	3	5	2	4	4
95	1	3	3	4	1	3	4	3	5	3	3	4	3	4	3	2	4	4
96	1	1	1	3	2	1	4	2	1	1	1	4	7	5	3	5	2	1

Jumlah	285	343	322	316	276	285	363	344	330	304	328	342	353	355	324	317	346	342
Rata-rata	4.32	5.20	4.88	4.79	4.18	4.32	5.50	5.21	5.00	4.61	4.97	5.18	5.35	5.38	4.91	4.80	5.24	5.18
Skor Rata-rata	4.95																	

Data Desired Jurusan Tarbiyah

Kode Responden	Kode item pernyataan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	7	8	7	9	7	8	7	8	9	9	9	7	8	9	8	9	9	8
2	9	9	9	8	9	9	9	9	9	9	9	9	8	9	9	9	9	9
3	8	8	9	7	8	9	8	8	8	7	8	9	9	8	8	8	8	9
4	7	7	7	8	8	7	6	8	7	7	8	7	7	7	6	7	8	7
5	9	9	9	9	9	8	9	8	7	9	8	8	6	9	8	8	9	9
8	3	5	4	9	8	7	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
9	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
15	7	5	6	7	8	8	6	9	9	8	7	6	9	9	9	9	9	9
16	4	7	4	4	4	3	6	3	3	4	3	7	7	4	3	4	3	3
17	5	9	4	7	3	4	6	5	8	8	8	8	9	9	9	6	4	7
22	4	3	2	5	7	3	6	4	6	4	6	6	7	8	6	7	8	5
23	6	7	7	8	8	7	8	8	6	9	9	7	7	9	7	9	8	8
24	9	9	9	8	9	9	9	9	9	8	9	8	9	9	9	8	9	9

25	6	8	8	7	8	8	9	9	8	8	8	8	8	8	7	6	7	7
26	7	9	9	9	9	9	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
27	6	6	6	6	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	8	8	8	8	9	8	8	8	9	8	8	9	8	8	7	8	8	8
30	9	6	8	6	8	8	6	8	9	9	8	8	8	8	7	7	8	8
31	7	7	6	2	6	4	8	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	2	3	1	2	1	1	6	2	8	6	3	7	5	4	4	6	7	5
40	6	7	7	7	7	7	8	7	6	6	7	6	7	8	7	8	9	9
41	8	7	7	7	7	8	8	7	7	8	8	8	8	7	7	8	8	8
42	5	6	5	6	7	6	7	7	8	7	7	8	8	7	6	6	8	7
43	5	7	6	5	5	4	7	6	7	8	6	6	7	7	8	8	8	8
44	7	9	8	7	7	8	8	9	8	9	9	8	7	8	9	9	9	9
45	5	6	8	8	8	6	8	7	5	6	7	6	6	6	8	8	8	7
46	5	5	4	6	5	5	6	6	6	5	6	6	5	7	7	6	6	7
47	2	6	7	2	2	5	6	5	5	6	5	7	6	7	9	8	8	8
48	7	8	8	7	7	8	9	9	8	7	8	8	8	7	7	7	8	8
49	6	7	8	9	8	9	8	9	9	8	8	7	9	9	8	8	9	9

**Data
Desired
Jurusan
Tarbiyah**

Kode Responden	Kode item pernyataan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
50	6	9	7	5	7	5	8	9	7	5	6	7	8	5	1	4	6	7
52	8	8	7	9	8	8	9	7	6	7	8	7	8	7	7	6	7	6
53	9	9	9	9	9	8	9	6	6	6	8	9	8	7	5	6	9	8
58	5	7	8	6	4	8	7	6	9	9	8	9	8	9	8	9	9	9
59	8	8	8	7	7	7	8	8	8	9	9	9	9	8	8	8	8	8
60	3	3	4	3	3	3	3	5	5	3	3	5	6	5	5	4	4	4
61	1	5	7	5	7	6	5	6	4	7	6	6	8	9	9	9	9	9
62	6	7	6	8	7	8	9	8	8	7	9	6	7	8	8	8	9	9
63	9	9	9	1	1	1	9	9	9	9	9	1	9	6	9	9	9	1
64	5	4	5	4	5	5	6	5	6	5	6	7	6	5	7	6	6	7
65	2	8	7	7	6	8	9	2	7	6	4	8	6	9	7	8	4	5
66	8	8	9	9	8	7	9	9	8	8	9	8	7	9	7	8	9	8
67	7	9	6	8	8	7	8	9	7	7	6	8	8	7	6	3	8	8
68	9	8	9	9	8	8	8	8	8	8	9	8	9	8	9	8	8	8
70	6	6	8	4	2	3	6	8	4	3	5	6	7	7	1	6	5	8
74	5	7	6	8	6	9	9	7	8	6	7	7	6	6	8	8	5	9
75	3	4	5	9	3	4	3	4	4	7	5	7	7	9	7	7	6	6

76	9	8	8	9	8	8	9	8	5	3	8	5	8	8	8	5	5	8
78	8	8	6	7	6	9	9	8	8	8	6	7	6	8	9	7	7	8
80	2	4	4	3	4	8	6	9	3	4	7	7	7	4	3	3	9	3
81	9	8	7	3	5	5	3	8	8	4	7	8	8	7	7	6	7	7
82	8	8	9	8	7	9	9	8	9	9	8	9	9	7	8	9	8	8
84	9	8	7	8	9	9	9	8	7	9	9	8	8	7	9	9	8	9
85	4	6	5	2	5	5	3	2	6	6	5	3	7	6	4	4	4	6
86	6	9	9	6	9	9	8	6	7	9	8	3	4	8	5	9	7	8
87	9	9	9	9	7	7	6	7	9	4	5	6	4	4	2	2	5	5
88	8	7	4	8	3	8	3	9	7	3	3	8	3	3	3	4	9	9
89	8	8	9	8	9	9	9	9	8	9	5	8	8	8	9	5	5	6
90	3	3	6	5	3	3	5	2	7	6	5	6	7	3	4	5	2	3
91	9	5	5	6	6	6	6	6	7	9	9	6	7	8	6	7	7	7
92	6	7	6	6	7	7	5	5	5	6	6	9	9	6	6	6	4	6

Data Desired Jurusan Tarbiyah

Kode Responden	Kode item pernyataan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
93	5	5	4	6	6	6	6	7	6	5	6	5	6	6	5	5	5	6
94	4	7	7	5	7	6	4	7	8	7	8	4	8	4	7	5	6	6
95	6	7	7	6	5	7	7	6	8	4	6	7	5	7	7	5	8	7
96	1	9	7	8	8	7	5	5	7	3	6	6	8	9	4	8	7	9
Jumlah	406	460	444	431	428	442	469	461	470	449	462	463	481	474	447	454	475	478

Rata-rata	6.15	6.97	6.73	6.53	6.48	6.70	7.11	6.98	7.12	6.80	7.00	7.02	7.29	7.18	6.77	6.88	7.20	7.24
Skor rata-rata	6.90																	

Lampiran XVI

Data Persepsi Jurusan Dakwah

Kode Responden	Kode Item Pernyataan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
6	6	6	6	4	3	3	6	6	3	6	6	6	6	6	4	6	6	3
7	6	6	4	3	4	3	7	8	9	6	6	7	7	6	5	5	6	6
35	5	4	5	6	4	2	6	8	5	6	6	5	6	8	5	5	6	5
36	5	4	4	6	4	5	5	5	4	6	5	4	4	4	4	4	4	4
51	5	5	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	4	3	3	3	5	4
73	5	5	4	4	3	3	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4
77	5	2	6	8	5	3	5	6	3	3	3	7	9	7	3	7	7	4
83	3	2	5	4	4	3	1	5	9	8	3	1	3	1	4	2	3	3
Jumlah	40	34	37	39	30	25	39	48	41	41	38	37	43	39	32	37	41	33
Rata-rata	5.00	4.25	4.63	4.88	3.75	3.13	4.88	6.00	5.13	5.13	4.75	4.63	5.38	4.88	4.00	4.63	5.13	4.13
Skor rata-rata	4.68																	

Data Harapan Minimum Jurusan Dakwah

Kode Responden	Kode item pernyataan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
6	5	6	8	8	9	6	9	9	6	8	6	9	9	6	8	6	8	6	
7	5	7	6	4	5	4	7	7	7	6	6	7	6	5	6	5	6	6	
35	2	8	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	3	2	1	1	2	
36	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	2	1	1	2	1	1	5	4	
51	3	5	2	3	2	1	5	3	2	2	3	1	1	3	2	2	3	3	
73	5	6	5	6	6	5	6	7	6	5	6	6	7	6	6	6	6	5	
77	7	5	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
83	3	1	4	3	1	1	1	2	3	2	3	9	2	9	4	3	3	5	
Jumlah	33	41	39	36	36	30	39	41	36	36	36	44	39	43	38	33	41	40	
Rata-rata	4.13	5.13	4.88	4.50	4.50	3.75	4.88	5.13	4.50	4.50	4.50	5.50	4.88	5.38	4.75	4.13	5.13	5.00	
Skor Rata-rata	4.73																		

**Data Desired Jurusan
Dakwah**

Kode Responden	Kode item pernyataan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
6	6	8	8	9	9	8	9	9	9	9	8	9	9	8	9	8	8	9	
7	6	7	8	7	8	7	9	9	9	9	9	9	8	8	8	8	8	8	
35	8	2	3	7	7	8	8	7	9	7	7	7	7	7	7	7	7	6	
36	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	2	5	5	
51	5	5	3	5	3	3	5	5	7	7	5	3	2	5	5	5	7	5	
73	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	8	7	7	7	7	7	
77	7	9	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
83	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	9	2	9	4	3	3	5	
Jumlah	45	43	42	48	49	47	53	51	56	53	50	57	49	57	53	49	54	54	
Rata-rata	5.63	5.38	5.25	6.00	6.13	5.88	6.63	6.38	7.00	6.63	6.25	7.13	6.13	7.13	6.63	6.13	6.75	6.75	
Skor rata-rata	6.32																		

Lampiran XVII

Data Persepsi Jurusan Syari'ah

Kode Responden	Kode Item Pernyataan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
10	4	3	1	1	1	1	4	2	1	1	2	1	1	4	7	6	5	3
11	4	7	7	8	4	4	4	5	4	4	5	5	4	7	4	5	5	4
12	5	5	3	4	3	3	4	6	3	3	4	5	4	7	4	7	6	5
13	1	4	1	5	5	5	5	5	6	1	1	6	8	6	6	4	8	6
14	4	4	4	5	4	3	5	3	2	4	3	6	5	5	6	4	5	6
18	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	6	6	4	4	4
19	5	5	6	7	8	3	7	8	8	5	5	7	7	8	8	8	8	4
20	5	7	3	4	5	5	7	7	6	3	5	5	5	5	4	4	5	6
21	1	6	9	8	4	4	4	5	6	4	4	6	7	5	8	6	8	7
33	5	6	4	4	7	7	8	6	6	4	8	7	7	4	4	5	7	8
34	6	9	9	6	7	7	8	7	7	6	6	7	6	8	8	8	6	6
37	1	2	2	5	1	1	1	4	6	1	1	5	5	4	1	2	1	2
38	3	5	4	4	3	3	4	6	5	3	5	6	4	6	6	4	6	3
39	3	3	3	2	3	3	3	7	3	3	1	4	4	4	3	3	3	3
54	6	7	6	8	5	4	6	7	6	7	6	8	6	7	7	7	8	7
55	6	8	7	6	6	7	8	9	8	7	7	9	7	6	6	6	7	9
56	3	6	3	5	6	3	6	6	3	3	6	5	8	8	6	7	3	3
57	4	7	8	5	1	2	3	5	1	2	4	3	5	3	4	3	2	3

69	6	9	8	6	9	7	9	6	9	8	8	8	7	6	8	5	4	3
71	4	8	5	6	3	2	8	9	9	7	6	7	4	8	8	7	9	9
72	6	8	8	7	5	4	8	9	8	7	6	8	7	8	9	7	6	5
79	2	3	5	4	9	4	2	3	1	2	3	2	9	5	6	4	2	1
Jumlah	87	126	110	114	103	86	118	129	111	88	99	125	125	130	129	116	118	107
Rata-rata	3.95	5.73	5.00	5.18	4.68	3.91	5.36	5.86	5.05	4.00	4.50	5.68	5.68	5.91	5.86	5.27	5.36	4.86
Skor rata-rata	5.10																	

Data Harapan Minimum Jurusan Syari'ah

Kode Responden	Kode item pernyataan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
10	5	5	4	5	5	3	7	7	5	4	3	3	5	5	3	2	2	5
11	3	5	4	1	5	5	5	4	5	6	6	3	5	4	5	5	6	4
12	6	8	5	6	4	8	7	6	4	6	5	7	6	5	7	6	5	7
13	4	4	7	2	1	7	1	6	4	1	1	6	6	1	6	1	4	5
14	6	7	8	7	7	8	4	7	4	4	5	3	3	3	6	5	6	5
18	4	4	4	5	4	5	6	4	5	3	4	8	8	8	9	7	8	9
19	7	6	5	7	8	3	7	5	7	5	7	8	7	9	8	7	6	5
20	5	8	6	5	5	6	7	6	5	7	7	6	6	6	5	6	6	4

21	2	4	5	5	5	6	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	
33	3	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4
34	6	7	8	6	8	7	8	7	7	6	6	7	6	7	6	7	6	5
37	6	5	6	5	5	5	6	7	5	3	5	6	7	5	4	5	6	5
38	4	5	3	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	6	5
39	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	6	6	5	5	4	4	6
54	6	7	6	7	5	5	7	6	5	6	6	7	6	7	6	7	7	7
55	6	7	6	8	5	6	7	7	7	6	6	7	7	7	5	6	7	6
56	3	2	3	1	3	4	2	8	4	3	8	6	4	7	6	3	3	3
57	1	1	3	7	6	7	3	7	8	8	7	2	3	3	6	2	5	3
69	7	8	9	8	5	7	9	8	8	7	8	7	7	8	8	7	4	5
71	5	7	5	6	6	4	8	8	9	6	6	5	6	7	8	7	8	7
72	7	8	7	6	7	8	6	8	5	8	7	7	8	7	7	8	8	6
79	1	3	5	5	3	2	1	6	1	5	1	2	4	4	2	3	3	4
Jumlah	101	119	116	113	107	116	120	139	117	112	118	122	126	124	127	114	122	118
Rata-rata	4.59	5.41	5.27	5.14	4.86	5.27	5.45	6.32	5.32	5.09	5.36	5.55	5.73	5.64	5.77	5.18	5.55	5.36
Skor Rata-rata	5.38																	

**Data Desired Jurusan
Syari'ah**

Kode Responden	Kode item pernyataan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
10	9	9	8	9	9	7	9	8	6	9	8	6	9	7	7	8	9	9
11	9	9	8	8	9	8	7	7	9	9	9	8	8	9	9	9	9	7
12	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	7	9	6	7	7	6	8	9
13	2	6	8	8	6	7	6	6	4	1	4	8	8	8	9	8	4	7
14	6	7	8	9	8	8	8	8	9	9	8	7	8	7	8	9	7	7
18	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	9
19	8	9	9	8	9	7	9	8	9	8	8	9	8	9	8	8	6	8
20	6	7	5	6	6	6	6	7	6	6	7	5	6	7	5	7	5	6
21	2	5	5	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7
33	5	7	5	4	5	6	8	7	4	7	6	7	5	7	4	5	6	6
34	7	7	7	7	8	8	8	7	7	6	6	7	6	6	7	7	7	6
37	7	7	7	6	8	8	7	9	8	6	8	8	9	7	8	6	8	9
38	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
39	6	6	6	6	7	6	8	9	9	7	8	9	8	6	7	8	9	9
54	8	8	7	8	6	6	8	7	6	7	7	8	7	8	7	8	8	8
55	7	9	8	9	7	7	8	8	8	8	7	8	8	8	7	7	8	7
56	9	9	9	6	9	9	6	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
57	1	2	3	7	6	7	3	7	8	8	7	2	3	9	6	4	8	9
69	7	8	9	7	5	7	9	8	8	7	8	7	7	8	8	7	4	5

71	8	9	8	8	8	7	8	9	9	9	8	8	8	9	8	8	8	9
72	7	9	7	7	7	8	8	8	7	8	8	7	8	8	8	8	8	7
79	3	4	6	7	9	8	6	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4
Jumlah	141	163	159	162	164	162	164	170	163	160	159	159	158	167	160	159	157	165
Rata-rata	6.41	7.41	7.23	7.36	7.45	7.36	7.45	7.73	7.41	7.27	7.23	7.23	7.18	7.59	7.27	7.23	7.14	7.50
Skor rata-rata	7.30																	

Lampiran
 XVIII
**DATA UJI VALIDITAS
 PERSEPSI**

Kode Responden	Kode Item Pernyataan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	7	9	5	7	6	6	7	8	6	2	8	7	6	3	5	2	5	4
2	5	4	4	5	3	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	5	5
3	4	4	4	4	1	1	4	3	1	2	2	4	6	4	3	3	4	4
4	6	6	3	5	2	3	5	6	4	4	6	2	3	6	5	6	7	8
5	7	8	6	7	7	7	8	9	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4
6	8	8	5	8	5	7	8	8	5	5	5	5	5	9	7	5	6	7
7	9	5	9	7	7	7	9	9	7	5	7	5	7	4	7	5	5	5
8	9	8	8	8	8	5	9	5	7	5	8	7	6	6	5	6	8	5
9	7	8	8	8	4	4	8	8	9	8	8	7	7	6	8	7	7	7
10	5	8	8	5	4	5	9	9	6	6	7	5	7	6	7	6	6	6

**DATA UJI VALIDITAS HARAPAN
MINIMUM**

Kode Responden	Kode Item Pernyataan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	8	8	6	5	3	7	7	6	6	4	8	6	8	2	4	1	5	7
2	6	7	6	7	5	6	6	6	5	5	7	5	4	4	6	4	6	4
3	6	6	7	4	4	5	6	5	1	3	1	1	1	3	3	3	3	5
4	6	6	5	5	7	7	8	6	6	7	6	3	3	6	5	6	7	8
5	5	4	3	3	4	3	4	5	7	3	4	6	5	4	5	6	6	6
6	6	4	5	4	3	7	5	5	3	5	5	4	4	7	6	7	4	8
7	7	7	7	6	7	5	8	9	5	5	6	8	7	6	7	6	6	7
8	8	7	8	7	8	8	9	8	9	9	8	7	8	7	8	8	8	8
9	7	8	6	8	6	7	7	7	8	6	8	7	6	6	8	7	6	9
10	8	6	5	6	5	8	8	9	5	5	6	8	7	6	5	6	6	7

**DATA UJI VALIDITAS HARAPAN
SESUNGGUHNYA (DESIRED)**

Kode Responden	Kode Item Pernyataan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	9	9	8	6	9	9	8	8	9	9	9	7	9	9	9	9	8	9
2	7	7	8	8	8	8	9	6	7	5	7	6	4	4	9	4	7	7
3	6	6	7	4	7	7	5	5	1	3	1	1	1	3	3	3	3	4
4	6	7	7	6	5	6	6	8	8	8	8	7	6	8	7	9	9	9
5	7	9	8	6	8	8	8	9	7	6	8	8	6	6	7	7	7	7
6	6	5	8	6	4	8	6	5	3	5	5	4	6	8	6	8	6	7
7	7	9	9	7	9	8	8	9	6	5	7	8	7	6	7	6	6	4
8	8	8	9	8	9	9	9	8	9	9	9	9	8	8	8	9	8	9
9	8	9	9	9	9	9	8	9	9	9	9	9	8	7	9	8	8	8
10	7	8	9	7	8	8	8	9	6	6	7	8	7	7	5	6	6	6

Lampiran XIX

Kuesioner/ Angket

Kode Responden :

Kepada
Yth. Para Pemustaka
Perpustakaan STAIN Curup

Assalamu'alaikum wr.wb.

Sehubungan dengan masa penyelesaian program S2 Ilmu Perpustakaan dan Informasi, FIB UI, saya melakukan penelitian tentang kepuasan pemustaka terhadap layanan rujukan/ referensi. Untuk itu,, perkenankan saya menyampaikan angket tentang persepsi, harapan, dan kepuasan Saudara/i terhadap layanan rujukan/ referensi. Sebagai catatan perlu digarisbawahi bahwa semua jawaban Saudara/i akan dijamin kerahasiaannya.

Demikian permohonan ini saya ajukan dengan harapan Saudara/i berkenan meluangkan waktu untuk mengisinya. Untuk itu dengan segala kerendahan hati saya ucapkan banyak terimakasih atas waktu, perkenaan, dan partisipasi Saudara/i.

Data Responden	
Jenis Kelamin	: Laki-laki/ Perempuan)*
Jurusan/ Prodi	:
Semester	:
	*) Coret yang tidak perlu

Dimohon menjawab semua pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda silang (x) pada salah satu angka dalam tiga kolom yang disediakan. Silahkan saudara/i jawab sesuai dengan kondisi yang ada. Apabila ada pernyataan yang tidak sesuai dengan persepsi saudara/i, beri tanda pada kolom NA.

Tentukan persepsi saudara/i terhadap layanan rujukan/ referensi dengan skala 1 – 9.

Contoh : 1 2 3 4 ~~5~~ 6 7 8 9

No	Jenis Pernyataan	Saya Merasa layanan yang diterima									
		Tidak Puas			Puas			Sangat Puas			NA
1	Petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
2	Petugas melayani saya dengan sopan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
3	Petugas memberikan layanan dengan tepat dan cepat	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
4	Petugas tampak memiliki pengetahuan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

	dalam bidangnya										
5	Petugas selalu tanggap untuk menjawab pertanyaan/masalah saya	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
6	Petugas memberikan bimbingan dalam mencari informasi yang saya perlukan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
7	Petugas berpenampilan rapi dan ramah dalam melayani	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
8	Ada petunjuk dan panduan yang jelas dalam penggunaan fasilitas layanan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
9	Penataan koleksi referensi memudahkan saya dalam menemukan kembali	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
10	Buku-buku koleksi referensi sesuai dengan kebutuhan saya	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
11	Koleksi referensi yang ada sangat membantu saya dalam menyelesaikan/ mengerjakan tugas-tugas.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
12	Automasi perpustakaan dengan komputer membuat layanan referensi menjadi lebih mudah	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
13	Fasilitas katalog online/ OPAC membuat penelusuran informasi di layanan referensi menjadi mudah	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
14	Ruang layanan referensi memberi inspirasi saya untuk membaca dan belajar	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
15	Ruangan referensi terbuka untuk komunitas belajar kelompok	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
16	Desain ruangan menarik minat saya untuk selalu menggunakan layanan referensi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
17	Ruangan referensi menyediakan tempat belajar yang nyaman	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
18	Fasilitas dan peralatan fisik (rak, meja baca, kursi, dsb) di ruangan referensi cukup memadai	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

Tentukan harapan saudara/i terhadap layanan rujukan (referensi) dengan skala nilai 1-9. Nilai terendah 1 dan tertinggi 9.

Kolom (1) harapan minimum, maksudnya tingkat layanan minimum yang dapat saudara/i terima.

Kolom (2) harapan sesungguhnya, maksudnya tingkat layanan yang sesungguhnya saudara/i inginkan/ harapkan.

Perhatian: nilai yang saudara/i tentukan pada kolom (1) harus lebih rendah atau sama dengan nilai di kolom (2).

No	Jenis Pernyataan	Harapan Minimum (1)									Harapan Sesungguhnya (2)								
		Terendah					Tertinggi				Terendah					Tertinggi			
1	Petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2	Petugas melayani saya dengan sopan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3	Petugas memberikan layanan dengan tepat dan cepat	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4	Petugas tampak memiliki pengetahuan dalam bidangnya	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5	Petugas selalu tanggap untuk menjawab pertanyaan/masalah saya	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
6	Petugas memberikan bimbingan dalam mencari informasi yang saya perlukan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
7	Petugas berpenampilan rapi dan ramah dalam melayani	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
8	Ada petunjuk dan panduan yang jelas dalam penggunaan fasilitas layanan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
9	Penataan koleksi referensi memudahkan saya dalam menemukan kembali	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
10	Buku-buku koleksi referensi sesuai dengan kebutuhan saya	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
11	Koleksi referensi yang ada sangat membantu saya dalam menyelesaikan/mengerjakan tugas-tugas.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
12	Automasi perpustakaan dengan komputer membuat layanan referensi menjadi lebih mudah	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
13	Fasilitas katalog online/	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9

	OPAC membuat penelusuran informasi di layanan referensi menjadi mudah																		
14	Ruang layanan referensi memberi inspirasi saya untuk membaca dan belajar	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
15	Ruangan referensi terbuka untuk komunitas belajar kelompok	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
16	Desain ruangan menarik minat saya untuk selalu menggunakan layanan referensi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
17	Ruangan referensi menyediakan tempat belajar yang nyaman	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
18	Fasilitas dan peralatan fisik (rak, meja baca, kursi, dsb) di ruangan referensi cukup memadai	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Silahkan memberi komentar dan saran saudara/i tentang layanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan:

1. Menurut pendapat saudara/i layanan referensi perpustakaan sebaiknya buka berapa hari dalam seminggu?
2. Menurut saudara/i jam buka layanan referensi perpustakaan sebaiknya dari jam.....dan tutup jam.....
3. Seberapa sering anda menggunakan layanan referensi/ rujukan perpustakaan?

Terimakasih atas partisipasi Saudara/i.

Hormat Saya,

Rhoni Rodin
NPM. 0906587331