



UNIVERSITAS INDONESIA

**KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN
MAHKAMAH KONSTITUSI MENURUT PEGAWAI
BERDASARKAN METODE LIBQUAL+™**

TESIS

**DEWI FITRIYANI
0906587155**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN**

**DEPOK
JULI 2012**



UNIVERSITAS INDONESIA

**KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN
MAHKAMAH KONSTITUSI MENURUT PEGAWAI
BERDASARKAN METODE LIBQUAL+TM**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Humaniora (M.Hum)**

**DEWI FITRIYANI
0906587155**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN**

**DEPOK
JULI 2012**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

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

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

Depok, 12 Juli 2012



Dewi Fitriyani

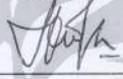


HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Dewi Fitriyani

NPM : 0906587155

Tanda Tangan : 

Tanggal : 12 Juli 2012



HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Dewi Fitriyani
NPM : 0906587155
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Judul Tesis : Kualitas Layanan Perpustakaan Mahkamah Konstitusi Menurut Pegawai Berdasarkan Metode LibQual+™

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

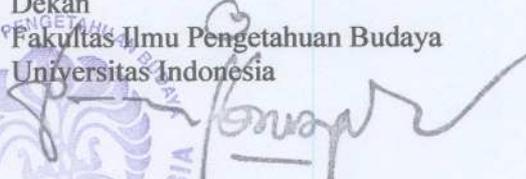
DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Tamara A. Sustyo, M.A. 
Pembimbing : Dr. Laksmi, M.A. 
Penguji : Y. Sumaryanto, Dip.Lib., M.Hum 
Panitera : Nina Mayesti, M.Hum 

Ditetapkan di Depok
Tanggal : 12 Juli 2012

oleh

Dekan
Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya
Universitas Indonesia


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

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirrabil'alamiin segala puji bagi Allah SWT atas segala kenikmatan yang tiada terkira, sehingga saya bisa menyelesaikan proses penyusunan tesis ini sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan tingkat pascasarjana pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Indonesia. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW, keluarga dan sahabat, semoga kita menjadi bagian dari umatnya yang mendapat syafaat dari beliau di *yaumul akhir* nanti.

Selama proses penyusunan tesis ini, saya banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Indonesia atas segala pengetahuan dan pengarahannya.
2. Ibu Laksmi selaku pembimbing atas segala bimbingan, saran dan dukungan yang begitu besar selama proses penulisan tesis.
3. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia atas segenap pengetahuan, bantuan dan bimbingan selama saya menjadi mahasiswa, serta staf Sekretariat atas bantuan selama ini.
4. Bapak Janedjri M. Gaffar, Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menempuh pendidikan pascasarjana.
5. Rekan-rekan pegawai dibagian Kepaniteraan dan peneliti hakim yang telah bersedia membantu dalam pengisian kuesioner penelitian ini.
6. Rekan-rekan Mahasiswa Pascasarjana Ilmu Perpustakaan Angkatan IX, Bu Dyah Safitri, Pak Farid Wardji, Pak Sokhibul Anshor, Pak Muhfid, Pak Fahmi, Nina, atas kerjasama, pengertian serta semangat belajar yang ditularkan dan saling mendukung dalam penyelesaian tesis.
7. Orang tua di Sukabumi, Ayahanda Bapak Rahudin dan Ibunda E. Hadimah, atas didikan, doa dan kasih sayang sepanjang hayat; Papa Suhadi, dan Mama Yetti di Bintaro atas dukungan, doa dan kasih

sayangnya selama ini. Serta kakak dan adik-adik tersayang atas segala cinta dan dukungannya.

8. Ferry Rahman, serta putra kami tercinta Raqeeb Muhammad Rahman atas segenap cinta, pengertian, perhatian, dukungan dan motivasinya dalam setiap langkah.
9. Rekan-rekan MKRI, Pak Hanindyoy, Ibu Eling Masitoh, Ibu Lina Herlina, Hadian T.R, Ibu Yanti, Ibu Dieni, Dita, Ovi, Deby, serta rekan-rekan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu selama penyusunan tesis ini.

Saya menyadari bahwa penelitian ini tidak luput dari kekurangan dan kelemahan. Namun, hal itu merupakan proses belajar agar dapat berbuat lebih baik di kemudian hari. Akhir kata, semoga karya sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua.

Depok, 12 Juli 2012

Dewi Fitriyani

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

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

Nama : Dewi Fitriyani
NPM : 0906587155
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Ilmu Pengetahuan Budaya
Jenis Karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusve Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:
“Kualitas Layanan Perpustakaan Mahkamah Konstitusi Menurut Pegawai Berdasarkan Metode LibQual+TM”
beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Depok
12 Juli 2012
Yang menyatakan



(Dewi Fitriyani)

ABSTRAK

Nama : Dewi Fitriyani
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Judul Tesis : Kualitas Layanan Perpustakaan Mahkamah Konstitusi
Menurut Pegawai Berdasarkan Metode LibQual+™

Penelitian ini mengidentifikasi kualitas layanan perpustakaan Mahkamah Konstitusi berdasarkan harapan dan pendapat pegawai yang terkait dengan persidangan yaitu unit Kepaniteraan dan peneliti hakim konstitusi. Jenis penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah LibQual+™ yang dikembangkan berdasarkan dimensi Servqual yang mencakup 4 (empat) dimensi layanan perpustakaan yaitu *Affect of service*, *Access to information*, *Personal Control* dan *Library as place*. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan Perpustakaan Mahkamah Konstitusi dinilai baik oleh pegawai bagian Kepaniteraan dan peneliti. Hal ini dapat dilihat dengan rata-rata skor AG (*Adequacy Gap*) yang bernilai lebih dari 0, dan rata-rata skor SG (*Superiority Gap*) yang menunjukkan nilai negatif, artinya kualitas layanan Perpustakaan Mahkamah Konstitusi berada pada wilayah *zone of tolerance* di mana kualitas layanan yang diterima oleh pegawai berada pada batas minimum yang dapat diterima dan harapan yang diinginkan, artinya layanan yang diberikan perpustakaan Mahkamah Konstitusi saat ini telah cukup membantu pegawai dalam melaksanakan tugas pokok lembaga dalam menangani perkara.

Kata Kunci:

Kualitas Layanan, Metode LibQual+™, Perpustakaan Khusus

ABSTRACT

Name : Dewi Fitriyani
Study Program : Library Science
Thesis Title : Service Quality Library of the Constitutional Court According to the Employees Using LibQual+™ Method

This research identifies the Constitutional Court's library service quality based on the hopes and opinions of employees that are court related viz the secretariat and research unit of the constitutional judges. This research is used quantitative approach. The methodology used in this research is LibQual+™ which was developed using Servqual that covers 4 (four) library service dimensions viz. Affect of Service, Access to Information, Personal Control and Library as Place. This research finds that the service quality of the Constitutional Court Library is considered as good by the employees of registra division and researcher. This can be seen by the average AG (Adequacy Gap) score of more than 0, and the average SG (Superiority Gap) score shows a negative value, which means the service quality of the Constitutional Court Library is within the zone of tolerance where the service quality is at the acceptable minimum level and desired expectation, which means the service provided by the Constitutional Court Library currently has accomodated the employees tasks in handling cases.

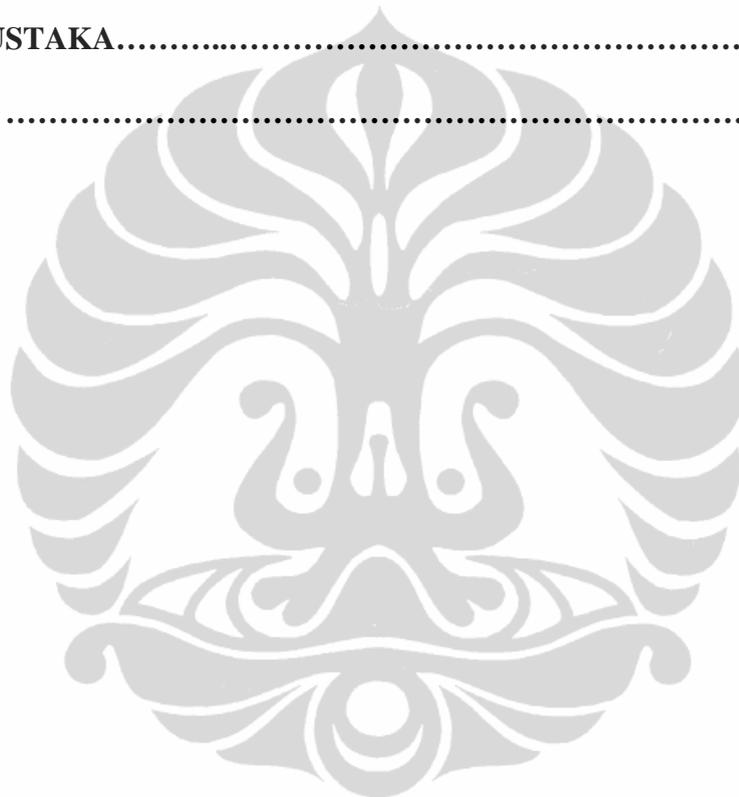
Key words:

Service Quality, LibQual+™ Method, Special library

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Metode Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
2. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kualitas Layanan.....	9
2.1.1 Definisi Kualitas Layanan.....	9
2.1.2 LibQual+ TM	12
2.2 Perpustakaan Khusus.....	14
2.2.1 Definisi dan Jenis Perpustakaan Khusus.....	14
2.2.2 Pengguna Perpustakaan Khusus.....	17
2.2.3 Layanan Perpustakaan Khusus.....	18
2.2.4 Sumber Daya Manusia Perpustakaan Khusus.....	20
2.2.5 Koleksi Perpustakaan Khusus.....	21
2.2.6 Perpustakaan Lembaga Peradilan.....	22
3. METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Pendekatan Penelitian.....	25
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	26
3.3 Populasi dan Sampel.....	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.5 Metode Penelitian.....	28
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	30
3.7 Teknik Analisis Data.....	31
4. PEMBAHASAN.....	35
4.1 Perpustakaan Mahkamah Konstitusi.....	35
4.2 Deskripsi Responden.....	42
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	47
4.4 Analisis Kualitas Layanan Secara Umum.....	48

4.4.1	Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Kualitas...	50
4.4.2	Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Butir Pertanyaan...	54
4.5	Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Kelompok Responden.....	60
4.5.1	Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Kualitas Menurut Kepaniteraan.....	60
4.5.2	Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Kualitas Menurut Peneliti	62
5.	KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1	Kesimpulan.....	65
5.2	Saran.....	66
	DAFTAR PUSTAKA.....	67
	LAMPIRAN	69



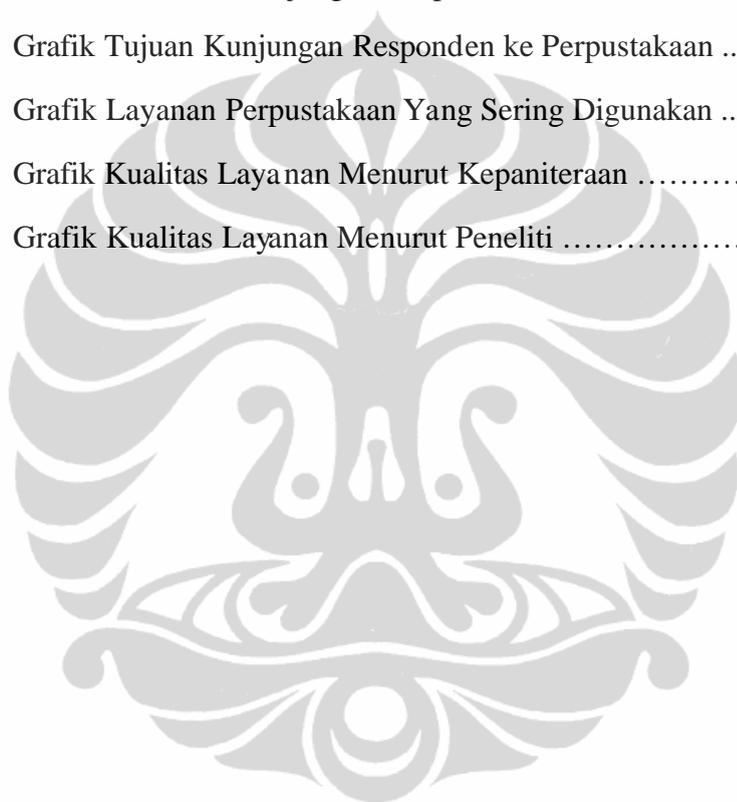
DAFTAR TABEL

Tabel 1.3. Indikator Dimensi Kualitas Layanan Perpustakaan	29
Tabel 1.4. Nilai Responden Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan	49
Tabel 2.4. Nilai Responden Berdasarkan Dimensi Kualitas Layanan	51



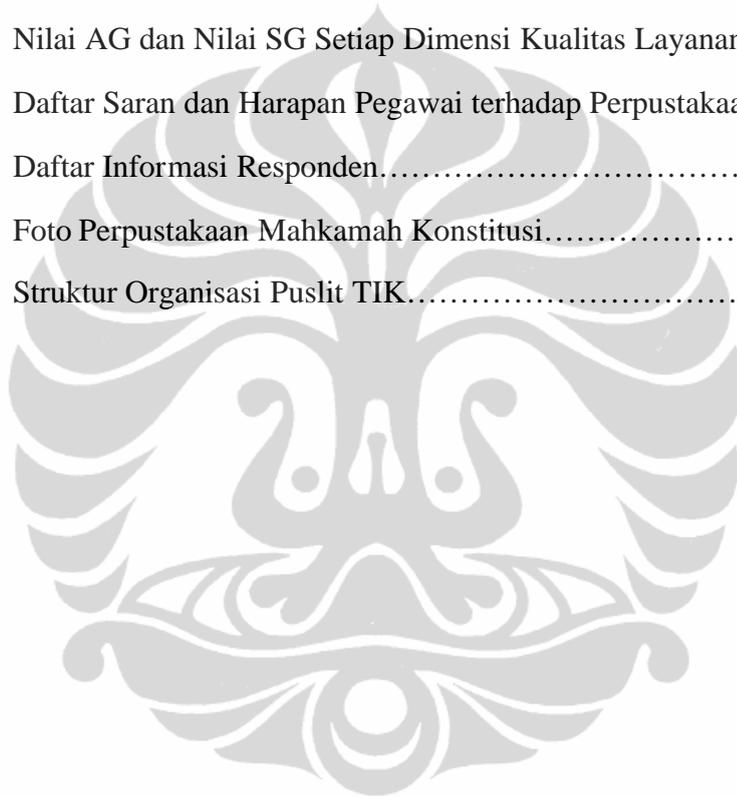
DAFTAR GAMBAR

Diagram 1.4	Grafik Klassifikasi Koleksi Perpustakaan MK	39
Diagram 2.4	Grafik Jumlah Kunjungan Pengguna Intern Tahun 2011	41
Diagram 3.4	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Diagram 4.4	Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja	43
Diagram 5.4	Grafik frekuensi Kunjungan Responden.....	44
Diagram 6.4	Grafik Tujuan Kunjungan Responden ke Perpustakaan	45
Diagram 7.4	Grafik Layanan Perpustakaan Yang Sering Digunakan	46
Diagram 8.4	Grafik Kualitas Layanan Menurut Kepaniteraan	60
Diagram 8.5	Grafik Kualitas Layanan Menurut Peneliti	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	69
Lampiran 2	Lembar Uji Validitas dan Reliabilitas.....	75
Lampiran 3	Hasil Rekapitulasi Kuesioner.....	79
Lampiran 4	Nilai Rata-rata Persepsi, Harapan Minimum dan Harapan.....	83
Lampiran 5	Nilai Rata-rata Setiap Indikator.....	87
Lampiran 6	Nilai AG dan Nilai SG Setiap Dimensi Kualitas Layanan.....	91
Lampiran 7	Daftar Saran dan Harapan Pegawai terhadap Perpustakaan.....	93
Lampiran 8	Daftar Informasi Responden.....	95
Lampiran 9	Foto Perpustakaan Mahkamah Konstitusi.....	97
Lampiran 10	Struktur Organisasi Puslit TIK.....	99



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kualitas layanan merupakan isu krusial dalam sebuah perpustakaan/ penyedia jasa layanan. Kualitas layanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna. Perpustakaan sebagai salah satu penyedia jasa layanan yang berorientasi kepada pengguna perlu memperhatikan keinginan pengguna dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Hal ini sesuai dengan fungsi perpustakaan dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan penggunanya secara mudah, cepat dan tepat melalui berbagai layanan yang diberikan perpustakaan.

Keberhasilan perpustakaan dalam memberikan layanan dapat menjadi tolak ukur sebuah perpustakaan dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat informasi dan edukasi. Keberhasilan layanan ini berkaitan dengan kualitas layanan yang dapat memiliki nilai positif dimata penggunanya. Sebagaimana dikatakan oleh Crawford dan Gorman (1995) bahwa konsep layanan perpustakaan adalah fokus pada kualitas, dan keinginan untuk meningkatkan kemampuan layanan dan keinginan untuk memenuhi harapan pengguna. Dalam hal ini, perpustakaan memandang bahwa layanan yang diberikan semata-mata bukan merupakan rutinitas atau pekerjaan, tetapi upaya optimal untuk memperoleh umpan balik dan penilaian dari pengguna lalu memanfaatkan penilaian tersebut sebagai standar yang harus dicapai.

Kotler (1997) mendefinisikan kualitas layanan yaitu keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau layanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat, sedangkan menurut Parasuraman (1990) kualitas layanan merupakan kesenjangan antara harapan pengguna terhadap layanan yang diinginkan dengan persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan. Dapat dikatakan, kualitas layanan dianggap baik apabila persepsi pengguna lebih tinggi daripada harapan pengguna, dan

sebaliknya kualitas layanan dianggap belum baik apabila persepsi pengguna lebih rendah daripada harapan pengguna. Harapan pengguna merupakan layanan yang diinginkan oleh pengguna (*expected service*), sedangkan persepsi pengguna merupakan pendapat pengguna terhadap layanan yang sudah diberikan (*perceived service*).

Manfaat dari kualitas layanan tidak hanya dirasakan oleh pengguna tetapi juga bermanfaat bagi pengelola perpustakaan. Kualitas layanan yang baik akan berdampak terhadap kepuasan pengguna dan loyalitas pengguna juga akan memberikan citra positif bagi perpustakaan sehingga pengelola akan lebih percaya diri dan semangat dalam melayani pengguna. Apabila layanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan maka kualitas layanan akan memuaskan. Jika layanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas layanan yang diterima dinilai buruk, dan untuk mengevaluasi kinerja perpustakaan dapat dilihat dari ukuran tingkat kualitas layanan berdasarkan pendapat pengguna perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan dinilai baik atau buruk oleh penggunanya tergantung pada kemampuan perpustakaan dalam memenuhi harapan penggunanya yaitu dengan adanya ketersediaan informasi yang dibutuhkan, kemampuan dan keramahan dari petugas layanan, dan kemudahan dalam mengakses informasi juga kenyamanan ruang perpustakaan. Apabila keempat hal mendasar tersebut sudah sesuai dengan harapan pengguna maka kualitas layanan yang diberikan dinilai baik oleh penggunanya.

Dalam sebuah lembaga atau instansi pemerintah, perpustakaan dibentuk untuk mendukung tugas lembaga dalam menyediakan sumber referensi yang dibutuhkan pegawai lembaga tersebut. Dalam memenuhi kebutuhan pegawai, perpustakaan perlu mengetahui apa yang diinginkan pegawai terkait dengan kebutuhan informasinya sehingga apa yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun fasilitas perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pegawai. Perpustakaan lembaga bertujuan melayani pegawai sebagai penggunanya dengan menyediakan koleksi yang berhubungan dengan bidang lembaga penanggungnya.

Tuntutan lembaga terhadap kinerja perpustakaan mengharuskan perpustakaan terus berupaya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan sehingga peran perpustakaan yang berada di suatu lembaga dapat dirasakan secara maksimal oleh pegawai. Kualitas layanan perpustakaan lembaga dinilai baik apabila penilaian pegawai terhadap layanan yang diberikan sudah memenuhi harapan minimumnya terhadap layanan yang diinginkan. Penilaian pegawai terkait dengan sudah terpenuhinya kebutuhan pegawai akan informasi yang membantu tugas pegawai dalam mengerjakan pekerjaannya sehari-hari. Untuk mengetahui ukuran kualitas layanan perpustakaan lembaga yaitu dengan mengenali apa harapan dan pendapat pegawai terhadap layanan perpustakaan sehingga perpustakaan dapat mengevaluasi layanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan harapan pegawai dan meningkatkan layanan agar dapat berperan secara maksimal dalam mendukung tugas lembaga.

Ada beberapa penelitian yang sudah dilakukan mengenai kualitas layanan perpustakaan, di antaranya penelitian yang dilakukan oleh Sofjan Sauri, mahasiswa S2 Universitas Indonesia tahun 2007, yang meneliti tentang kualitas layanan menurut harapan dan pendapat mahasiswa tingkat akhir di STEI Tazkia pada tahun 2010 berdasar metode Libqual+TM. Hasil penelitiannya menunjukkan kualitas layanan yang dilakukan oleh perpustakaan STEI Tazkia dinilai baik oleh mahasiswa tingkat akhir dimana kualitas layanan yang diterima mahasiswa berada pada batas minimum yang dapat diterima dan harapan yang diinginkan.

Penelitian lain dilakukan oleh M. Farid Warji, mahasiswa S2 Universitas Indonesia tahun 2009, yang meneliti kualitas layanan menurut dosen di perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanudin Banten menurut harapan dan pendapat dosen pada tahun 2011 berdasarkan metode LibQual+TM. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa layanan secara umum belum memuaskan responden, jenis layanan yang diberikan pun belum memenuhi kebutuhan responden, hal ini dikarenakan staf yang belum memadai, koleksi yang belum berkualitas dan fasilitas yang masih harus banyak diperbaiki.

Penelitian tentang kualitas layanan tersebut berdasarkan kepada persepsi pengguna perpustakaan perguruan tinggi terhadap layanan yang sudah diperoleh

dan harapan penggunaya terhadap layanan yang diinginkan. Penelitian tersebut menggambarkan bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh masing-masing perpustakaan berdasar penilaian penggunaya. Pengguna sebagai pencari informasi yang diteliti pada kedua penelitian tersebut merupakan mahasiswa dan dosen sebagai pengguna aktif perpustakaan perguruan tinggi.

Pada penelitian ini, peneliti akan menganalisis kualitas layanan yang diberikan perpustakaan lembaga kepada penggunaya dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasi dan literatur secara cepat dan tepat guna mendukung kegiatan lembaga. Kualitas layanan perpustakaan lembaga diukur berdasarkan persepsi dan harapan pegawai sebagai pengguna perpustakaan lembaga terhadap layanan perpustakaan. Dalam penelitian ini selain menggambarkan kualitas layanan menurut pegawai juga mengevaluasi tentang kualitas layanan di antaranya dari kecepatan dan ketepatan layanan sebagai salah satu indikator layanan perpustakaan yang harus diberikan kepada pegawai dalam melaksanakan tugas pokok lembaganya.

Dalam mengukur kualitas layanan perpustakaan digunakan metode LibQual+TM. Dalam penelitian ini akan memunculkan nilai persepsi, nilai harapan minimum dan harapan sesungguhnya pengguna dari setiap indikator layanan berdasarkan dimensi kualitas layanan LibQual+TM yang diterima pengguna, sehingga akan terlihat dari setiap sub indikator dimensi kualitas layanan yang diberikan perpustakaan apakah sesuai dengan harapan pengguna terhadap layanan perpustakaan yang diinginkan. Indikator layanan tersebut yaitu dilihat dari empat dimensi kualitas layanan berdasarkan metode LibQual+TM yaitu *affect of service* (sikap dan kemampuan petugas perpustakaan), *access to information* (ketepatan dan kemudahan koleksi), *personal control* (teknologi yang digunakan) dan *library as place* (infrastruktur perpustakaan).

Penelitian ini dilakukan di perpustakaan Mahkamah Konstitusi (MK) yang merupakan perpustakaan khusus di bawah lembaga peradilan yaitu Mahkamah Konstitusi. Sebagai perpustakaan khusus lembaga instansi pemerintah, tugas utama perpustakaan MK adalah memberikan layanan pendukung bagi kegiatan pokok pegawai di lembaga induknya, yaitu Mahkamah Konstitusi. Kegiatan pokok Mahkamah Konstitusi adalah melakukan persidangan dengan

memeriksa, mengadili dan memutus perkara konstitusi. Dalam hal ini tugas perpustakaan menyediakan sumber referensi yang berhubungan dengan hukum dan perundang-undangan. Sumber referensi tersebut digunakan oleh pegawai dan hakim konstitusi sebagai dukungan bahan referensi dalam memutus suatu perkara. Salah satu jenis layanan yang diberikan kepada hakim konstitusi adalah layanan penelusuran informasi secara cepat dan tepat selama proses persidangan berlangsung guna memberikan dukungan referensi sebagai bahan dalam pengambilan keputusan oleh hakim konstitusi.

Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan dukungan referensi selama proses persidangan perkara merupakan salah satu unsur penilaian dalam mengukur kualitas layanan yang diberikan perpustakaan MK kepada pegawai MK yang terkait dengan persidangan. Indikator ini termasuk di dalam indikator layanan LibQual+TM yaitu kemampuan perpustakaan memberikan informasi kepada pengguna. Dari hal tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas layanan yang diharapkan oleh pegawai MK adalah kecepatan dalam memenuhi kebutuhan informasi dan bahan referensi selama persidangan dan ketepatan bahan referensi yang disediakan dengan perkara yang sedang diuji.

Intensitas persidangan di Mahkamah Konstitusi yang berjalan secara terus menerus, menuntut perpustakaan MK untuk selalu siap siaga menyediakan bahan referensi yang terkait dengan setiap perkara yang masuk ke MK. Perkara yang masuk ke MK tidak selalu mengenai hukum, dapat juga tentang subjek lainnya seperti ketenagakerjaan, ketenagalistrikan, perkawinan dsb. Namun perkara-perkara tersebut akan saling berkaitan dengan hukum dan konstitusi. Peraturan MK yang mengatur tentang waktu selesainya persidangan yang relatif pendek, menuntut perpustakaan untuk bekerja dengan cepat dan tepat yaitu kecepatan perpustakaan dalam melayani pegawai MK akan kebutuhan informasi dan ketepatan koleksi yang disediakan sehingga proses persidangan berjalan lancar dan tepat waktu. Perpustakaan juga harus aktif memantau setiap perkara yang masuk ke MK agar dapat menyiapkan bahan referensi yang akan dibutuhkan ketika persidangan berlangsung.

Salah satu cara unik untuk meningkatkan layanannya, perpustakaan MK memberikan layanan permintaan koleksi tanpa pegawai harus datang ke

perpustakaan (*delivery order*), tetapi petugas perpustakaan mengantarkan koleksi yang dibutuhkan ke ruang pegawai. Selain itu perpustakaan MK memberikan layanan siap siaga yaitu ketika para hakim membutuhkan bahan referensi ketika persidangan berlangsung, maka petugas perpustakaan dengan cepat mencari dan menyampaikan koleksi tersebut ke ruang persidangan. Hal demikian dilakukan untuk mendukung kelancaran tugas para hakim dan pegawai bagian Kepaniteraan dan peneliti hakim konstitusi dalam melaksanakan tugasnya menangani persidangan perkara di MK.

Berdasarkan fungsi lembaga sebagai lembaga peradilan, layanan utama yang diberikan perpustakaan MK yaitu memberikan layanan perpustakaan kepada para pegawai yang terkait dengan tugas dan fungsi lembaga dalam menangani perkara yang masuk ke MK. Pegawai tersebut yaitu yang bertugas membantu para hakim dalam menangani perkara yakni pegawai pada bagian kepaniteraan dan peneliti hakim. Kedua kelompok pegawai tersebut bertugas mendampingi para hakim di ruang persidangan dan memberikan masukan terkait dengan perkara yang sedang diuji. Dalam melaksanakan tugasnya kepaniteraan dan peneliti membutuhkan sumber referensi hukum yang membantu dalam mengkaji perkara dan membuat resume perkara, sehingga peran perpustakaan sangat diharapkan dapat membantu menyediakan sumber referensi tersebut untuk kelancaran tugasnya. Kedua kelompok pegawai inilah yang dapat memberikan penilaian terhadap kualitas layanan perpustakaan MK sebagaimana tugasnya membantu para hakim dalam melakukan proses persidangan MK.

Berdasarkan uraian di atas, layanan perpustakaan MK sangat berperan dalam mendukung tugas MK menangani perkara sehingga perpustakaan dituntut untuk terus meningkatkan layanannya terhadap pegawai yang terkait dalam persidangan. Maka untuk itu peneliti memandang perlu dilakukan penelitian terhadap kualitas layanan yang sudah diberikan perpustakaan selama ini, sehingga dapat diketahui tingkat kualitas layanan perpustakaan MK dalam membantu pegawai yang terkait persidangan yaitu pada bagian Kepaniteraan dan peneliti hakim dalam menyediakan sumber referensi hukum, apakah sudah memenuhi harapannya atau belum. Bagaimana pendapat pegawai tersebut terhadap kualitas

layanan perpustakaan MK selama ini dan layanan seperti apa yang diharapkan dalam memenuhi kebutuhan bahan referensi selama proses persidangan di MK.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pokok permasalahan yang akan menjadi kajian dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kualitas layanan perpustakaan Mahkamah Konstitusi menurut pegawai pada bagian Kepaniteraan dan peneliti dalam mendukung kegiatan persidangan di Mahkamah Konstitusi berdasarkan metode LibQual+TM.

1.3. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengukuran kualitas layanan perpustakaan berbasis LibQual+TM yang dapat digunakan untuk mengukur dan menganalisis pendapat pengguna perpustakaan terhadap kualitas layanan perpustakaan.

1.4 Tujuan Penelitian

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

1. Mengidentifikasi persepsi dan harapan pegawai pada bagian Kepaniteraan dan peneliti terhadap layanan perpustakaan Mahkamah Konstitusi
2. Mengidentifikasi kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pegawai pada bagian Kepaniteraan dan peneliti Mahkamah Konstitusi

1.5 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat;

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan pada pengembangan kajian Ilmu Perpustakaan dan Informasi dalam mengukur kualitas layanan di perpustakaan khusus instansi pemerintah berdasarkan metode LibQual+TM

2. Manfaat Praktis

- Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi pihak pimpinan dan pengelola perpustakaan Mahkamah Konstitusi dalam upaya meningkatkan kualitas layanannya
- Sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen perpustakaan dalam melakukan pengembangan layanan di perpustakaan MK di masa yang akan datang
- Sebagai bahan evaluasi dalam kegiatan layanan terkait dengan persepsi dan harapan pengguna terhadap layanan perpustakaan
- Bahan informasi bagi penelitian selanjutnya tentang kualitas layanan pengguna berdasarkan metode LibQual+™.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Layanan

Layanan dan kualitas adalah dua unsur yang tidak dapat dipisahkan. Aktivitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan akan bermuara kepada penilaian kualitas oleh pengguna. Penilaian pengguna terhadap kualitas merupakan esensi terpenting dalam mengetahui tingkat kualitas yang dimiliki oleh perpustakaan. Menurut Stevenson (1997) kualitas merupakan ukuran terhadap suatu hal yang baik atau yang buruk. Pengertian ini mengindikasikan bahwa kualitas merupakan sesuatu yang bersifat subjektif dimana sudut pandang seseorang akan mempengaruhi penilaian kualitas secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa suatu layanan hanya dapat dinilai berdasarkan pendapat dari penggunanya semata dan tidak dapat diklaim secara sepihak oleh perpustakaan.

Sedangkan layanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang/sebuah organisasi dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain dengan tujuan memberikan kepuasan untuk orang lain. Dengan kata lain, orientasi layanan harus didasarkan pada kebutuhan pengguna, yaitu dengan menempatkan pengguna sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi kebijakan pengembangan pada suatu perpustakaan.

2.1.1 Definisi Kualitas Layanan

Menurut Cronin dan Taylor (1992), kualitas layanan adalah *gap* (kesenjangan) antara layanan yang diberikan oleh perpustakaan dengan harapan pengguna terhadap layanan perpustakaan. Hal yang sama dikatakan oleh Parasuraman (1990) bahwa faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pengguna (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*,

maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh karena itu, baik tidaknya kualitas layanan bergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pengguna secara konsisten (Tjiptono:2008).

Kualitas layanan di mata pengguna menghubungkan harapan pengguna dengan performa yang diberikan oleh perpustakaan. Konsep layanan ini terletak pada perilaku atau respon yang diberikan pengguna perpustakaan terhadap layanan yang diperoleh. Sebagai organisasi yang berperan dalam memberikan layanan, karakteristik layanan perpustakaan dibentuk berdasarkan opini pengguna perpustakaan terhadap layanan perpustakaan. Dalam arti kualitas layanan perpustakaan harus fokus terhadap persepsi dan harapan pengguna. (Cronin, 1992)

Menurut Herson (2002) pengukuran kualitas mencerminkan baiknya sebuah layanan yang diinterpretasikan/diterjemahkan menurut standar sebagai pencapaian tujuan, pengukuran kinerja sehingga merupakan cara untuk mencapai tujuan layanan perpustakaan. Kualitas layanan ini berkaitan dengan apa yang diharapkan pengguna dengan memperlihatkan perbedaan antara harapan pengguna dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Kualitas layanan ini merupakan evaluasi layanan yang berkaitan dengan persepsi pengguna terhadap sebuah layanan.

Sedangkan dalam Parasuraman dan Zeithmal (1990), disebutkan bahwa penerapan kualitas harus mengacu pada dimensi kualitas berdasar pengguna, dalam hal ini dijabarkan dalam standar evaluasi kualitas berupa :

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

Selain itu terkait dengan kualitas layanan, terdapat dua dimensi layanan di perpustakaan, yaitu :

1. Dimensi kualitas teknis, yaitu dimensi keluaran layanan yang diberikan kepada pengguna
2. Dimensi kualitas fungsional, yaitu dimensi proses yaitu bagaimana proses layanan berlangsung di perpustakaan. Saxena (2000) membagi dimensi kualitas fungsional ini ke dalam dua dimensi kualitas yaitu manusia dan infrastruktur. Menurut Saxena, dimensi kualitas manusia terdiri atas faktor:
 - a. Kompetensi
 - b. Kualitas dalam menyampaikan layanan
 - c. Penghormatan
 - d. Kecekatan dan kecepatan
 - e. Keandalan
 - f. Kemampuan dalam mengakses
 - g. Kemampuan memahami pengguna
 - h. Kemampuan komunikasi
 - i. Kebijakan terhadap personal
 - j. Budaya kerja

Sedangkan dimensi infrastruktur terdiri atas :

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

Selanjutnya menurut Hernon (2002) kualitas layanan dapat dipandang dari segi aspek teknis dan pengguna. *Pertama*; kualitas dari aspek teknis memastikan bahwa layanan berfungsi secara efektif dan efisien. *Kedua* dari segi pengguna yang berhubungan dengan persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima yang termasuk didalamnya hal-hal yang pengguna anggap sangat penting.

Bedasarkan penjelasan tentang peranan kualitas layanan di atas, maka perpustakaan sebagai penyedia jasa layanan yang berorientasi kepada pengguna, sangatlah penting memperhatikan tentang kualitas layanan yang diberikan, alasannya *pertama*, pengguna yang memberikan informasi tentang apa yang ia harapkan merupakan kesempatan bagi perpustakaan dalam menciptakan hubungan pribadi yang lebih dekat dengan penggunanya. *Kedua*, tekanan luar dari lembaga induk yang meminta pertanggung jawaban perpustakaan dalam kinerja yang dilakukan. *Ketiga*, perhatian terhadap kualitas layanan dapat membuat kemitraan organisasi dengan penggunanya.

Jadi, fokus kegiatan perpustakaan bukan hanya kepada mengoleksi segala sesuatu informasi tetapi kegiatan intinya dari sebuah perpustakaan yaitu perpustakaan harus berpusat dalam peningkatan layanan dan membangun hubungan baik dengan pengguna. Kualitas layanan yang berfokus kepada interaksi antara pengguna dengan penyedia layanan melibatkan penilaian yang bersifat kognitif. Hal ini akan menjadikan perpustakaan sebagai tempat yang menyenangkan bagi penggunanya untuk beraktifitas (Hernon, 2002).

2.1.2 LibQual+™

Metode yang biasa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah Servqual (*Service Quality*). Namun untuk mengukur kepuasan pengguna perpustakaan digunakan metode LibQual+™ yang dikembangkan dari metode servqual. LibQual+™ dapat digunakan dalam mengkaji suatu proses, dengan mengumpulkan data dalam mengukur kinerja layanan yang fokus pada pengguna (Philips, 2001).

Pada penelitian ini akan menggunakan metode LibQual+™ dalam mengetahui kualitas layanan perpustakaan MK. LibQual+™ merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasar persepsi pengguna dengan menggunakan empat dimensi kualitas layanan. Metode LibQual+™ ini pada dasarnya adalah bertujuan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan empat dimensi tersebut yang merupakan adaptasi dari item-item dalam servqual yang telah dimodifikasi dan disesuaikan dengan lingkungan perpustakaan (Cook, 2003).

Secara rinci tujuan LibQual+™ meliputi;

1. Mendorong sebuah budaya unggul dalam memberikan layanan perpustakaan
2. Membantu pengguna perpustakaan agar lebih memahami persepsi dari kualitas layanan perpustakaan
3. Mengumpulkan dan menafsirkan masukan pengguna perpustakaan secara sistematis
4. Mengidentifikasi kegiatan terbaik dalam layanan perpustakaan
5. Meningkatkan analisis staf perpustakaan dan kemampuannya dalam melayani.

Dimensi-dimensi LibQual+™ yang akan dijadikan indikator dalam penelitian ini adalah:

- *Affect of Service (AoS)* yaitu kemampuan, sikap dan mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani pengguna, meliputi; a) *assurance*, yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan petugas perpustakaan dalam melayani pengguna, b) *empathy*, rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna c) *responsiveness*, selalu siap membantu pengguna yang kesulitan, d) *reliability*, yaitu kemampuan memberikan harapan dan menepatinya secara tepat dan akurat.
- *Access to Information (AI)* menilai kecukupan koleksi perpustakaan dan tingkat kemampuan dalam mengakses informasi yang dibutuhkan berdasarkan lama waktu untuk memperoleh informasi.
- *Personal control (PC)*, dimensi ini terkait dengan mampu tidaknya pengguna dalam mencari dan mengontrol informasi yang disediakan tanpa bantuan petugas. Bagaimana pengguna dapat melakukan aktivitas di perpustakaan dan memanfaatkan fasilitas atau layanan perpustakaan sendiri tanpa meminta bantuan pada pustakawan. Seperti halnya penelusuran informasi yang membutuhkan teknologi komputer dan cara operasinya, dimensi ini melihat apakah pengguna dapat melakukannya secara mandiri.
- *Library as Place (LaP)* dimensi ini menyangkut penilaian perpustakaan oleh pengguna dari segi fisik atau bangunan. Perpustakaan dinilai dari segi

fungsional ruangnya untuk kegiatan belajar, relaksasi diri atau peningkatan perkembangan pikiran.

Dalam meneliti kualitas layanan berdasarkan metode ini, Menurut Walter (2003) terdapat beberapa kelebihan metode Lib Qual+TM dengan instrumen pengukuran sebelumnya yaitu ;

- Metode ini dirancang untuk memperoleh tanggapan secara random dari sampel yang terdiri dari pengguna perpustakaan.
- Mencatat kinerja layanan minimum yang diharapkan responden dengan tidak hanya mengandalkan persepsinya atas kondisi perpustakaan saat ini
- Sesuai dengan kriteria yang sudah ada untuk keandalan dengan menggunakan pertanyaan dengan wawancara dari pengguna.
- Mengidentifikasi berbagai jenis kualitas dan menyediakan penilaian secara umum untuk kualitas tersebut.

Penelitian tentang kualitas layanan perpustakaan MK berdasarkan pegawai mengacu kepada empat dimensi layanan LibQual+TM, dimana kinerja MK yang bersifat segera, menuntut perpustakaan MK untuk dapat memberikan layanan secara cepat dan untuk mendukung kelancaran para hakim dan pegawai bagian Kepaniteraan dan peneliti dalam menjalankan tugasnya. Selain sub indikator kecepatan dan ketepatan juga terdapat sub indikator lainnya yang terdapat dalam dimensi layanan LibQual+TM yang juga akan diteliti bagaimana tingkat kualitasnya berdasarkan persepsi dan harapan pegawai bagian Kepaniteraan dan peneliti.

2.2 Perpustakaan Khusus

Perpustakaan Mahkamah Konstitusi tergolong ke dalam jenis perpustakaan khusus yang lembaga induknya adalah badan instansi pemerintah yaitu Mahkamah Konstitusi.

2.2.1 Definisi dan Jenis Perpustakaan Khusus

Menurut Ferguson dan Mobley (1984) perpustakaan khusus adalah sebuah unit atau departemen dari suatu organisasi yang fungsi utamanya melayani kebutuhan informasi setiap personil dalam organisasi, dengan kata lain perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang berada di bawah struktur sebuah

organisasi dari organisasi induk, sehingga perpustakaan khusus memiliki koleksi yang berbeda (unik) sesuai dengan fungsi organisasi yang bersangkutan.

Hal yang sama diuraikan John Abdul Kargbo (2003) bahwa perpustakaan khusus dikelola oleh sebuah organisasi dimana koleksinya terbatas pada subjek tertentu yang merupakan bidang dari lembaga induknya. Perpustakaan tersebut menyimpan koleksi yang sedang dibutuhkan oleh pengguna. Kelebihan utama dari perpustakaan khusus adalah memiliki akses langsung ke sumbernya langsung, karena informasi yang diperoleh berhubungan dan sesuai dengan tujuan induk organisasinya.

Sutarno (2009) mendefinisikan perpustakaan khusus atau kedinasan yaitu perpustakaan yang dikelola oleh instansi kedinasan dan dimaksudkan untuk menunjang pelaksanaan tugas-tugas instansi yang bersangkutan, misalnya sebagai sumber referensi, sumber informasi yang diperlukan bagi pimpinan dan para pegawai lainnya dalam melaksanakan tugas dan kegiatannya.

Perpustakaan Nasional RI memberi pengertian mengenai perpustakaan khusus adalah satu jenis perpustakaan yang dibentuk oleh lembaga (pemerintah/swasta), perusahaan atau asosiasi yang mempunyai misi bidang tertentu dengan tujuan memenuhi kebutuhan lingkungannya, baik dalam pengelolaan maupun pelayanan informasi. Dijelaskan pula oleh Mount (1999) bahwa perpustakaan khusus merupakan organisasi informasi yang disponsori oleh perusahaan swasta, lembaga pemerintah dan bukan untuk mencari keuntungan, jadi merupakan lembaga penyedia informasi yang non profit.

Perpustakaan khusus yang berada di bawah lembaga pemerintah adalah termasuk perpustakaan khusus instansi pemerintah, di mana perpustakaan instansi pemerintah menurut Badan Standarisasi nasional adalah salah satu jenis perpustakaan yang dibentuk oleh lembaga pemerintah yang menangani atau mempunyai misi dibidang tertentu dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan materi perpustakaan/informasi di lingkungannya dalam rangka mendukung pencapaian misi instansi induknya.

Perpustakaan khusus instansi pemerintah dibentuk dengan tujuan untuk mendukung dan memudahkan pegawai suatu lembaga induk dalam mengemban

tugas-tugasnya secara lebih efektif. Badan Standarisasi Nasional merinci tujuan perpustakaan khusus instansi sebagai berikut:

- a) Menunjang terselenggaranya pelaksanaan tugas lembaga induknya dalam bentuk penyediaan materi perpustakaan dan akses informasi;
- b) Mengumpulkan terbitan dari dan tentang lembaga induknya;
- c) Memberikan layanan perpustakaan dan informasi;
- d) Menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk menunjang tugas perpustakaan;

Sedangkan fungsi perpustakaan khusus instansi adalah;

- a) Mengembangkan koleksi yang menunjang kinerja lembaga induknya;
- b) Menyimpan semua terbitan dari dan tentang lembaga induknya;
- c) Menjadi pusat referal dalam bidang yang sesuai dengan lembaga induknya;
- d) Mengorganisasi materi perpustakaan;
- e) Mendayagunakan koleksi;
- f) Menyelenggarakan pendidikan pengguna;
- g) Ikut serta dalam layanan perpustakaan serta jaringan informasi;
- h) Menyelenggarakan otomasi perpustakaan;
- i) Melaksanakan digitalisasi materi perpustakaan ;
- j) Menyajikan layanan koleksi digital;
- k) Menyediakan akses informasi pada tingkat lokal, nasional, regional dan global.

Sesuai dengan nama dan fungsinya yang bersifat khusus maka pihak/orang luar biasanya jarang atau tidak diperbolehkan untuk menggunakan perpustakaan tersebut, kecuali dengan persyaratan.

Ciri-ciri kekhususan perpustakaan khusus menurut Sutarno (2009) adalah;

- Jenis koleksi terbatas pada subjek-subjek yang berhubungan dengan kegiatan organisasi.
 - Penggunanya terbatas pegawai, anggota organisasi yang bersangkutan.
- Kebanyakan pengguna perpustakaan khusus sudah mempunyai lingkaran pengguna tetap dan jelas, sehingga minat dan kebutuhannya sudah dapat diraba. Perpustakaan khusus yang sudah terbangun dengan baik bahkan telah melakukan analisis kebutuhan informasi untuk masing-masing

personil organisasi. Biasanya jika dibuka untuk umum, segmentasi masyarakat yang dilayani pun masih memiliki visi yang sama dengan organisasi

- Lokasi berada didalam lembaga yang bersangkutan dan penanggung jawab adalah instansi tersebut
- Sumber pembiayaan berasal dari unit induknya
- Perpustakaan khusus biasanya tidak mempunyai staf yang terhierarki berdasarkan fungsinya. Satu orang staf dapat melakukan multi pekerjaan mulai dari pengadaan sampai pelayanan.

Jenis-jenis perpustakaan khusus :

- Perpustakaan yang berada di bawah naungan sebuah perusahaan
- Perpustakaan yang berada di dalam lembaga departemen atau lembaga nondepartemen
- Perpustakaan yang berada didalam lembaga penelitian dan pengembangan
- Perpustakaan yang di dalam pusat informais dan dokumentasi
- Perpustakaan yang dikelola oleh lembaga lain yang koleksinya khusus dan penggunaanya khusus.

2.2.2 Pengguna Perpustakaan Khusus

Pengguna menurut pandangan perpustakaan adalah semua anggota masyarakat tanpa membeda-bedakan status sosial dan kedudukannya mempunyai hak yang sama terhadap fasilitas dan informasi di perpustakaan. Namun demikian terdapat beberapa jenis perpustakaan yang membatasi penggunaanya hanya untuk segelintir orang saja dikarenakan kebijakan perusahaan sebagai induknya, seperti perpustakaan khusus, perpustakaan khusus instansi dan perpustakaan sekolah.

Di perpustakaan khusus instansi, pengguna yang dilayani adalah para pegawai/karyawan instansi tersebut. Namun ada juga yang membuka layanannya untuk masyarakat luas atau pengguna ekstern dengan syarat-syarat tertentu. Masyarakat luas yang datang ke perpustakaan instansi biasanya mencari informasi yang berhubungan dengan kegiatan lembaga tersebut, yang sulit ditemui di tempat penyedia jasa yang lain.

Dalam hal layanan, pengguna mempunyai peranan penting menilai kualitas layanan yang diberikan, khususnya pengguna intern atau pengguna aktif. Di perpustakaan khusus, pengguna yang menilai kualitas tidaknya layanan adalah pengguna dari dalam lembaga induknya, dikarenakan layanan yang digunakan oleh pengguna intern meliputi semua jenis layanan yang disediakan, berbeda dengan pengguna ekstern yang biasanya terdapat batasan-batasan tertentu dalam menggunakan layanan perpustakaan tergantung kebijakan masing-masing lembaganya.

Dalam kegiatan layanan akan terjadi kontak atau interaksi antara pengguna dan staf layanan. Proses interaksi ini akan menimbulkan hubungan komunikasi yang baik atau buruk tergantung dari layanan yang diberikan, karena konsekuensinya, kualitas layanan ditentukan pula oleh proses interaksi dan komunikasi yang berlangsung selama proses penyampaian layanan. Dalam hal ini pengguna ikut berperan dalam proses penciptaan nilai dan kualitas sehingga pengguna pun menjadi titik pintas atas kualitas akhir layanan.

2.2.3 Layanan Perpustakaan Khusus

Seperti yang telah diuraikan di atas, layanan yang diberikan perpustakaan khusus kepada pengguna harus sesuai dengan misi perpustakaan. Misi perpustakaan mengacu pada misi lembaga yang menaunginya dikarenakan tugas inti perpustakaan khusus harus menyediakan materi perpustakaan dan akses informasi bagi lembaga induknya, seperti menurut Surachman (2005) bahwa dalam menunjang kegiatan lembaga induknya, perpustakaan khusus akan menyediakan informasi-informasi yang sesuai dengan kebutuhan lembaga.

Dalam undang-undang nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 26 menyebutkan bahwa perpustakaan khusus memberikan layanan kepada pengguna dilingkungannya dan secara terbatas memberikan layanan kepada pengguna diluar lingkungannya. Dengan prinsip memudahkan pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan adalah tujuan dari layanan perpustakaan, meskipun sistem layanan dari tiap-tiap perpustakaan berbeda-beda. Layanan perpustakaan khusus diarahkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dari dalam

lembaga induknya, karena itu perpustakaan menyediakan layanan yang berorientasi kepada kebutuhan penggunanya.

Menurut BSN layanan yang diberikan perpustakaan khusus instansi pemerintah meliputi;

- Layanan baca di tempat
- Layanan sirkulasi
- Layanan kesiagaan informasi
- Layanan referensi
- Layanan penelusuran informasi
- Layanan bimbingan pengguna

Selain layanan tersebut di atas John Abdul Kargbo (2003) menambahkan layanan komputer, layanan fotokopi, dan layanan abstrak dan indeks.

Perpustakaan khusus dikenal atas layanannya yang sama seperti perpustakaan jenis lain. Akan tetapi cakupannya dibatasi oleh jenis penggunanya. Dan biasanya dibatasi untuk pengguna yang berada di bawah lembaga induknya. Perpustakaan khusus tidak memiliki undang-undang yang khusus untuk keberadaannya. Dengan kata lain, mereka didirikan oleh lembaga induk yang diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada lembaga induknya yang tidak dapat dinilai dalam bentuk finansial. Kontribusi tersebut adalah menyediakan informasi yang tepat dan akurat seperti topik-topik yang dibutuhkan oleh organisasi induk yang tidak dapat diperoleh di perpustakaan lainnya. Maka perpustakaan khusus, selain menyediakan koleksi yang banyak dibutuhkan juga menyediakan jaringan layanan yang dapat diakses oleh pengguna luar.

Perpustakaan khusus satu dengan yang sejenisnya tidak memiliki tujuan yang sama, namun tergantung dari lembaga induknya. Istilah perpustakaan khusus mencakup perpustakaan dan fungsi informasi dalam berbagai macam tempat/organisasi dimana setiap lembaga tersebut menentukan jenis layanan dan metode layanan disesuaikan dengan standar dan prosedur organisasi.

Jenis layanan perpustakaan khusus dapat bersifat terbuka maupun tertutup, tergantung kepada kebijakan organisasi, lembaga penanggungjawabnya dan tipe penggunanya. Namun kebanyakan perpustakaan khusus menerapkan sistem terbuka dengan akses terbatas. Dengan pengertian tidak menutup kemungkinan

untuk perpustakaan khusus memberikan layanan kepada pengguna diluar lembaga induknya. Hal ini untuk lebih memberikan peluang kepada penggunanya yang lebih luas namun tetap terkontrol (Surachman, 2005).

Pelayanan yang diberikan biasanya berupa *current awarennes*, dan *selective dissemination of information*. Dalam hal ini petugas harus mampu memenuhi kebutuhan penggunanya dengan bantuan *Current Awarennes Service (CAS)* dan *Selective Dissemination of Information (SDI)*. Penggunaan kedua sistem ini akan membantu memastikan bahwa para pengguna perpustakaan tetap mengetahui informasi-informasi terkini sesuai bidang kerja atau peminatannya. Bagi petugas sendiri metode ini akan memunculkan kepuasan pribadi karena koleksi-koleksi perpustakaan dapat dieksploitasi dan dimanfaatkan.

2.2.4 Sumber Daya Manusia Perpustakaan Khusus

Peran SDM dalam suatu perpustakaan merupakan ujung tombak yang menentukan dalam kualitas layanan yang diberikan. SDM yang telah memenuhi syarat fungsional perpustakaan diangkat menjadi pustakawan. Menurut Murphy (1991) pustakawan di perpustakaan khusus adalah seorang pustakawan yang mempunyai kompetensi khusus. Kompetensi khusus tersebut bersifat unik dan saling mempengaruhi satu sama lain yaitu pengetahuan (*knowledge*), pemahaman (*understanding*), keahlian (*skill*) dan perilaku (*attitude*). Kompetensi khusus dan unik tersebut di dalamnya penguasaan secara mendalam pengetahuan berbagai khusus sesuai subjek spesialisnya, berbagai informasi dan pengetahuan baik tercetak maupun elektronik yang dapat mempertemukan pengguna dengan informasi yang dibutuhkannya.

Pustakawan di perpustakaan khusus diharapkan mempunyai pengetahuan atas sumber daya informasi termasuk kemampuan mengevaluasi, memiliki pengetahuan subjek yang khusus dengan lembaganya, mennggunakan teknologi informasi yang sesuai, menghasilkan produk informasi yang khusus untuk digunakan di dalam maupun di luar lembaganya dan meningkatkan jasa layanan informasi.

Sedangkan menurut Murphy (1990) kompetensi yang harus dimiliki pustakawan perpustakaan khusus adalah;

- Dapat melakukan layanan prima
- Dapat membaca permasalahan dengan wawasan yang luas
- Memiliki keterampilan berkomunikasi
- Terus menerus meingkatkan dan memperbaiki layanan informasi untuk merespon perubahan kebutuhan informasi
- Dapat bekerjasama dengan pihak lain dalam pengadaan informasi

Berdasarkan uraian di atas pustakawan di perpustakaan Mahkamah Konstitusi harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang subjek hukum sesuai dengan subjek spesialis lembaga dibidang hukum, hal ini akan memudahkan pustakawan dalam memberikan layanan informasi kepada pegawai guna membantu pegawai dalam mengkaji setiap perkara.

2.2.5 Koleksi Perpustakaan Khusus

Koleksi perpustakaan khusus difokuskan pada koleksi mutakhir di dalam subjek yang menjadi tujuan perpustakaan tersebut atau untuk mendukung kegiatan badan induknya. Koleksi suatu perpustakaan khusus adalah tidak terletak dalam banyaknya jumlah koleksi atau jenis terbitan lainnya melainkan ditekankan kepada kualitas koleksinya agar memudahkan dalam penyebaran informasi serta penelusuran informasi

Menurut Sutarno (2009) koleksi yang dimiliki perpustakaan khusus sifatnya khusus di antaranya koleksi-koleksi yang berisi tentang informasi kegiatan yang berhubungan dengan lembaga induknya. Sekurang-kurangnya 80% koleksinya terdiri dari subyek/disiplin ilmu tertentu sesuai dengan kebutuhan instansinya. Jenis koleksi yang dimiliki dapat berupa buku teks, koleksi serial, koleksi referens dan laporan-laporan. Namun biasanya juga disediakan koleksi yang bersifat umum sebagai tambahan dan daya tarik pengguna seperti majalah dan terbitan periodik lainnya.

Di perpustakaan Mahkamah Konstitusi koleksi yang perlu dikembangkan adalah yang berkaitan dengan hukum dan konstitusi sebagaimana lembaga penanggunya yang bergerak dibidang hukum, sehingga koleksi yang dibutuhkan

oleh pegawainya adalah yang berhubungan dalam penyelesaian hukum konstitusi. Selain koleksi tersebut, perpustakaan MK memiliki koleksi produk MK dari tahun 2003 sampai sekarang yaitu berupa peraturan-peraturan yang dikeluarkan MK untuk lembaga sendiri juga produk untuk orang luar MK yaitu berupa putusan MK, risalah sidang, berita acara persidangan dan beberapa penelitian tentang perkara yang pernah diuji di MK. Buku-buku karya bapak dan ibu hakim dari tahun 2003 sampai 2012 menjadi salah satu koleksi khusus perpustakaan dikarenakan koleksi ini terkadang tidak diperjualbelikan di toko buku. Koleksi produk MK selain dalam bentuk tercetak juga tersedia dalam bentuk elektronik yang dapat dibuka dimana pun dan dapat diunduh secara gratis di situs web MK yaitu www.mahkamahkonstitusi.go.id.

2.2.6 Perpustakaan Lembaga Peradilan

Perpustakaan khusus yang berada di bawah lembaga/instansi peradilan dinamakan perpustakaan lembaga peradilan. Perpustakaan ini berfungsi menyediakan informasi hukum (*legal information*) bagi hakim dan pegawainya, dan mereka yang berurusan dengan penegakan hukum di lembaga peradilan dimana lembaga perpustakaan itu berada. Dengan tersedianya informasi hukum tersebut maka para hakim akan dengan mudah mengakses sumber hukum dalam mendukung semua pertimbangan dan pembuatan keputusan.

Informasi hukum yang tersedia di perpustakaan adalah sumber referensi berupa buku atau terbitan berkala yang terkait dengan perkara yang masuk ke persidangan. Di lembaga Mahkamah Konstitusi perkara yang masuk ke persidangan adalah yang berkaitan dengan pengujian Undang-undang, pembubaran partai politik, sengketa kewenangan lembaga negara, dan perselisihan tentang pemilihan umum dan pemeliharaan daerah.

Dalam menangani perkara tersebut di atas, maka pegawai dan para hakim konstitusi membutuhkan dukungan dari perpustakaan dalam menyediakan bahan referensi terhadap setiap perkara yang masuk ke MK. Oleh karena itu, peran perpustakaan dalam proses persidangan diharapkan dapat aktif memantau setiap perkara yang masuk, sehingga apabila pegawai membutuhkan referensi tersebut, perpustakaan dapat segera memenuhinya.

Selain untuk kegiatan lembaga, perpustakaan juga harus memberikan layanan informasi dan pengetahuan terbaru bagi para pegawai di lembaga peradilan sehingga mereka dapat mengerjakan tugas-tugas administratif berdasarkan undang-undang, keputusan dan peraturan terbaru.

Koleksi inti yang harus dimiliki perpustakaan lembaga peradilan adalah koleksi yang berkaitan dengan hukum, peraturan dan perundangan, mulai dari surat putusan pengadilan sampai pedoman pelaksanaan dan penerapan peraturan yang harus dijalankan masyarakat. Dengan koleksi ini maka semua orang yang sedang menangani atau menyelesaikan masalah hukum dapat menggunakan koleksi tersebut. Jenis koleksi yang perlu ada di perpustakaan lembaga peradilan sebaiknya beragam, tidak hanya berupa buku, koleksi lain dapat berupa majalah, laporan penelitian, kumpulan peraturan dan perundang-undangan bahkan lembaran tentang pedoman pelaksanaan peraturan. Jika memungkinkan koleksi perpustakaan dapat berupa materi dalam format digital (CD ROM) ataupun elektronik yang dapat diunduh. Sedangkan untuk pengadaan koleksi perpustakaan tidak harus mengusahakan dengan membeli melalui anggaran sendiri tetapi juga dapat memperolehnya dengan berbagai cara baik dari hasil pertukaran koleksi antar perpustakaan lembaga peradilan, sumbangan atau hibah dari lembaga atau perorangan.

Koleksi perpustakaan hasil pengadaan, agar memudahkan dalam memanfaatkan koleksi oleh pengguna, maka koleksi yang ada di perpustakaan harus dikelola (katalog, klasifikasi, shelving) agar semua koleksi tersusun sehingga mudah ditemukan dan digunakan oleh pengguna. Ruang perpustakaan lembaga peradilan harus berlokasi di tempat yang strategis yang mudah dilihat dan dijangkau oleh pengguna yang sedang berada disekitar lembaga. Menurut Rusmana (2010) penempatan ruang perpustakaan sebaiknya berdekatan dengan ruang pegawai sehingga sering dilalui atau dekat dengan pusat berkumpulnya pegawai. Pemilihan interior dan perabotan dengan warna dan ukuran serta model yang tepat dapat memberikan nuansa nyaman bagi pengguna untuk berlama-lama di perpustakaan.

Petugas perpustakaan lembaga peradilan sebaiknya dibekali dengan ilmu perpustakaan dan ilmu hukum sehingga akan menguasai dasar-dasar hukum yang akan memudahkan dalam melayani pengguna mencari informasi hukum. Untuk membekali petugas perpustakaan dapat dilakukan dengan mengikuti kegiatan-kegiatan kepastakaan seperti seminar, diklat atau workshop sehingga ilmu perpustakaan yang dimiliki akan bertambah dan sesuai dengan perkembangan ilmu perpustakaan saat ini. Begitupun dalam membekali ilmu hukum secara mendasar kegiatan serupa dapat diikuti oleh petugas untuk mengetahui secara dasar tentang ilmu hukum sehingga kemampuan dalam mencari sumber referensi hukum tidak menemukan kesulitan. Hal ini dalam rangka meningkatkan kompetensi petugas perpustakaan dalam memberikan layanan yang maksimal kepada pegawai sebagai pengguna intern perpustakaan lembaga peradilan (Rusmana, 2010).

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan cara mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan skala pengukuran terhadap indikator layanan yang ditanyakan kepada responden. Penelitian ini menggambarkan apa adanya tentang sesuatu variabel, gejala atau keadaan artinya penelitian ini dikategorikan penelitian deskriptif yang harus bersifat objektif dan faktual dalam memperlihatkan fenomena yang ada yang memungkinkan peneliti memperoleh gambaran secara utuh dari permasalahan penelitian yang diteliti.

Bungin (2005) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif deskriptif bertujuan untuk menjelaskan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian itu berdasarkan apa yang terjadi. Kemudian mengangkat karakter atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun variabel tersebut dan menganalisis secara mendalam.

Penelitian ini merupakan studi kasus tentang kualitas layanan perpustakaan khusus lembaga peradilan yang bertempat di Perpustakaan Mahkamah Konstitusi. Sulisty-Basuki (2006) mengatakan bahwa studi kasus merupakan kajian mendalam tentang peristiwa, lingkungan dan situasi tertentu yang memungkinkan mengungkapkan atau memahami suatu hal. Studi kasus khusus cenderung menghasilkan kesimpulan dari suatu kekhususan. Pada penelitian ini pun memfokuskan pada indikator tertentu yaitu mengukur kualitas layanan perpustakaan dalam mendukung kegiatan persidangan di MK sehingga variabel yang digunakan lebih jelas, khusus dan terarah.

3.2 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek pada penelitian ini adalah pegawai yang terkait dengan persidangan di Mahkamah Konstitusi. Berdasarkan tugas pokok unit perpustakaan di MK sebagai unit pendukung dalam melakukan kegiatan persidangan, maka penentuan subjek penelitian ini yaitu pegawai yang membantu dalam proses persidangan perkara di MK yang membutuhkan literatur sebagai bahan referensi dalam pengambilan putusan. Pegawai tersebut terdiri dari bagian Kepaniteraan dan peneliti. Selain itu dengan melihat data peminjaman di bagian layanan perpustakaan dimana unit Kepaniteraan dan peneliti yang sering melakukan peminjaman koleksi perpustakaan dan penelusuran informasi, sehingga diasumsikan bahwa pegawai bagian Kepaniteraan dan peneliti akan dapat memberikan penilaian terhadap kualitas layanan perpustakaan. Objek penelitian ini adalah kualitas layanan perpustakaan Mahkamah Konstitusi dan persepsi pegawai bagian Kepaniteraan dan peneliti terhadap kualitas layanan perpustakaan MK.

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Mahkamah Konstitusi yang bertempat di Gedung Mahkamah Konstitusi Lantai 5 & 6, Jl. Medan Merdeka Barat No.6 Jakarta Pusat. Waktu penelitian dilakukan pada bulan April – Juni 2012.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan suatu analisis yang merupakan sasaran penelitian sedangkan sampel merupakan himpunan bagian dari suatu populasi. Populasi dari penelitian ini adalah pegawai Mahkamah Konstitusi yang menggunakan layanan perpustakaan. Sedangkan sampel ditentukan berdasarkan *purposive sampling* yaitu metode penetapan responden untuk dijadikan sampel berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu. Kriteria yang dijadikan syarat dalam penentuan sampel ini yaitu pegawai yang bertugas langsung dalam membantu para hakim menangani perkara di MK dan tugas pokoknya membantu persidangan perkara di Mahkamah Konstitusi. Hal ini sesuai dengan *core bussiness* lembaga sebagai lembaga peradilan yang memeriksa dan memutus perkara konstitusi. Pegawai tersebut terdiri dari bagian kepaniteraan dan peneliti MK. Dua unit ini

biasanya yang sering menggunakan layanan perpustakaan di antaranya melakukan layanan peminjaman dan penelusuran informasi, sehingga dapat diasumsikan bahwa pegawai yang sering menggunakan layanan perpustakaan dapat memberikan pendapat terhadap kualitas layanan perpustakaan yang diberikan.

Peneliti hakim bertugas membantu hakim konstitusi dalam membuat kajian perkara, membuat kaidah hukum, membuat penafsiran dan *legal opinion*. Untuk mendukung tugasnya tersebut, peneliti hakim membutuhkan sumber referensi yang terkait dengan setiap perkara yang masuk ke MK sehingga dapat dikaji secara mendalam. Sedangkan kepaniteraan bertugas mendampingi hakim dalam persidangan untuk mencatat jalannya persidangan, disamping itu tugas lainnya membuat berita acara persidangan, membuat resume dan menganalisis perkara, dan untuk mendukung tugasnya kepaniteraan membutuhkan sumber referensi yang digunakan dalam menganalisis perkara secara mendalam sebagai bahan para hakim membuat putusan.

Maka peneliti dan kepaniteraan merupakan sampel yang dipilih, disamping sering melakukan peminjaman juga merupakan pegawai yang bertugas langsung dalam membantu hakim menangani perkara yang masuk ke MK. Sampel penelitian ini berjumlah 33 orang yaitu jumlah keseluruhan pegawai bagian Kepaniteraan berjumlah 14 orang dan seluruh peneliti hakim berjumlah 19 orang.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan cara menyebarkan kuesioner. Kuesioner menurut Saptawati Bardosono (2009:2) merupakan kumpulan pernyataan dan pertanyaan yang disusun untuk dijawab oleh responden berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Sulistyio Basuki (2006) kuesioner adalah pertanyaan terstruktur yang diisi sendiri oleh responden.

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

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

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

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

Setiap butir pertanyaan yang diberikan berisi jawaban dengan skala penilaian 1-9 yang menunjukkan nilai dari yang terendah hingga tertinggi. Selain itu, diberikan opsi N/A (*Not Applicable*). Opsi ini diberikan apabila responden memilih untuk tidak memberikan penilaian berdasarkan skala penilaian yang ada. Pada kuesioner ditambahkan butir pertanyaan tambahan berisi pertanyaan tentang identitas responden, kuantitas kunjungan responden ke perpustakaan, tujuan berkunjung ke perpustakaan, dan layanan yang sering dipakai responden. Di bagian terakhir kuesioner terdapat butir saran dari responden untuk memperoleh daftar harapan responden terhadap layanan perpustakaan.

3.5 Metode Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode LibQual+TM merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasar persepsi pengguna dengan menggunakan empat dimensi kualitas layanan yaitu *Affect of Service* (AoS), *Acces to Information* (AI), *Personal control* (PC) dan *Library as Place* (LaP). Metode LibQual+TM ini pada dasarnya adalah bertujuan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan empat dimensi tersebut yang merupakan adaptasi dari item-item dalam servqual yang telah dimodifikasi dan disesuaikan dengan lingkungan perpustakaan (Cook, 2003). Empat dimensi tersebut dapat dilihat dari tabel indikator berikut :

Tabel 1.3 Indikator Dimensi Kualitas Layanan Perpustakaan

No	Variabel	Indikator
1.	<i>Affect of Service</i>	<ul style="list-style-type: none"> - kemampuan dan kepercayaan diri petugas perpustakaan dalam memberikan layanan - keinginan untuk menolong - sikap petugas dalam menghadapi kesulitan pengguna - kecepatan petugas dalam memberikan layanan - pengetahuan petugas perpustakaan - cara berpakaian petugas - respon petugas dalam memenuhi kebutuhan pengguna.
2.	<i>Access to Information</i>	<ul style="list-style-type: none"> - ketepatan koleksi untuk kebutuhan pengguna - ketersediaan jurnal tercetak dan digital - aturan layanan perpustakaan - koleksi tercetak yang dibutuhkan pengguna - sumber-sumber informasi dalam format elektronik - durasi distribusi informasi dari perpustakaan kepada pengguna.
3.	<i>Personal Control</i>	<ul style="list-style-type: none"> - kemudahan sarana penelusuran bagi pengguna - akses yang nyaman terhadap koleksi - situs atau OPAC yang mudah diakses - ketersediaan perangkat perpustakaan berteknologi tinggi yang dapat dimanfaatkan pengguna dengan mudah - akses terhadap informasi secara mudah dan independen bagi pengguna - akses sumber informasi dalam format digital yang dapat diakses dimana saja.
4.	<i>Library as Place</i>	<ul style="list-style-type: none"> - ketenangan suasana perpustakaan - suasana nyaman perpustakaan untuk diskusi dan belajar - ruang perpustakaan yang dapat memberikan inspirasi - Fasilitas ruang perpustakaan

Sumber: Hasil penelitian (2012)

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

Persepsi (*perceived*) adalah tingkat layanan perpustakaan yang dirasakan oleh pengguna.

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

3.6 Uji validitas dan Uji Reliabilitas

Sebagai instrumen pengumpul data, yang sangat penting dalam menentukan keabsahan data, maka kuesioner terlebih dahulu diuji kevalidannya melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Instrumen yang valid memiliki validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid memiliki validitas yang rendah. Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu alat instrumen cukup dapat dipercaya atau handal untuk digunakan sebagai alat pengumpul data (Arikunto, 2006)

Menurut Sulistyio Basuki (2006) bahwa kesahihan merujuk ke autentisitas dan ketepatan isi, instrumen yang digunakan sesungguhnya mengukur apa yang ingin diukur, sedangkan keandalan mengacu kepada teknik atau instrumen yang digunakan, instrumen akan menghasilkan yang sama apabila digunakan pada kondisi yang sama namun berlainan tempat atau peristiwa. Uji validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan program SPSS 20. Namun dapat pula dihitung dengan menggunakan rumus. Validitas instrumen mengacu pada korelasi *Pearson Product Moment*, sedangkan reliabilitas instrumen mengacu pada *Alpha Cronbach* dengan rumus :

$$r = \frac{n \cdot \Sigma XY - \Sigma X \cdot \Sigma Y}{\sqrt{n \cdot \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2} \cdot \sqrt{n \cdot \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2}}$$

Keterangan :

r = koefisiensi korelasi

n = jumlah skor responden

ΣX = jumlah skor item

ΣY = jumlah skor total

Setelah itu penulis melakukan uji validitas dengan menggunakan rumus:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{1-r^2}$$

Keterangan :

t = nilai hitung

r = koefisien korelasi hasil r hitung

n = jumlah responden

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis kualitas layanan perpustakaan dilakukan berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner terhadap responden. Berdasarkan hasil pengolahan data-data tersebut akan diperoleh gambaran mengenai kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi pengguna. Teknik analisis data dalam penelitian ini dengan menggunakan analisis statistika deskriptif yaitu salah satu teknik statistik yang memberikan informasi hanya mengenai data yang dimiliki dan tidak bermaksud untuk menguji hipotesis dan kemudian menarik kesimpulan yang digeneralisasikan untuk data yang lebih besar.

Analisis deskriptif dilakukan dengan maksud untuk membuat data menjadi lebih bermakna dan komunikatif sehingga dapat memperjelas suatu fenomena sehingga mudah untuk dipahami. Teknik ini digunakan untuk menganalisis harapan dan persepsi responden terhadap kualitas layanan perpustakaan. Rumus yang digunakan adalah :

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

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

Keterangan :

AG dan SG = Nilai kepuasan responden terhadap layanan, dengan indikator negatif dan positif.

Adequacy Gap (AG) merupakan kesenjangan antara persepsi pengguna dengan harapan minimum mereka. AG diperoleh dengan cara menghitung selisih antara nilai persepsi dengan harapan minimum pengguna. Apabila AG menunjukkan hasil perhitungan dengan nilai positif, maka responden merasa layanan yang diberikan telah memenuhi standar yang diinginkan, dengan kata lain perpustakaan telah berhasil memenuhi harapan minimum pengguna. Sebaliknya

apabila nilai perhitungan AG menunjukkan nilai negatif, maka responden merasa layanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang mereka inginkan.

Superior Gap (SG) adalah kesenjangan antara persepsi pengguna dengan harapan pengguna yang sesungguhnya diinginkan (*desired*). SG menunjukkan kualitas layanan yang unggul (*superior*) perpustakaan. SG diperoleh dengan menghitung selisih antara nilai persepsi dengan harapan yang sesungguhnya diinginkan (*perceived*) oleh pengguna. Apabila hasil perhitungan menunjukkan nilai yang positif, berarti perpustakaan telah berhasil melampaui harapan sesungguhnya dari pengguna, yang berarti layanan perpustakaan dapat dikatakan unggul (*superior*). Namun apabila nilai SG negatif, maka berarti perpustakaan belum mampu memberikan layanan dengan kualitas yang unggul atau berada pada batas minimum standar yang mereka inginkan. Walau begitu, apabila skor SG negatif namun memiliki nilai AG positif, berarti persepsi pengguna berada pada area *zone of tolerance*. Dengan kata lain persepsi pengguna masih cukup baik terhadap layanan perpustakaan.

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

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

Hasil analisis akan disajikan dalam bentuk diagram batang dan diagram kue (*pie chart*) untuk lebih mempermudah menginformasikan dan mengkomunikasikan hasil penelitian. Berdasarkan hasil analisis tersebut akan terlihat rata-rata nilai persepsi, harapan minimum dan harapan sesungguhnya responden terhadap layanan perpustakaan dari setiap indikator dan sub indikator berupa pertanyaan yang sudah diberikan skor masing masing pertanyaan. Selanjutnya dihitung untuk mengetahui skor rata-rata keseluruhan dan skor setiap dimensi kualitas, sehingga dapat disimpulkan bagaimana persepsi responden terhadap kualitas layanan yang diberikan perpustakaan berdasar keempat dimensi

kualitas layanan LibQual+™ apakah nilainya positif atau negatif. Nilai positif diartikan responden menilai baik terhadap layanan perpustakaan sedangkan apabila nilai negatif maka layanan perpustakaan tidak sesuai dengan harapan pengguna terhadap layanan yang diinginkan.

Setelah melakukan analisis terhadap nilai yang diperoleh, selanjutnya hasil analisis diinterpretasikan dengan teori kualitas layanan perpustakaan khusus instansi pemerintah di bawah lembaga peradilan sehingga akan muncul kesamaan setiap variabel yang diteliti dengan teori yang terkait dengan variabel tersebut. Hasil interpretasi akan memunculkan hubungan positif maupun negatif antara hasil analisis dengan teori kualitas layanan perpustakaan. Untuk hasil interpretasi yang positif, perpustakaan dapat lebih meningkatkan layanan perpustakaan yang sudah diberikan, dan untuk hasil interpretasi negatif, perpustakaan dapat mengevaluasi permasalahan yang ada dan menentukan langkah yang akan diambil dalam mengatasi permasalahan tersebut. Pada akhirnya dalam penelitian ini dapat disimpulkan bagaimana tingkat kualitas layanan perpustakaan MK menurut pegawai bagian Kepaniteraan dan peneliti dan apa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan terhadap pegawai dalam menjalankan tugas pokok lembaga.



BAB 4

PEMBAHASAN

4.1 Perpustakaan Mahkamah Konstitusi

Perpustakaan Mahkamah Konstitusi adalah perpustakaan khusus instansi pemerintah yang bernaung di bawah lembaga peradilan yaitu Mahkamah Konstitusi. Perpustakaan Mahkamah Konstitusi (MK) secara administratif mulai berdiri sejak Agustus tahun 2004 bersamaan dengan lahirnya Surat Keputusan Sekretaris Jenderal MK No. 357/Kep/Set.MK/2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan MK dan secara operasional Perpustakaan MK baru berjalan mulai Januari 2005. Dari awal berdiri tahun 2004 sampai 2012, perpustakaan MK sudah menginjak usia 9 tahun. Berdasarkan struktur organisasi lembaga, perpustakaan MK berada di bawah Pusat Penelitian dan Pengkajian yang dikoordinasikan oleh Kepala Sub bagian Tata Usaha, namun seiring dengan perjalanan waktu dan perkembangan di tubuh MK, maka saat ini sedang dilakukan perubahan dan penyesuaian Struktur Organisasi dan Tata Kerja Sekjen dan Kepaniteraan MK, dan perpustakaan MK akan menjadi Bidang Perpustakaan yang bertanggung jawab langsung kepada Kepala Pusat Penelitian dan Pengkajian dan secara fungsional akan berkolaborasi dengan peneliti dan unit kepaniteraan dalam mendukung tugas hakim konstitusi.

Dari tahun 2004 sampai Agustus 2007 Perpustakaan MK menempati gedung milik Depkominfo di Jalan Medan Merdeka Barat No. 7 Jakarta Pusat, yang berada di lantai 3 dengan luas ruangan 8 kali 6 meter², menyatu antara ruang kerja dan ruang layanan baca dan dilengkapi dengan rak berisi sekitar 5000 eksemplar berupa buku, jurnal dan terbitan berkala media masa cetak. Di gedung baru MK, Jalan Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta Pusat, Perpustakaan MK menempati lantai 5 dan 6. Di ruang perpustakaan lantai 5 tersedia ruang baca dalam dan ruang baca luar yang mana pengguna dapat menikmati dome/taman di atas gedung MK yang sekaligus menjadi ruang baca tambahan perpustakaan. Sedangkan perpustakaan lantai 6 berisi ruang baca pengguna, ruang koleksi

digital, ruang komputer dan internet dan ruang pengolahan koleksi. Selain berada di dua lantai yang diperuntukkan pula untuk pengguna luar, terdapat pula ruang perpustakaan MK yang berada di lantai 16. Perpustakaan di lantai 16 dikhususkan untuk melayani para hakim konstitusi ketika berlangsung rapat permusyawaratan hakim (RPH) yang bersifat tertutup.

Perpustakaan MK merupakan unit pendukung bagi hakim konstitusi, Kepaniteraan dan peneliti serta pegawai Mahkamah Konstitusi dalam melaksanakan tugas lembaga mengawal konstitusi. Dalam melaksanakan tugasnya, perpustakaan mengacu kepada visi dan misi perpustakaan. Visi perpustakaan MK adalah menjadi perpustakaan dan pusat informasi hukum terlengkap di Indonesia. Sedangkan misinya adalah mewujudkan perpustakaan MK sebagai perpustakaan yang menyediakan referensi hukum yang terlengkap di Indonesia serta membantu tugas, fungsi dan kewajiban konstitusional MK dalam membangun masyarakat Indonesia yang sadar konstitusi.

Dalam menjalankan visi misinya tersebut, perpustakaan MK memberikan layanan kepada pengguna sebagai berikut :

- Layanan sirkulasi yaitu layanan peminjaman koleksi perpustakaan yang hanya dapat digunakan oleh pegawai Mahkamah Konstitusi.
- Layanan baca merupakan layanan baca di ruang perpustakaan untuk koleksi media cetak ataupun koleksi buku, ebook, jurnal dan ejournal yang dapat digunakan oleh pengguna intern maupun ekstern.
- Layanan siap siaga merupakan layanan yang diberikan oleh perpustakaan selama proses persidangan kepada pegawai bagian Kepaniteraan dan peneliti dalam menyediakan bahan referensi terkait dengan perkara yang sedang disidangkan.
- Layanan penelusuran informasi dan internet, untuk layanan ini perpustakaan menyediakan beberapa perangkat komputer yang terhubung dengan internet untuk digunakan pengguna dalam menelusuri koleksi perpustakaan ataupun mencari informasi yang dibutuhkan melalui internet
- Layanan audiovisual merupakan layanan yang diberikan kepada pengguna luar apabila ingin menonton sidang yang sudah dilakukan MK dengan ketentuan yang berlaku.

- Layanan fotokopi, yaitu apabila ada pengguna luar yang membutuhkan koleksi yang dimiliki perpustakaan dapat menggandakannya dengan mengikuti ketentuan yang sudah ditetapkan.
- Layanan *delivery order*, dimana perpustakaan memberikan layanan antar koleksi perpustakaan bagi pegawai yang tidak dapat meninggalkan ruangannya dengan memesan koleksi yang masih tersedia di perpustakaan dan petugas perpustakaan mengantarkan ke ruang kerja pegawai.
- Layanan anjungan mandiri yaitu pengguna dapat melakukan peminjaman dan pengembalian buku tanpa bantuan petugas perpustakaan tetapi melalui mesin anjungan sirkulasi mandiri yang berada di lantai 5 dan 6.

Fasilitas yang dimiliki perpustakaan MK cukup memadai, hal ini terlihat di lantai 5 dan lantai 6 tersedia sekitar 20 perangkat komputer yang terhubung dengan internet, ruang baca cukup luas yang didesain untuk kenyamanan pengguna dengan interior yang memberikan suasana yang cukup tenang, selain itu untuk keamanan koleksi perpustakaan, setiap lantai telah dipasang *gate* pengaman, sehingga koleksi yang tidak melalui peminjaman terlebih dahulu apabila melewati *gate* akan mengeluarkan bunyi alarm.

Sistem layanan yang diberlakukan di perpustakaan MK adalah sistem layanan terbuka artinya pengguna dapat langsung mencari koleksi ke rak, dan pengguna secara mandiri dapat melakukan penelusuran informasi melalui komputer yang terhubung dengan internet. Apabila pengguna mengalami kesulitan dalam mencari koleksi di rak atau dalam penelusuran informasi di komputer, pengguna dapat meminta bantuan petugas perpustakaan yang berada di bagian layanan sirkulasi.

Dalam memberikan layanan kepada pegawai, perpustakaan memberlakukan jam layanan selama 5 hari kerja yaitu Senin-Jumat pukul 08.00 s.d selesai sidang. Aturan jam layanan ini diberlakukan untuk mendukung kegiatan persidangan MK dalam menyediakan bahan referensi yang terkait dengan perkara yang sedang berlangsung. Jam tutup perpustakaan pun tidak menentu yaitu menyesuaikan dengan jadwal sidang yang dilakukan hakim konstitusi, hal ini dalam rangka memberikan layanan siap siaga melayani

kebutuhan referensi selama persidangan berlangsung. Namun untuk pengguna ekstern aturan jam layanan berlaku dari pukul 08.00 s.d 17.00 WIB.

Pengguna perpustakaan MK terdiri dari pegawai MK, mahasiswa, praktisi hukum, dosen/pengajar, pegawai institusi lain dan masyarakat yang mencari referensi hukum. Berdasarkan data dari bagian layanan perpustakaan MK rata-rata pengguna perpustakaan MK perhari berjumlah 20 orang yang terdiri dari pengguna intern dan ekstern. Referensi yang sering dicari adalah tentang hukum dan hukum konstitusi/ketata negaraan, juga produk MK berupa putusan, peraturan beracara di MK dan kajian perkara MK.

Perpustakaan MK yang menempati tiga lantai yaitu lantai 5, lantai 6 dan lantai 16 membutuhkan sumber daya manusia yang memadai untuk ditempatkan disetiap lantai. Pada saat ini jumlah petugas perpustakaan MK terdiri dari 5 (lima) orang, yang tugasnya terbagi melayani perpustakaan pada setiap lantai, dengan jumlah petugas yang terbatas, maka setiap orang memegang pekerjaan lebih dari satu, seperti bagian layanan juga mengolah koleksi perpustakaan, bagian pengolahan juga melakukan kegiatan pengadaan koleksi. Namun dari seluruh kegiatan perpustakaan, lebih difokuskan kepada pemberian layanan kepada pegawai dalam melaksanakan persidangan. Dengan latar belakang pendidikan seluruh petugas perpustakaan yang berasal dari bidang Ilmu perpustakaan memudahkan dalam pembagian tugas pekerjaan karena setiap petugas memahami uraian dan tahapan pekerjaan yang ada di perpustakaan. Namun untuk meningkatkan kompetensi petugas dibidang kepustakawanan, setiap tahun secara bergilir petugas diikutkan dalam diklat perpustakaan, ataupun seminar perpustakaan yang diselenggarakan oleh instansi lain.

Selain untuk mendukung tugas hakim konstitusi dan pegawai MK, perpustakaan MK menyediakan referensi yang juga dapat memenuhi kebutuhan banyak pihak, seperti mahasiswa, akademisi, pakar, peneliti, dan pihak-pihak yang menekuni bidang hukum lainnya. Sebab itulah, perpustakaan MK lebih banyak menyediakan buku-buku yang berkaitan dengan konstitusi dan hukum. Koleksi buku yang terdapat di perpustakaan MK tersebut tidak hanya berasal dari penerbit dalam negeri, dapat dijumpai pula buku-buku terbitan luar negeri. Bahkan, dari tahun ke tahun perpustakaan MK terus menambah koleksi buku dan

ebook berbahasa indonesia maupun asing. Koleksi tersebut tersedia dalam berbagai bentuk terbitan, baik teks maupun jurnal, seperti berbagai macam buku mengenai hukum tata negara, administrasi negara, politik, sosial. Selain itu tersedia juga berbagai laporan, prosiding, risalah, dan putusan yang terkait dengan kegiatan dan fungsi MK. Sebagai ciri khas perpustakaan lembaga peradilan, perpustakaan MK dilengkapi dengan beragam produk terbitan MK berupa hasil putusan persidangan, peraturan-peraturan MK, risalah sidang, berita acara persidangan, resume perkara dan hasil kajian perkara. Produk terbitan MK tersebut tersedia dalam bentuk cetak juga elektronik yang dapat diunduh dalam situs web MK. Beragam subjek koleksi perpustakaan MK dapat dilihat pada grafik berikut:

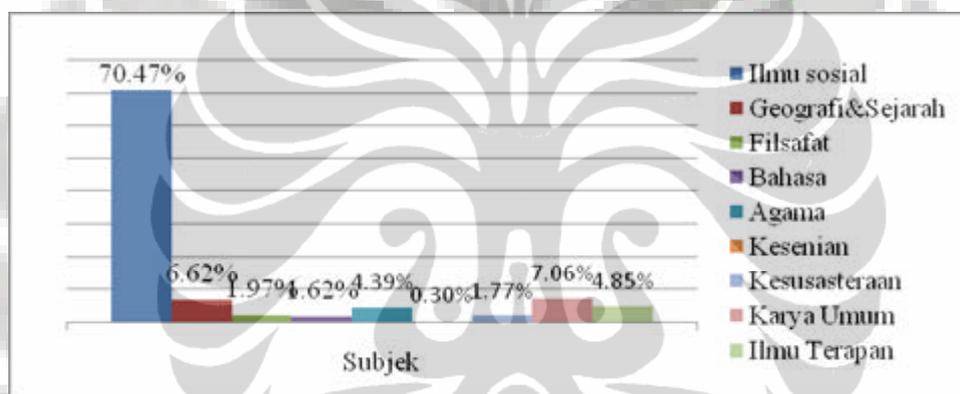


Diagram 1.4 Grafik Koleksi Perpustakaan MK Berdasarkan Subjek

Berdasarkan data di atas, koleksi yang dimiliki perpustakaan MK mayoritas melingkupi bidang ilmu sosial yaitu politik dan hukum (70%) namun demikian seluruh subjek tersedia meskipun jumlahnya kecil, ketersediaan beragam subjek ini semata-mata bertujuan untuk mendukung kerja hakim konstitusi dan para peneliti ketika menghadapi berbagai perkara yang masuk ke meja persidangan. Terlebih, perkara tersebut tidak hanya mengenai permasalahan yang terkait hukum saja, melainkan perkara yang terkait masalah sosial, hukum adat sampai pembagian batas wilayah suatu daerah. Dukungan perpustakaan dalam menyiapkan referensi ini sangat penting bagi para hakim dalam meningkatkan kemampuan dan kompetensi pengetahuannya dalam memutuskan perkara. Sedangkan untuk produk MK yang sudah tercatat di situs web MK

terdapat 1007 putusan, berita acara persidangan dan risalah persidangan yang dapat diunduh secara gratis pada situs web MK.

Pada tahun 2012, jumlah koleksi di Perpustakaan MK mencapai 16.922 eksemplar yang terdiri dari 8.363 judul buku dan ebook. Buku-buku tersebut diperoleh dari hasil pembelian, hadiah dari perorangan, dan hadiah dari institusi. Institusi yang memberikan hadiah yang menambah koleksi Perpustakaan MK, di antaranya DPR/MPR, Library of Congress, The Asia Foundation, Mahkamah Agung, dan Komisi Yudisial. Penempatan koleksi perpustakaan dibagi menjadi tiga bagian yaitu untuk di lantai 5 terdiri dari koleksi terbitan MK, koleksi sumbangan dari beberapa hakim konstitusi yang menempati rak masing-masing, koleksi jurnal, media cetak, laporan penelitian, risalah dan putusan MK serta buku-buku karya hakim konstitusi. Sedangkan di lantai 6 terdiri dari koleksi hasil pembelian dan hadiah dari institusi lain yang ditempatkan tersusun rapi dalam rak 000-900, terdapat juga koleksi regulasi yaitu undang-undang dan peraturan-peraturan juga koleksi referensi dan koleksi audio visual. Koleksi yang terdapat di lantai 16 terdiri dari koleksi yang sering digunakan para hakim konstitusi dalam rapat permusyawaratan hakim di antaranya koleksi regulasi dan referensi.

Untuk jurnal hukum, Perpustakaan MK memiliki terbitan berkala tentang hukum tata negara yang bersumber dari berbagai instansi baik pemerintah ataupun swasta. Jurnal hukum online yang tersedia adalah *Westlaw* dan *Heinonline*. Sedangkan untuk informasi aktual atau terbitan media massa, perpustakaan MK menyediakan berbagai macam koran dan majalah secara rutin antara lain *Republika*, *The Jakarta Post*, *Media Indonesia*, *Kompas*, *Indo Pos*, *Seputar Indonesia*, *Times*, *Newsweek*, *Tempo*, *Gatra*, *Reader's Digest*, *National Geographic* dan lain sebagainya.

Berdasarkan data bagian layanan perpustakaan MK, pengguna perpustakaan MK pada tahun 2011 sampai bulan Desember mencapai 11.412 orang. Pengguna internal MK sampai Desember tercatat sebanyak 6.145 orang. Sedangkan, pengguna eksternal MK sampai bulan yang sama tercatat sebanyak 3.799 orang. Untuk peminjam buku sepanjang 2011 ini tercatat sampai Desember sebanyak 1.468 orang.

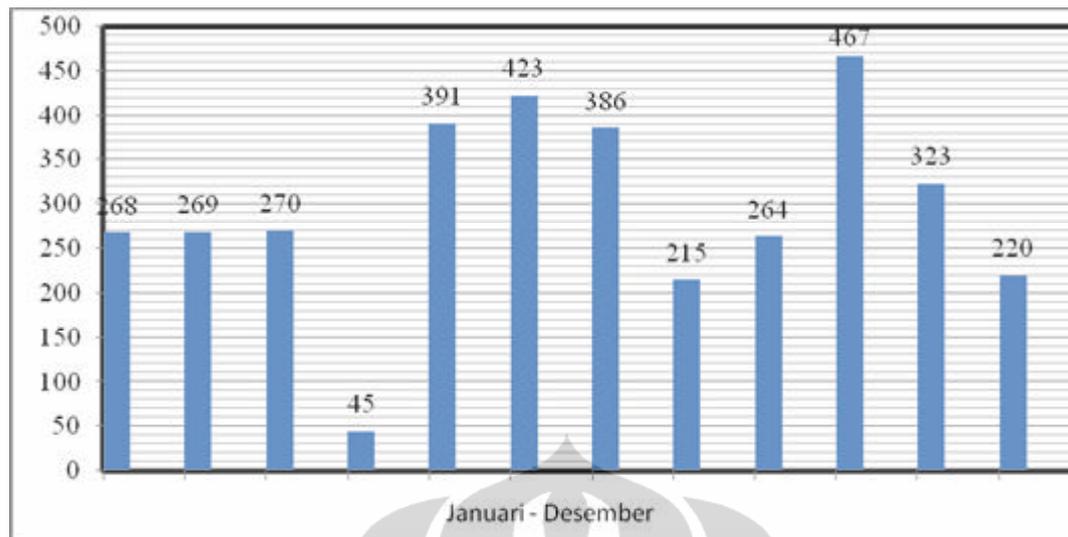


Diagram 2.4 Grafik Jumlah Kunjungan Pengguna Intern Tahun 2011

Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat rata-rata pegawai MK berkunjung ke perpustakaan 10-20 orang perhari atau sekitar 10% dari jumlah seluruh pegawai MK. Nilai yang cukup rendah untuk jumlah pengunjung intern ke perpustakaan, hal ini dapat disebabkan karena rutinitas pegawai MK yang cukup padat dan mengharuskan pegawai untuk berada di ruang kerja masing-masing. Maka untuk mencari solusinya, perpustakaan MK menyediakan layanan peminjaman *by request* (permintaan koleksi lewat telepon atau alat komunikasi lain) yang tidak mengharuskan pegawai datang langsung ke perpustakaan. Disamping menggunakan layanan peminjaman, pegawai yang datang langsung ke perpustakaan biasanya lebih sering menggunakan layanan baca koran dan majalah.

Dalam memudahkan layanan untuk pengguna intern maupun ekstern, perpustakaan MK dapat diakses secara *online* dengan membuka portal <http://portal.mahkamahkonstitusi.go.id/simpus/>. Di dalam portal tersebut, pengguna dapat melihat katalog *online* dan abstraks dari buku-buku yang menjadi koleksi Perpustakaan MK. Tidak hanya itu, pengguna juga dapat melihat informasi di rak nomor berapakah buku tersebut disimpan dan status buku tersebut masih tersedia ataukah dipinjam. Hal itu semua dimaksudkan untuk memudahkan pengguna Perpustakaan MK dalam mencari koleksi. Jurnal online

ataupun ebook dapat diakses dengan membuka pada laman portal perpustakaan MK dan dapat diunduh secara gratis.

4.2 Deskripsi Responden

Responden yang dipilih dalam penelitian ini adalah pegawai Mahkamah Konstitusi yang bertugas secara langsung dalam membantu hakim konstitusi dalam menguji perkara di Mahkamah Konstitusi. Pegawai tersebut yaitu pegawai yang berada di unit kepaniteraan MK dan para peneliti hakim konstitusi. Pegawai yang berada di kepaniteraan MK berdasarkan data dari kepegawaian MK sampai dengan Mei 2012 berjumlah 14 orang, sedangkan peneliti hakim konstitusi berjumlah 19 orang. Jadi, total responden berjumlah 33 orang. Berdasarkan data dari kepegawaian MK, latar belakang pendidikan responden mayoritas telah menempuh S2 hukum, persentase responden berdasarkan latar belakang pendidikan dapat dilihat dari grafik berikut:

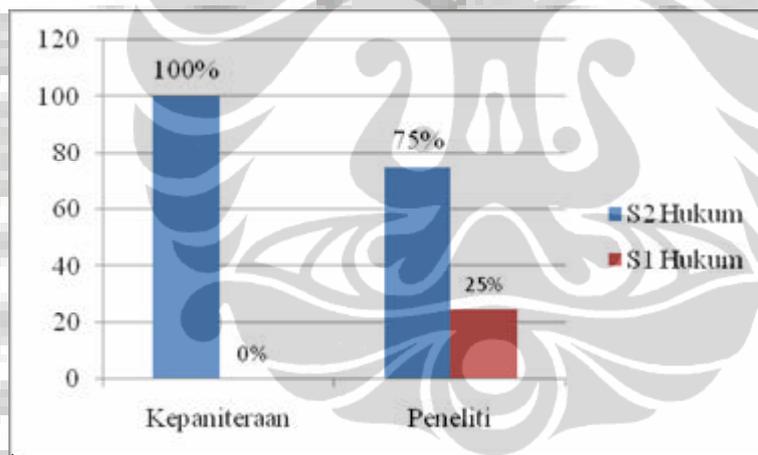


Diagram 3.4 Profil Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

Berdasarkan grafik di atas terdapat 14 orang (100%) bagian kepaniteraan telah menempuh S2 hukum sedangkan untuk peneliti terdapat 15 orang (75%) telah menempuh S2 hukum dan 4 orang (25%) sedang menempuh S2 hukum. Latar belakang responden yang berasal dari bidang hukum merupakan salah satu syarat kepegawaian dalam menempatkan posisi pegawai sebagai panitera ataupun sebagai peneliti, hal ini sesuai dengan tugas pokoknya dalam membantu hakim konstitusi menguji perkara yang datang ke MK yang membutuhkan kajian perkara secara mendalam dari segi hukum. Referensi yang dibutuhkan pun akan terkait

dengan masalah hukum atau tata negara yang akan meminta bantuan perpustakaan dalam menyediakan sumber referensi tersebut.

Berdasarkan data responden terkait dengan kurun waktu responden bekerja di Mahkamah Konstitusi sangat beragam mulai dari 1(satu) tahun sampai dengan 9 (sembilan) tahun, sesuai dengan usia MK saat ini yang mencapai 9 tahun. Responden yang telah bekerja selama 1 tahun berjumlah 7 orang atau 21,2%, responden yang telah bekerja selama 3 tahun berjumlah 6 orang atau 18,2%, responden yang telah bekerja selama 4 tahun berjumlah 9 orang atau 27,3%, responden yang telah bekerja selama 6 tahun berjumlah 3 orang atau 9,1%, responden yang telah bekerja selama 7 tahun berjumlah 3 orang atau 9,1%, responden yang telah bekerja selama 8 tahun berjumlah 4 orang atau 12,1%, dan responden yang telah bekerja selama 9 tahun berjumlah 1 orang atau 3%. Lama bekerja responden sangat beragam dan semakin lama pegawai bekerja di MK akan semakin mengetahui perkembangan layanan perpustakaan MK sehingga ia dapat menilai apakah layanan yang diterima semakin berkembang ataukah sebaliknya. Namun untuk responden yang belum lama bekerja di MK karena tugas pokoknya berhubungan dengan perkara yang akan membutuhkan literatur hukum dan yang terkait dengan perkara, sudah dapat menilai layanan perpustakaan apakah sudah sesuai ataukah masih banyak yang harus diperbaiki.

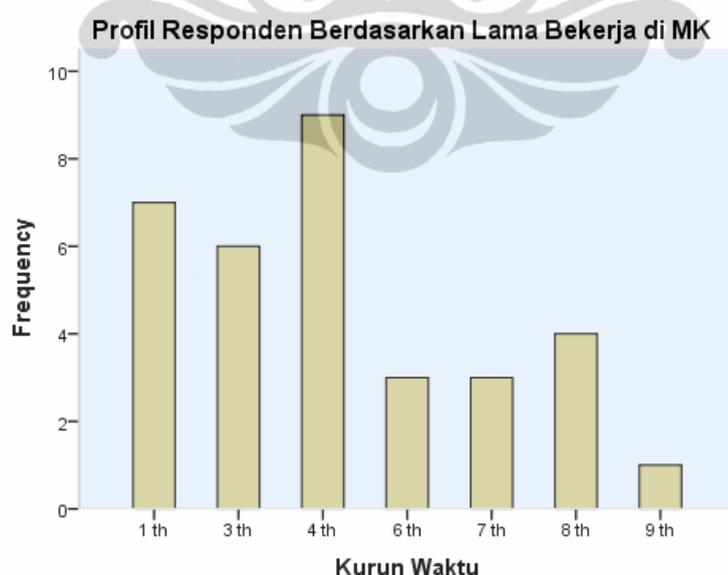


Diagram 4.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Data kuesioner menunjukkan grafik kunjungan responden terhadap perpustakaan berdasarkan rentang waktu kunjungan. Sebagian besar responden melakukan kunjungan ke perpustakaan dalam rentang waktu mingguan yaitu sebanyak 16 orang atau 48,5%, sebanyak 11 orang atau 33,3% melakukan kunjungan ke perpustakaan dalam rentang waktu harian dan sisanya sebanyak 6 orang atau 18,2% responden berkunjung ke perpustakaan dalam rentang waktu bulanan. Intensitas kunjungan ini menunjukkan bahwa kebanyakan responden berkunjung ke perpustakaan seminggu sekali artinya tidak tiap hari, hal ini dikarenakan responden adalah pegawai yang mempunyai pekerjaan rutin yang mengharuskan berada diruang kerja sehingga waktu untuk berkunjung ke perpustakaan pun terbatas. Bagi responden yang melakukan kunjungan ke perpustakaan tiap hari biasanya pegawai memanfaatkan layanan baca koran atau majalah disaat jam istirahat atau sebelum melakukan aktifitas dan menjelang pulang kantor.

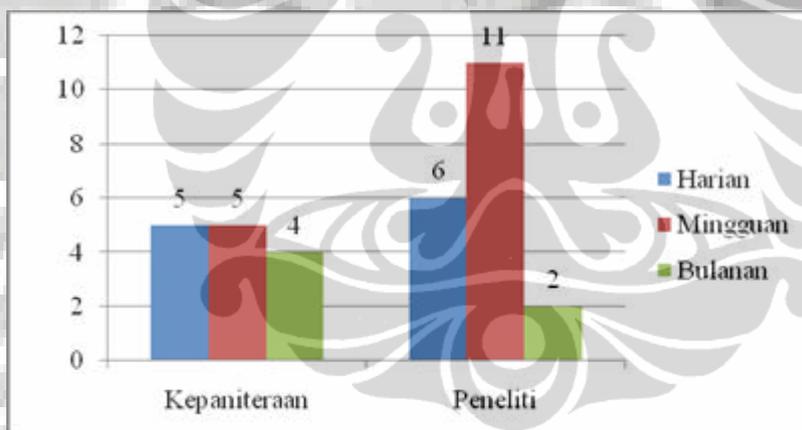


Diagram 5.4 Grafik Frekuensi Kunjungan Responden

Berdasarkan grafik di atas kelompok responden peneliti yang paling sering melakukan kunjungan ke perpustakaan dalam rentang waktu mingguan ataupun harian sedangkan kelompok responden kepaniteraan jarang melakukan kunjungan ke perpustakaan, hal ini dikarenakan kepaniteraan lebih sering berada di ruang sidang untuk mendampingi para hakim melakukan persidangan dan apabila membutuhkan referensi biasanya dilakukan dengan layanan *delivery order* karena kepaniteraan tidak dapat meninggalkan ruang persidangan. Sedangkan bagian peneliti hakim bekerja di ruang kerja masing-masing sehingga dapat meluangkan

waktu untuk berkunjung perpustakaan baik dalam waktu harian maupun mingguan.

Pegawai melakukan kunjungan ke perpustakaan tentunya ada tujuan, di antara tiga pilihan yang diberikan untuk dipilih mengenai tujuan responden datang ke perpustakaan hanya dua pilihan yang dijawab yaitu pilihan a) mencari literatur dan c) membaca buku/koran sedang pilihan yang kedua yaitu untuk kegiatan menulis dan belajar tidak ada yang memilih disebabkan kegiatan ini dapat dilakukan di ruangan masing-masing dengan tidak harus meninggalkan ruang kerja. Dari data yang dihasilkan tujuan responden datang ke perpustakaan mayoritas responden yaitu 24 orang (72,7%) menyatakan tujuannya untuk mencari literatur yang dibutuhkan sedangkan sebanyak 9 orang (27,3%) menyatakan tujuannya datang ke perpustakaan untuk membaca buku atau membaca koran. Hal ini menggambarkan bahwa responden lebih menginginkan koleksi yang lengkap sesuai dengan kebutuhan, sebagaimana saran dari responden yang menyatakan bahwa perpustakaan tetap terus mengadakan koleksi mengenai hukum tata negara yang terkini dan koleksi-koleksi lama tentang hukum tata negara. Pilihan ini juga sesuai dengan jawaban responden tentang intensitas pegawai datang ke perpustakaan seminggu sekali, dimana dapat diasumsikan bahwa responden mencari literatur tidak tiap hari, berbeda halnya dengan kegiatan membaca koran yang dilakukan tiap hari.

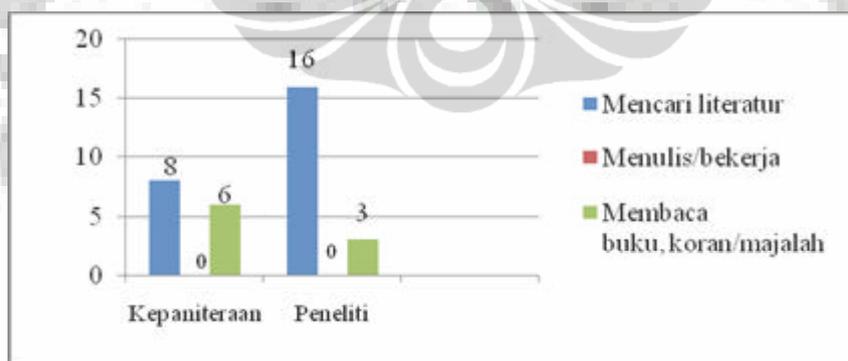


Diagram 6.4 Tujuan Kunjungan Responden ke Perpustakaan

Berdasarkan grafik di atas dapat digambarkan bahwa kelompok responden yang paling sering melakukan kunjungan ke perpustakaan untuk mencari literatur adalah bagian peneliti dikarenakan tugas peneliti dalam mengkaji perkara

membutuhkan literatur hukum yang lengkap agar hasil kajiannya lebih mendalam dan tepat pada duduk perkara yang sedang diuji. Sedangkan bagian kepaniteraan tidak banyak yang berkunjung ke perpustakaan untuk mencari literatur karena literatur yang dibutuhkan hanya ketika sidang berlangsung dengan memanfaatkan layanan *delivery order* / layanan antar.

Dari beberapa layanan yang tersedia di perpustakaan MK, layanan peminjaman yang sering digunakan oleh mayoritas responden. Hal ini terlihat dari data tentang layanan yang sering digunakan, terdapat 21 orang atau 63,6% yang memilih layanan peminjaman, selanjutnya yang memilih layanan baca ada 7 orang atau 21,2%, terakhir layanan penelusuran informasi ada 5 orang atau 15,2%. Digambarkan bahwa pegawai meminjam koleksi perpustakaan untuk dibaca di ruang kerja masing-masing, dan untuk penelusuran informasi, mayoritas petugas perpustakaan yang membantu mencarikan literatur apa yang dibutuhkan sehingga pengguna hanya bertanya atau meminta disediakan literatur tertentu. Pilihan ini sesuai dengan pilihan pertanyaan sebelumnya bahwa responden datang ke perpustakaan seminggu sekali untuk mencari literatur dan meminjam literatur tersebut untuk dibawa ke ruang kerja masing-masing.

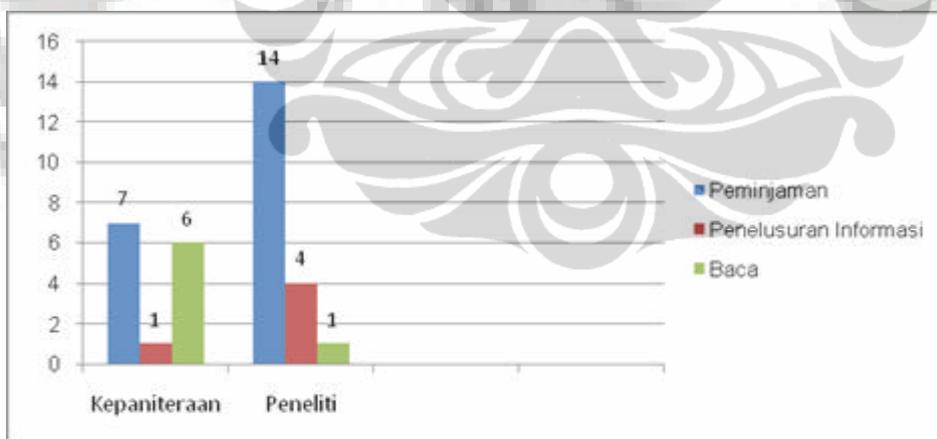


Diagram 7.4 Grafik Layanan Perpustakaan yang Sering Digunakan

Berdasarkan grafik di atas dapat digambarkan bahwa layanan peminjaman yang sering dilakukan oleh kedua kelompok responden, dimana kelompok responden bagian peneliti lebih banyak melakukan peminjaman daripada kelompok kepaniteraan, dapat diasumsikan bahwa bagian peneliti lebih banyak membutuhkan referensi hukum dari pada bagian kepaniteraan. Untuk pilihan yang

kedua yaitu tentang layanan penelusuran informasi hanya sedikit dari kedua kelompok responden yang memilih, hal ini dapat diasumsikan bahwa responden sudah dapat menggunakan penelusuran informasi secara mandiri dan atau responden lebih sering bertanya tentang ketersediaan referensi yang dibutuhkan kepada petugas dan petugas yang melakukan penelusuran informasi tersebut. Namun untuk layanan baca dari masing-masing kelompok responden hanya satu orang yang sering memanfaatkan, hal ini dikarenakan responden lebih sering berada di ruang kerja masing-masing atau di ruang persidangan.

Dari uraian deskripsi responden di atas, maka dapat peneliti simpulkan bahwa kelompok responden kepaniteraan maupun peneliti memiliki latar belakang pendidikan hukum yang sesuai dengan tugas pokok kedua kelompok responden tersebut yaitu membantu hakim konstitusi dalam menguji perkara yang masuk ke MK. Apabila dilihat berdasarkan lama waktu bekerja di MK yang beragam semua responden dapat menilai kualitas layanan MK yaitu dari intensitas mereka dalam menggunakan layanan perpustakaan salah satunya layanan peminjaman yang merupakan layanan yang sering dimanfaatkan oleh kedua kelompok responden khususnya bagian peneliti, sehingga tidak heran apabila responden banyak yang memilih seminggu sekali dalam berkunjung ke MK untuk mencari literatur untuk dibaca di ruang kerja masing-masing.

4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang telah disusun, telah dilakukan pengujian terhadap 28 butir pertanyaan yang telah didisain kepada 15 orang responden. Dari hasil pengujian yang dilakukan dengan menggunakan rumus Pearson Product Moment dan uji t, hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan yang ada telah memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas. Hal ini dapat dilihat dengan nilai korelasi (terlampir) yang menunjukkan nilai reliabilitas dimensi *Affect of Service* sebesar 0.864, dimensi *Acces to Information* sebesar 0.905, dimensi *Personal Control* sebesar 0.906 dan dimensi *Library as Place* sebesar 0.919. Semua nilai yang dihasilkan berada di atas angka 0.5 yang merupakan nilai batas reliabilitas untuk

responden sejumlah 15 orang, sehingga dari pengujian ini disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan yang diujikan sudah valid dan reliabel (data lampiran 2).

4.4 Analisis Kualitas Layanan Secara Umum

Dalam melakukan analisis kualitas layanan perpustakaan MK dilakukan analisis berdasarkan metode LibQual+TM. Metode ini mengukur kualitas layanan berdasarkan selisih (*gap*) antara harapan dan persepsi responden terhadap kualitas layanan perpustakaan, dimana menurut Heron (2002) pengukuran kualitas mencerminkan baiknya sebuah layanan yang diinterpretasikan/diterjemahkan menurut standar sebagai pencapaian tujuan, pengukuran kinerja sehingga merupakan cara untuk mencapai tujuan layanan perpustakaan. Kualitas layanan ini merupakan evaluasi layanan yang berkaitan dengan persepsi pengguna terhadap sebuah layanan.

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang terdiri dari 28 butir pertanyaan. Setiap butir pertanyaan merupakan sub indikator dari masing-masing variabel dimensi kualitas layanan berdasarkan metode LibQual+TM yaitu *Affect of Service*, *Access to Information*, *Personal Control* dan *Library as Place*. Hasil kuesioner dihitung dengan menggunakan program SPSS 20 untuk mengukur kualitas layanan secara umum.

Hasil kuesioner dari setiap butir pertanyaan menggambarkan bagaimana persepsi responden terhadap layanan perpustakaan, harapan minimum responden terhadap layanan perpustakaan dan harapan sesungguhnya responden terhadap layanan perpustakaan. Persepsi merupakan penilaian pegawai terhadap layanan perpustakaan yang selama ini dialami, sedangkan harapan minimum merupakan serendah-rendahnya layanan yang masih dapat ditolerir oleh responden dan harapan sesungguhnya merupakan tingkat layanan perpustakaan yang sesungguhnya diinginkan.

Langkah pertama dalam mengukur kualitas layanan secara umum adalah menentukan nilai rata-rata dari masing-masing variabel baik persepsi, harapan

minimum maupun harapan sesungguhnya. Kemudian dihitung nilai AG (*Adequacy Gap*) dan nilai SG (*Superiority Gap*) dengan menggunakan rumus:

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

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

Nilai AG (*Adequacy Gap*) diperoleh dari hasil perhitungan antara penilaian responden terhadap kualitas layanan perpustakaan dikurangi dengan nilai harapan minimum yang diinginkan responden terhadap layanan perpustakaan. Dari hasil perhitungan, diperoleh nilai rata-rata untuk persepsi responden sebesar 7.43 dikurangi nilai rata-rata harapan minimum sebesar 6.62 sehingga dapat ditemukan AG untuk kualitas layanan perpustakaan MK sebesar 0.8. Sedangkan nilai SG (*Superiority Gap*) diperoleh dari hasil perhitungan antara penilaian responden terhadap kualitas layanan dikurangi dengan nilai harapan sesungguhnya. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai SG yaitu nilai rata-rata untuk persepsi responden sebesar 7.43 dikurangi nilai rata-rata harapan responden sesungguhnya terhadap layanan perpustakaan sebesar 8.34, diperoleh SG sebesar -0.91. Seperti dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.4 Nilai Responden terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan

Nilai rata-rata seluruh butir pertanyaan	<i>Perceived</i>	Harapan Minimum	Harapan Sesungguhnya	AG (<i>Adequacy Gap</i>)	SG (<i>Superiority Gap</i>)
	7.43	6.62	8.34	0.8	-0.91

Sumber: Hasil penelitian (2012)

Berdasarkan nilai AG yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan MK sudah memenuhi harapan minimum pegawai bagian Kepaniteraan dan peneliti dalam mendukung tugas pokok lembaga menangani perkara. Sedangkan berdasarkan nilai SG diartikan bahwa perpustakaan belum mampu memberikan layanan yang unggul (*superior*) atau kualitas layanan berada pada batas minimum standar layanan yang pegawai inginkan. Dari perhitungan kedua indikator ini disimpulkan bahwa persepsi pegawai bagian Kepaniteraan dan

peneliti berada pada *zone of tolerance* dimana kualitas layanan perpustakaan secara keseluruhan dinilai baik oleh pegawai bagian Kepaniteraan dan peneliti namun belum maksimal memberikan layanan sesuai dengan apa yang diinginkan pegawai.

4.4.1 Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Kualitas

Analisis kualitas layanan perpustakaan dengan metode LibQual+™ menggambarkan kualitas layanan perpustakaan berdasarkan 4(empat) dimensi kualitas layanan perpustakaan, yaitu:

1. *Affect of Service*, yaitu sikap dan kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan layanan
2. *Access to Information*, yaitu ketersediaan informasi dan koleksi perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan pegawai
3. *Personal Control*, terkait dengan peralatan teknologi yang tersedia di perpustakaan termasuk sarana temu kembali yang dapat digunakan oleh pegawai
4. *Library as Place*, yaitu kondisi fisik perpustakaan berdasarkan ketersediaan infrastruktur dan kenyamanan ruangan.

Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan perpustakaan dari setiap dimensi kualitas layanan tersebut, langkah pertama yaitu dengan menghitung rata-rata dari persepsi pegawai, harapan minimum dan harapan sesungguhnya dari masing-masing dimensi yang tersebar dalam sub indikatornya berupa butir pertanyaan. Hasil perhitungan dapat digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 2.4 Nilai Responden Berdasarkan Dimensi Kualitas Layanan

Dimensi Kualitas Layanan	Nilai rata-rata			Nilai	
	Perceived	Harapan Minimum	Harapan Sesungguhnya	AG	SG
<i>Affect of Service</i>	7.69	6.68	8.32	1.01	-0.63
<i>Access to Information</i>	6.77	6.43	8.37	0.34	-1,6
<i>Personal Control</i>	7.38	6.53	8.28	0.85	-0.9
<i>Library as Place</i>	8.02	6.89	8.38	1.13	-0.36

Sumber: Hasil Penelitian (2012)

Berdasarkan tabel di atas, nilai AG untuk dimensi *Affect of Service* adalah sebesar 1.01 sedangkan nilai SG adalah sebesar -0.63. Nilai ini menunjukkan bahwa layanan perpustakaan berdasarkan dimensi *Affect of service* berada dalam wilayah toleransi (*zone of tolerance*) artinya secara umum dimensi layanan ini sesuai dengan harapan minimum pegawai atau kualitas layanan menurut pegawai dinilai baik. Penilaian yang terkait dimensi ini adalah tentang sikap dan kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan layanan yang dinilai baik dan melebihi harapan minimum responden. Dalam dimensi ini terdapat 8 butir pertanyaan, di antara butir pertanyaan tersebut, yang memperoleh nilai tertinggi adalah butir pertanyaan nomor 1 diperoleh nilai AG 1.24 yaitu petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan layanan. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan Rusmana (2010) bahwa petugas perpustakaan lembaga peradilan sebaiknya dibekali dengan ilmu perpustakaan dan ilmu hukum sehingga akan menguasai dasar-dasar hukum yang akan memudahkan dalam melayani pengguna mencari informasi hukum, dan untuk

petugas perpustakaan MK memang keseluruhan berlatar belakang pendidikan ilmu perpustakaan sehingga memahami tentang uraian kerja perpustakaan.

Penilaian yang kedua nilai AG untuk dimensi *Access to Information* yang menunjukkan angka 0.34 sedangkan nilai SG adalah sebesar -1.6. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berdasarkan dimensi *Access to Information* yaitu ketersediaan informasi dan koleksi perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan pegawai telah sesuai dengan harapan minimum pegawai atau layanannya masih dapat ditolerir meskipun nilainya cukup rendah. Pada dimensi ini terdapat 8 butir pertanyaan, dan yang memperoleh nilai AG tertinggi dari pertanyaan tersebut adalah pertanyaan nomor 16 yaitu ketersediaan informasi yang dibutuhkan dapat ditemukan dalam waktu yang cepat. Hal ini terkait dengan alat penelusuran informasi yang cepat dan mudah digunakan karena alat penelusuran perpustakaan MK sudah terhubung dengan internet dan menggunakan *search engine* yang lebih khusus dan mudah dipahami. Penilaian terhadap pertanyaan ini sesuai dengan salah satu fungsi perpustakaan instansi menurut Badan Standarisasi Nasional yaitu dapat menyediakan akses informasi pada tingkat lokal, nasional, regional dan global. Maka dengan terhubung internet, akses pengguna terhadap informasi yang tersedia di perpustakaan MK semakin mudah.

Penilaian yang ketiga yaitu penilaian responden terhadap kualitas layanan berdasarkan dimensi *Personal Control*, untuk nilai AG diperoleh sebesar 0.85 sedangkan untuk nilai SG diperoleh -0.9, hal ini menunjukkan bahwa responden menilai baik terhadap sejumlah peralatan teknologi yang tersedia di perpustakaan termasuk sarana temu kembali yang dapat digunakan oleh pegawai dalam memanfaatkan layanan dan mencari koleksi perpustakaan. Pada dimensi ini layanan yang diberikan telah memenuhi harapan minimum pegawai. Butir pertanyaan pada dimensi ini terdapat 6 pertanyaan dan yang memperoleh nilai AG tertinggi yaitu pertanyaan nomor 17 layanan dengan menggunakan komputer terotomasi mempercepat proses peminjaman. Layanan ini dirasakan pegawai pada saat melakukan layanan sirkulasi yang menggunakan komputer mempercepat proses sirkulasi sehingga memudahkan petugas dalam memproses data peminjaman. Hal ini sesuai dengan salah satu fungsi perpustakaan instansi yang

disebutkan oleh Badan Standarisasi Nasional bahwa perpustakaan harus menyelenggarakan otomasi perpustakaan untuk kelancaran pekerjaan.

Begitu pula untuk penilaian pada kualitas layanan berdasarkan dimensi *Library as Place*. Pada dimensi ini penilaian pegawai cukup besar yaitu cukup jauh di atas nilai harapan minimum sehingga setelah dihitung diperoleh nilai AG sebesar 1.13 dan nilai SG -0.36 artinya pegawai menilai kualitas layanan perpustakaan dilihat dari kondisi fisik dan kenyamanan ruangan melebihi dari harapan minimum, jadi penilaiannya baik sekali untuk dimensi ini.

Dari penilaian pegawai terhadap keempat dimensi kualitas layanan tersebut, dimensi yang keempat yaitu *Library as Place* menduduki nilai AG dan SG paling tinggi sedangkan yang menduduki nilai AG dan SG yang paling rendah ada pada penilaian dimensi yang kedua yaitu *Access to Information*. Diartikan bahwa koleksi perpustakaan yang dimiliki saat ini belum memenuhi kebutuhan pegawai secara maksimal baik koleksi teks maupun koleksi elektronik. Hal ini terlihat dari kurangnya pengunjung ke perpustakaan dimana pengguna intern rata-rata sebanyak 10-20 orang sehari. Selain itu terdapat banyak saran dari responden tentang penambahan koleksi buku hukum yang terkini dan juga koleksi buku hukum lama yang belum dimiliki perpustakaan. Menurut Rusmana (2010), koleksi inti yang harus dimiliki perpustakaan lembaga peradilan adalah koleksi yang berkaitan dengan hukum dan peraturan perundang-undangan. Maka perpustakaan MK sebagai perpustakaan lembaga peradilan perlu menambah koleksinya dibidang hukum dan perundang-undangan, dimana koleksi tersebut yang dibutuhkan pegawai MK dalam menjalankan tugasnya.

Berdasarkan dimensi *library as place*, menurut pegawai, perpustakaan MK dianggap telah cukup memberikan fasilitas dan tempat yang nyaman bagi pegawai dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan Saxena bahwa kualitas layanan dapat dilihat dari dimensi infrastruktur yang menyatakan bahwa tampilan fisik perpustakaan dan interior merupakan salah satu indikator dari dimensi infrastruktur perpustakaan. Ditegaskan pula oleh Rusmana (2010) bahwa daya tarik yang diciptakan perpustakaan salah satunya dari interior dan perabotan didalamnya, sehingga

keberadaan infrastruktur yang nyaman dan lengkap dapat memberikan sikap yang positif pengguna dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

Lokasi ruang perpustakaan yang berdekatan dengan pegawai, membuat pegawai merasa dekat dengan perpustakaan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan Rusmana (2010) bahwa penempatan ruang perpustakaan sebaiknya berdekatan dengan ruang pegawai sehingga sering dilalui dan dapat dijangkau oleh pegawai.

4.4.2 Analisis Kualitas Berdasarkan Butir Pertanyaan

Untuk memberikan analisis yang lebih mendalam terhadap dimensi kualitas yang ada di perpustakaan, maka akan digambarkan bagaimana hasil jawaban responden terhadap setiap butir pertanyaan yang mewakili keempat dimensi kualitas layanan. Berdasarkan hasil perhitungan dalam menentukan nilai AG dari masing-masing butir pertanyaan, nilai tertinggi dinyatakan oleh responden terhadap butir pertanyaan nomor 26 dengan nilai sebesar 1.33 yaitu responden menilai baik sekali terhadap suasana perpustakaan yang cukup tenang untuk kegiatan membaca dan membuat tulisan. Sedangkan untuk nilai AG terendah yang dinyatakan oleh responden untuk butir pertanyaan nomor 11 sebesar -0.18. Pada butir pertanyaan ini responden menilai koleksi jurnal tercetak yang ada di perpustakaan belum memenuhi kebutuhan pegawai akan informasi yang terkait dengan tugas pokoknya. Dengan arti lain ketersediaan dan kesesuaian jurnal tercetak yang dimiliki perpustakaan masih di bawah harapan minimum yang diinginkan.

Butir pertanyaan 26 termasuk kedalam dimensi *library as place*, pada dimensi ini menggambarkan tentang penilaian terhadap fasilitas dan suasana perpustakaan yang dirasakan oleh responden. Untuk pertanyaan 26 yaitu responden merasa tenang berada di perpustakaan karena dapat melakukan aktifitas belajar dan membuat tulisan. Hal ini dikarenakan fasilitas yang tersedia di perpustakaan memadai sehingga banyak pegawai yang meluangkan waktunya untuk menulis makalah ataupun laporan yang ditugaskan kantor. Butir pertanyaan ini banyak dipilih oleh sebagian peneliti terkait dengan aktifitasnya di perpustakaan. Peneliti dengan tugas pokoknya adalah membuat kajian perkara,

sewaktu waktu membutuhkan suasana yang membuatnya nyaman untuk menulis dan mencari ide untuk dijadikan tulisan.

Sedangkan untuk butir pertanyaan nomor 11 yang memiliki nilai AG terendah dan termasuk kedalam dimensi *Access to Information*, menggambarkan bahwa responden memiliki keinginan yang penuh untuk memanfaatkan koleksi perpustakaan termasuk jurnal tercetak, namun untuk koleksi jurnal tercetak yang tersedia di perpustakaan belum dapat memenuhi kebutuhan pegawai mendapatkan informasi. Jurnal merupakan kumpulan artikel yang ditulis mengenai subjek tertentu, tentunya pegawai ingin mendapatkan informasi tentang hukum dan yang terkait dengan hukum dari hasil tulisan-tulisan atau artikel yang akan didapat pada jurnal hukum. Namun untuk jurnal hukum yang tersedia di perpustakaan MK belum dapat memenuhi nilai harapan minimum pegawai terhadap ketersediaan koleksi jurnal tercetak.

Secara keseluruhan, nilai AG dari yang paling tinggi sampai yang terendah untuk setiap butir pertanyaan diuraikan sebagai berikut:

- Butir pertanyaan 26, suasana cukup tenang untuk membaca dan menulis, menunjukkan nilai AG sebesar 1.33. Hasil ini mendeskripsikan bahwa responden menilai sangat baik terhadap ruang perpustakaan yang tenang sehingga nyaman digunakan untuk kegiatan membaca ataupun membuat tulisan.
- Butir pertanyaan 17, layanan dengan menggunakan komputer mempercepat proses peminjaman, menunjukkan nilai AG sebesar 1.30. Hasil ini mendeskripsikan bahwa responden menilai baik terhadap layanan yang telah menggunakan komputer sehingga mempercepat proses peminjaman.
- Butir pertanyaan 25, ruang perpustakaan dapat menjadi tempat mencari inspirasi yang memperoleh nilai AG sebesar 1.27. Hasil ini mendeskripsikan bahwa ruang perpustakaan telah memenuhi harapan minimum responden sebagai tempat yang tenang dalam mencari inspirasi dalam membuat tulisan.
- Butir pertanyaan 1, petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan layanan, diperoleh nilai AG sebesar 1.24, hasil ini

mendeskripsikan bahwa penilaian responden terhadap pengetahuan dan keterampilan petugas dalam melayani baik dan memuaskan.

- Butir pertanyaan 24, ruang perpustakaan nyaman untuk berdiskusi dan belajar, diperoleh nilai AG sebesar 1.21, dapat dideskripsikan bahwa responden menilai ruang perpustakaan sangat nyaman untuk dijadikan tempat diskusi dan tempat belajar.
- Butir pertanyaan 5, petugas bersikap ramah dalam melayani pengguna, diperoleh nilai AG sebesar 1.18, hasil ini mendeskripsikan bahwa responden menilai baik kepada petugas yang memiliki sikap ramah kepada pegawai dalam melakukan layanan.
- Butir pertanyaan 6, petugas berpenampilan rapi dan sopan dalam melayani, dan butir pertanyaan 16 yang memperoleh nilai AG yang sama yaitu sebesar 1.15, hasil ini mendeskripsikan bahwa petugas telah berpenampilan rapi dan sopan dalam melayani pegawai.
- Butir pertanyaan 23, ruang perpustakaan terletak terpisah dengan ruang kerja umum, dengan nilai AG yang diperoleh sebesar 1.06, hal ini dapat diartikan bahwa responden menilai ruangan perpustakaan cukup untuk saat ini yang letaknya terpisah dengan ruang kerja umum untuk menciptakan suasana yang tenang.
- Butir pertanyaan 3, petugas cepat tanggap memberikan bantuan apabila ada kesulitan dalam mencari koleksi, diperoleh nilai AG sebesar 1.03, hal ini menggambarkan bahwa responden memberikan nilai yang baik kepada petugas perpustakaan untuk kecepatannya dalam memberikan bantuan mencari koleksi. Nilai AG yang sama juga diperoleh pada butir pertanyaan 2, petugas aktif menanyakan kebutuhan pegawai dalam pemenuhan kebutuhan informasi, yang menggambarkan bahwa responden memberikan nilai baik terhadap petugas perpustakaan yang selama ini aktif menanyakan kebutuhan pegawai akan informasi apa yang harus diadakan ataupun informasi apa yang sedang dibutuhkan.
- Butir pertanyaan 27 dan 20 yang memperoleh nilai AG yang sama yaitu sebesar 1.01. untuk butir pertanyaan 27, ruang perpustakaan dapat memotivasi pegawai untuk mencari informasi yang lain, responden

menilai bahwa ruang perpustakaan cukup menunjang dalam memberikan motivasi kepada pegawai untuk mencari informasi lain selain yang dicarinya. Sedangkan untuk butir pertanyaan 20, fasilitas katalog online/ simpus membantu dalam menelusuri koleksi secara mandiri, pada butir pertanyaan ini, responden menilai baik bahwa katalog online membantu pegawai dalam menelusuri koleksi yang ada di perpustakaan tanpa bantuan pustakawan.

- Butir pertanyaan 21, layanan komputer dan internet membantu dalam pencarian informasi, diperoleh nilai AG 0.94, hal ini menggambarkan bahwa responden menilai baik terhadap adanya layanan komputer dan ketersediaan internet karena dapat membantu dalam pencarian koleksi dan informasi.
- Butir pertanyaan 22, 7 dan 28 memiliki nilai AG yang sama yaitu 0.85. Untuk pertanyaan 22, koleksi ebook dan jurnal online memudahkan pengguna yang dapat diakses dimana saja, responden menilai baik terhadap ketersediaan koleksi elektronik yang memudahkan pegawai mencari informasi. Untuk pertanyaan 7, petugas dengan cepat memberikan jawaban atas permintaan informasi yang dicari. Pada pertanyaan ini responden menilai baik, dimana ketika pegawai meminta informasi yang berkaitan dengan literatur hukum maka petugas dengan cepat memberikan jawaban apakah koleksi yang terkait ada ataukah tidak ada. Dan untuk butir pertanyaan 28, fasilitas ruang perpustakaan cukup memadai seperti meja, kursi, rak dsb. Responden menilai baik terhadap penyediaan fasilitas perpustakaan yang nyaman untuk digunakan.
- Butir pertanyaan 4, petugas memenuhi kebutuhan pengguna dalam waktu paling lama 5 menit, diperoleh nilai AG sebesar 0.83. Responden menilai baik terhadap kecepatan dalam pemenuhan kebutuhan pegawai terhadap informasi yang dicari.
- Butir pertanyaan 15, lama peminjaman buku telah sesuai dengan kebutuhan, diperoleh nilai SG sebesar 0.79. Responden menilai bahwa peraturan dalam menentukan jangka waktu peminjaman buku sudah baik dan sesuai dengan kebutuhan.

- Butir pertanyaan 13, jam layanan perpustakaan telah sesuai dengan kebutuhan, diperoleh nilai AG sebesar 0.67. Hal ini menggambarkan bahwa responden menilai baik terhadap peraturan perpustakaan terkait dengan jam buka layanan telah memenuhi kebutuhan pegawai.
- Butir pertanyaan 18 dan 19 yang memiliki nilai AG yang sama yaitu sebesar 0.64. Pertanyaan 18, penataan koleksi perpustakaan memudahkan dalam menemukan koleksi, responden menilai bahwa dalam mencari koleksi ke rak tanpa bantuan petugas dilakukan dengan mudah. Sedangkan untuk pertanyaan 19, peralatan teknologi yang tersedia di perpustakaan mudah digunakan pegawai. Responden menilai bahwa pegawai dapat mengoperasikan peralatan yang ada di perpustakaan.
- Butir pertanyaan 8 dan 14 memiliki nilai AG yang sama yaitu sebesar 0.55. pertanyaan 8, petugas dapat memberikan informasi tambahan kepada pengguna terkait koleksi yang dibutuhkan, dalam hal ini responden menilai bahwa dalam mencari informasi ke perpustakaan, petugas menawarkan koleksi lainnya yang berhubungan dengan koleksi yang dicari. Sedangkan untuk butir pertanyaan 14, jumlah buku yang dipinjam telah sesuai dengan kebutuhan, responden menilai bahwa peraturan perpustakaan dalam menentukan jumlah buku yang boleh dipinjam telah sesuai dengan kebutuhan.
- Butir pertanyaan 12, koleksi jurnal online tersedia sesuai dengan kebutuhan, diperoleh nilai AG sebesar 0.18. Hal ini menggambarkan bahwa responden menginginkan koleksi jurnal online yang lebih sesuai dengan kebutuhan, ketersediaan jurnal online saat ini dinilai cukup namun belum memenuhi kebutuhan.
- Butir pertanyaan 9, koleksi buku tersedia sesuai dengan kebutuhan, diperoleh nilai AG sebesar -0.09. Nilai negatif menggambarkan bahwa ketersediaan koleksi buku perpustakaan masih di bawah harapan minimum terhadap kualitas koleksi buku perpustakaan. Koleksi buku yang tersedia belum memenuhi kebutuhan pegawai artinya kualitas layanan untuk butir pertanyaan 9 masih rendah.

- Butir pertanyaan 10, koleksi ebook yang tersedia sesuai dengan kebutuhan, diperoleh nilai AG sebesar -0.11. Hasil yang diperoleh negatif artinya ketersediaan koleksi ebook perpustakaan masih di bawah harapan minimum pegawai, artinya pegawai belum terpenuhi kebutuhannya sehingga kualitas ketersediaan ebook yang sesuai dengan kebutuhan masih dinilai rendah.
- Butir pertanyaan 11, koleksi jurnal tercetak sesuai dengan kebutuhan, diperoleh nilai AG sebesar -0.18. Butir pertanyaan ini memperoleh nilai AG terendah, hal ini menggambarkan bahwa responden menilai rendah sekali terhadap ketersediaan koleksi jurnal yang tidak dapat memenuhi kebutuhan pegawai. Sehingga kualitas layanan untuk butir pertanyaan ini sangat rendah.

Dari 28 butir pertanyaan yang harus mendapat perhatian adalah ketiga butir pertanyaan paling rendah yaitu yang memperoleh nilai AG minus. Hal ini menggambarkan bahwa layanan yang terkait dengan ketiga pertanyaan tersebut belum memenuhi harapan minimum pegawai terhadap layanan tersebut. Butir pertanyaan yang memperoleh nilai minus yaitu pertanyaan nomor 9, 10 dan 11 yang semua pertanyaan tersebut termasuk kedalam dimensi *access to information*. Dimensi ini menyangkut ketersediaan koleksi dalam memenuhi kebutuhan pegawai, berdasarkan hasil nilai AG terhadap ketiga pertanyaan dalam dimensi ini yang rendah mengindikasikan bahwa perpustakaan belum dapat memenuhi kebutuhan koleksi yang tepat dan berkualitas dalam mendukung kegiatan lembaga menyediakan bahan referensi untuk setiap perkara yang diuji. Dalam hal ini perpustakaan perlu mengkaji pengadaan koleksi perpustakaan didasarkan pada analisis kebutuhan akan referensi yang sesuai dengan kebutuhan pegawai bagian Kepaniteraan dan peneliti. Seperti saran dari responden bahwa perpustakaan MK belum banyak mengoleksi buku lama tentang hukum, padahal buku tersebut sering digunakan oleh pakar hukum, sehingga perpustakaan MK perlu juga mengadakan koleksi lama tentang hukum disamping koleksi terbitan baru.

4.5 Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Kelompok Responden

Untuk memperdalam kajian analisis terhadap hasil pengumpulan data melalui kuesioner, maka akan dipaparkan analisis kualitas layanan perpustakaan berdasarkan kelompok responden. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, responden pada penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu kelompok responden yang berada di bagian kepaniteraan sejumlah 14 orang dan kelompok responden yang bertugas sebagai peneliti hakim sejumlah 19 orang. Jumlah total responden ada 33 orang.

4.5.1 Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Kualitas Menurut Kepaniteraan

Untuk mengidentifikasi tingkat kualitas layanan perpustakaan menurut Kepaniteraan dilakukan pengelompokkan data berdasarkan nilai AG dimensi kualitas layanan, sebagai berikut:



Diagram 8.4 Kualitas Layanan Menurut Kepaniteraan

Dari hasil perhitungan nilai AG untuk dimensi *affect of service*, kelompok responden bagian kepaniteraan memiliki tinggi yaitu 1.24. Nilai ini menunjukkan bahwa pegawai bagian kepaniteraan menilai sangat baik terhadap sikap dan kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan layanan. Tugas pegawai kepaniteraan dalam mendampingi hakim ketika proses persidangan berlangsung tidak memungkinkan pegawai kepaniteraan meninggalkan ruang persidangan sehingga mereka lebih sering menggunakan layanan *delivery order* dengan meminta bantuan petugas perpustakaan mencari dan mengantarkan koleksi ke ruang persidangan. Bagian kepaniteraan menilai bahwa petugas perpustakaan

dengan cepat melayani pegawai dibagian kepaniteraan ketika pegawai meminta referensi terkait perkara yang sedang disidangkan. Selain itu pegawai bagian kepaniteraan menilai kemampuan petugas dalam menemukan sumber referensi lain ketika yang dicari tidak ditemukan di perpustakaan. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Prasureman (1990) bahwa evaluasi kualitas layanan dapat dilihat dari faktor jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pemberi layanan serta kemampuan mereka dalam menyampaikan layanan secara terpercaya dan meyakinkan.

Berdasarkan diagram 8.4 di atas, dimensi *access to information* yang diperoleh menunjukkan nilai AG yang rendah yaitu 0.26. Hal ini menggambarkan bahwa Kepaniteraan menilai rendah terhadap ketersediaan koleksi baik berbentuk teks maupun berbentuk elektronik artinya koleksi yang tersedia di perpustakaan MK belum memenuhi harapan kepaniteraan ketika mencari sumber referensi. Hal ini dapat disebabkan karena ketidaktepatan koleksi yang tersedia atau kurangnya koleksi yang dimiliki perpustakaan MK yang sesuai dengan kebutuhan responden. Seperti yang dikatakan Sutarno (2009) bahwa Sekurang-kurangnya 80% koleksinya terdiri dari subyek/disiplin ilmu tertentu sesuai dengan kebutuhan instansinya. Maka koleksi yang dimiliki perpustakaan MK harus memiliki sekurang-kurangnya 80% subjek koleksinya terkait dengan hukum dan tata negara, dan apabila dilihat dari klassifikasi koleksi yang dimiliki perpustakaan MK, saat ini memiliki sekitar 70% koleksi yang memiliki subjek hukum.

Untuk dimensi *personal control*, diperoleh nilai AG yang cukup yaitu 0.87. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepaniteraan belum maksimal menggunakan peralatan teknologi perpustakaan baik untuk penelusuran maupun pemanfaatan alat teknologinya. Sehingga untuk hal ini perpustakaan perlu melaksanakan layanan bimbingan pengguna seperti salah satu fungsi perpustakaan khusus yang harus menyediakan layanan bimbingan pengguna dalam memanfaatkan layanan perpustakaan, sehingga pengguna secara mandiri dapat melakukan layanan penelusuran informasi dengan komputer yang tersambung internet. Dengan tersedianya layanan komputer dan internet yang ada di perpustakaan MK maka pegawai dapat memanfaatkan layanan komputer dan internet tanpa bantuan petugas perpustakaan, sehingga pegawai dapat menemukan

koleksi perpustakaan dengan sendiri juga dapat melakukan sirkulasi secara mandiri dengan menggunakan anjungan sirkulasi mandiri. Meskipun tersedia pula layanan *delivery order*, di mana petugas yang mencarikan sumber referensi dari koleksi yang terdapat di perpustakaan, sebaiknya pegawai pun memiliki kemampuan dalam mengoperasikan alat penelusur koleksi perpustakaan dan peralatan yang terdapat di perpustakaan sehingga mempercepat proses layanan.

Untuk dimensi yang keempat *library as place*, nilai AG yang diperoleh sangat tinggi yaitu 1.24. Hal ini menggambarkan bahwa kepaniteraan menilai tempat dan kenyamanan ruangan sudah sangat baik menunjang kinerja pegawai dalam melakukan kegiatan di perpustakaan. Sebagaimana yang diuraikan oleh Rusmana (2010) bahwa ruang perpustakaan akan menjadi faktor yang membuat pengguna betah di perpustakaan, penempatan ruang perpustakaan khusus sebaiknya berdekatan dengan ruang pegawai sehingga sering dilalui atau dekat dengan pusat berkumpulnya pegawai.

4.5.2 Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Kualitas Menurut Peneliti

Untuk mengidentifikasi tingkat kualitas layanan perpustakaan menurut peneliti dilakukan pengelompokkan data berdasarkan nilai AG dimensi kualitas layanan sebagai berikut:

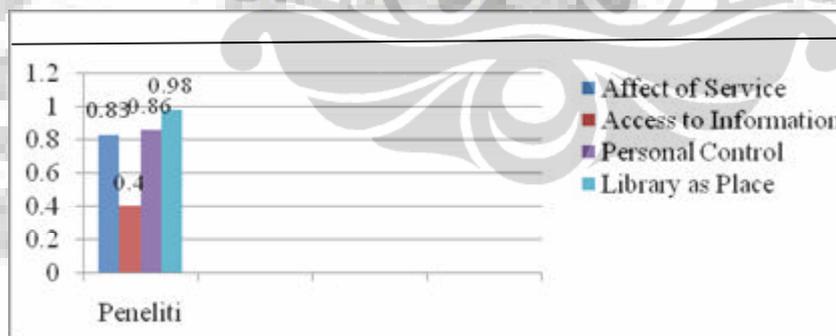


Diagram 8.5 Kualitas Layanan Menurut Peneliti

Dalam dimensi *affect of service*, nilai AG yang diperoleh sebesar 0.83. Hal ini menggambarkan bahwa penilaian peneliti terhadap sikap dan kemampuan petugas dalam memberikan layanan dinilai baik. Di mana peneliti menganggap kualitas layanan dari dimensi ini sudah memenuhi harapan peneliti dalam menggunakan layanan perpustakaan. Peneliti yang tidak bertugas di ruang

persidangan kemungkinan besar akan sering berkunjung ke perpustakaan untuk mencari bahan referensi dalam melaksanakan tugasnya membantu para hakim mengkaji perkara. Intensitas pertemuan dengan petugas perpustakaan akan sering dilakukan peneliti dalam berinteraksi dengan petugas secara langsung sehingga peneliti akan mengetahui sikap petugas dalam melayani dan kemampuannya dalam mencari referensi yang dibutuhkan.

Sedangkan untuk dimensi *access to information* yang memperoleh nilai AG 0.4 menggambarkan bahwa peneliti menilai ketersediaan informasi dan koleksi yang menunjang dalam tugasnya membantu hakim konstitusi menganalisis perkara belum memenuhi kebutuhan peneliti secara maksimal. Hal ini menuntut perpustakaan untuk terus mengembangkan koleksi perpustakaan khususnya koleksi yang bersubjek hukum baik terbitan lama maupun terbitan baru yang sesuai dengan kajian perkara yang masuk ke MK. Tugas pokok peneliti dalam mengkaji perkara di MK sangat berharap perpustakaan dapat membantu dalam menyediakan literatur yang berhubungan dengan perkara yang masuk. Bahan referensi untuk setiap perkara yang masuk akan berbeda tergantung permohonan yang diajukan sehingga perpustakaan harus terus memantau terhadap setiap perkara yang masuk.

Penilaian yang ketiga yaitu untuk dimensi *personal control*. Pada dimensi ini nilai AG yang diperoleh sebesar 0.86 artinya peneliti menilai baik untuk dimensi ini berdasarkan kemampuan peneliti dalam menelusuri informasi tanpa bantuan petugas perpustakaan. Alat penelusuran informasi yang sudah online memudahkan peneliti untuk menelusuri koleksi perpustakaan dimana pun berada. Hal ini sesuai dengan fungsi perpustakaan khusus menurut BSN dalam menyediakan akses informasi untuk memudahkan pengguna menelusuri informasi perpustakaan.

Untuk dimensi yang keempat yaitu *library as place*, nilai AG yang diperoleh adalah 0.98. Nilai AG untuk dimensi ini cukup tinggi, peneliti menilai fasilitas dan suasana ruangan perpustakaan cukup kondusif dalam bekerja. Tugas pokok peneliti dalam membuat kajian perkara terkadang membutuhkan suasana yang dapat menginspirasi dalam membuat tulisan, dan perpustakaan berdasarkan penilaian responden sudah menjadi tempat dalam mencari inspirasi,

begitupun untuk kegiatan menulis, suasana yang tenang di perpustakaan dapat mendukung responden dalam mengeluarkan ide-ide tulisan yang berkualitas.



BAB 5 KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Kualitas layanan perpustakaan Mahkamah Konstitusi secara umum telah memenuhi harapan minimum pegawai dalam mendukung tugas pokok lembaga menyediakan sumber referensi hukum dan yang terkait dengan perkara lainnya. Penilaian pegawai bagian Kepaniteraan dan peneliti terhadap layanan perpustakaan secara umum adalah baik dengan hasil perhitungan nilai AG yang positif dari setiap dimensi kualitas layanan yaitu *affect of service*, *access to information*, *personal control* dan *library as place*.

Penilaian pegawai bagian Kepaniteraan paling tinggi diberikan kepada dimensi kualitas layanan *library as place* yang menilai bahwa fasilitas yang tersedia di perpustakaan MK cukup memadai dan suasana ruang perpustakaan cukup nyaman. Nilai AG tinggi diperoleh pula untuk dimensi *affect of service* bahwa petugas perpustakaan cepat dalam melayani bagian kepaniteraan mencari referensi ketika persidangan berlangsung. Untuk nilai terendah diperoleh pada dimensi *access to information* di mana kebutuhan referensi masih belum terpenuhi secara lengkap ketika dibutuhkan dalam persidangan.

Sedangkan untuk peneliti hakim diperoleh nilai yang tertinggi untuk dimensi kualitas layanan *library as place* dimana ruang perpustakaan cukup tenang dan dapat memberikan inspirasi dalam membuat kajian perkara, dan untuk nilai terendah diperoleh pada dimensi kualitas layanan *access to information* yang mana ketersediaan koleksi perpustakaan belum memenuhi kebutuhan peneliti dalam mendukung referensi membuat kajian perkara dalam membantu hakim konstitusi memutuskan perkara.

Dimensi kualitas layanan yang dinilai sangat baik oleh pegawai bagian Kepaniteraan dan peneliti yaitu dimensi *library as place*, yang mencakup infrastruktur perpustakaan, kenyamanan ruang perpustakaan dan suasana perpustakaan. Hal ini berdasarkan hasil perhitungan nilai AG yang memperoleh

nilai tertinggi. Dimensi kualitas layanan yang dinilai rendah oleh pegawai bagian Kepaniteraan dan peneliti adalah dimensi *access to information* yang mencakup ketersediaan koleksi perpustakaan belum memenuhi kebutuhan pegawai khususnya koleksi jurnal tercetak dan koleksi elektronik yaitu ebook dan e jurnal. Berdasarkan perhitungan nilai AG untuk ketersediaan koleksi jurnal, koleksi ebook dan e journal memperoleh nilai terendah atau hasil AG negatif.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, sebagai bahan kajian atau masukan peneliti untuk perpustakaan Mahkamah Konstitusi dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan berdasarkan hasil penilaian pegawai bagian Kepaniteraan dan peneliti terhadap keseluruhan dimensi kualitas layanan dimana nilai yang dihasilkan tidak ada yang melebihi nilai harapan sesungguhnya. Oleh karena itu, peneliti memberikan saran agar perpustakaan MK lebih meningkatkan layanannya khususnya kepada pegawai yang terkait persidangan yang membutuhkan sumber referensi yang dimiliki perpustakaan.

Dalam kaitannya dengan kemampuan petugas perpustakaan dalam pelayanan, perpustakaan perlu memberikan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan petugas perpustakaan dalam bidang hukum sehingga secara substansi petugas memahami koleksi yang tersedia di perpustakaan.

Dalam pengadaan koleksi perpustakaan, harus dilakukan kegiatan seleksi yang lebih ketat berdasarkan analisis kebutuhan pegawai akan koleksi, sehingga koleksi yang dimiliki sesuai dengan kebutuhan pegawai dalam menjalankan tugas pokok lembaga. Untuk menambah koleksi, perpustakaan perlu mengadakan kerjasama antar perpustakaan lembaga hukum untuk saling tukar informasi ataupun koleksi dalam melengkapi koleksi perpustakaan yang terkait dengan koleksi lama yang sudah tidak diterbitkan.

Perpustakaan perlu memberikan layanan bimbingan pengguna dengan mengadakan pelatihan terhadap pegawai bagaimana menelusuri informasi dan koleksi perpustakaan, agar pegawai dapat mandiri menggunakan alat penelusuran informasi ataupun koleksi perpustakaan. Selain itu perpustakaan perlu memberikan pelatihan terkait dengan penggunaan ebook dan jurnal online kepada pegawai sehingga koleksi elektronik dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Kode Responden:

Jakarta, 14 Mei 2012

Yth. Pegawai Mahkamah Konstitusi

Perkenankan saya menyampaikan angket yang bertujuan untuk mengetahui pendapat dan harapan pegawai terhadap kualitas layanan perpustakaan Mahkamah Konstitusi. Angket disusun berdasarkan metode Libqual+TM yaitu metode untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan empat dimensi Libqual+TM yaitu *Affect of service*, *Acces to information*, *personal control* dan *Library as place*. Semua jawaban Saudara/i akan kami jamin kerahasiaannya.

Demikian permohonan ini saya ajukan, dengan harapan Saudara/i berkenan meluangkan waktu untuk mengisinya. Semua informasi yang Saudara/i berikan merupakan data yang valid untuk digunakan sebagai data penelitian.

Atas perhatianya, saya ucapkan terima kasih.

A. Identitas Responden

Jenis Kelamin	: laki-laki/perempuan*
Jabatan	:
Lama Bekerja	:
*coret yang tidak perlu	

B. Pilihlah salah satu jawaban di bawah ini dengan memberikan tanda silang (x).

1. Seberapa sering Anda berkunjung ke perpustakaan
 - a. Setiap hari/sering
 - b. Seminggu sekali/kadang-kadang
 - c. Sebulansekali/ jarang
2. Tujuan Anda datang ke perpustakaan
 - a. Mencari literatur
 - b. Menulis/Bekerja
 - c. Membaca buku, koran/majalah
3. Layanan apa yang sering Anda pakai diperpustakaan
 - a. Layanan peminjaman
 - b. Layanan penelusuran informasi
 - c. Layanan baca

C. Berilah tanda silang (x) pada salah satu angka yang disediakan. Apabila ada pertanyaan yang tidak sesuai dengan pendapat Anda, silahkan memberi tanda silang (x) pada kolom NA.

No.	Pernyataan	Baik			Cukup			Buruk			N/A
	<i>Affect of Service</i>										
1.	Petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan layanan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
2.	Petugas aktif menanyakan kebutuhan pengguna	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
3.	Petugas cepat tanggap memberikan bantuan bila ada kesulitan dalam mencari koleksi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
4.	Petugas memenuhi kebutuhan pengguna dalam waktu paling lama 5 menit	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
5.	Petugas bersikap ramah dalam melayani pengguna	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
6.	Petugas berpenampilan rapi dan sopan dalam melayani	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
7.	Petugas dengan cepat memberikan jawaban atas permintaan informasi yang dicari	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
8.	Petugas dapat memberikan informasi tambahan kepada pengguna terhadap koleksi yang dibutuhkan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
	<i>Access to Information</i>										
9.	Koleksi buku tersedia sesuai dengan kebutuhan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
10.	Koleksi ebook tersedia sesuai dengan kebutuhan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
11.	Koleksi jurnal tercetak tersedia sesuai dengan kebutuhan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
12.	Koleksi jurnal online tersedia sesuai dengan kebutuhan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
13.	Jam layanan perpustakaan telah sesuai dengan kebutuhan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
14.	Jumlah buku yang dipinjam telah sesuai dengan kebutuhan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
15.	Lama peminjaman buku telah sesuai dengan kebutuhan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
16.	Ketersediaan informasi yang dibutuhkan bisa ditemukan dalam waktu yang cepat	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
	<i>Personal Control</i>										
17.	Layanan dengan menggunakan komputer terotomasi mempercepat proses peminjaman	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
18.	Penataan koleksi perpustakaan memudahkan dalam menemukan koleksi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	

19.	Peralatan teknologi yang tersedia di perpustakaan mudah digunakan pengguna	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
20.	Fasilitas <i>catalog online</i> /Simpus membantu dalam menelusuri koleksi secara mandiri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
21.	Layanan komputer dan internet membantu dalam pencarian informasi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
22.	Koleksi ebook dan jurnal online (Heinonline, westlaw dsb) memudahkan pengguna yang dapat diakses dimana saja	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
	<i>Library as Place</i>										
23.	Ruang perpustakaan terletak terpisah dengan ruang kerja umum	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
24.	Ruang perpustakaan nyaman untuk berdiskusi dan belajar	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
25.	Ruang perpustakaan dapat menjadi tempat mencari inspirasi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
26.	Suasana perpustakaan cukup tenang untuk membaca dan menulis	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
27.	Ruang perpustakaan dapat memotivasi untuk mencari informasi yang lain	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
28.	Fasilitas ruang perpustakaan cukup memadai seperti meja, kursi, rak dsb	9	8	7	6	5	4	3	2	1	

D. Berikan tanda silang (x) untuk harapan anda terhadap layanan perpustakaan berdasarkan skala 1-9. Nilai terendah adalah 1 dan nilai tertinggi adalah 9. Nilai yang Anda tentukan di kolom 1 harus lebih rendah atau sama dengan nilai yang ditentukan di kolom 2.

- Harapan minimum: Serendah-rendahnya layanan perpustakaan yang masih dapat Anda tolerir
- Harapan sesungguhnya: Tingkat layanan perpustakaan yang secara pribadi Anda inginkan

No.	Pernyataan	Harapan Minimum	Harapan Sesungguhnya
	<i>Affect of Service</i>		
1.	Petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan layanan	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
2.	Petugas aktif menanyakan kebutuhan pengguna	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
3.	Petugas cepat tanggap	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9

	memberikan bantuan bila ada kesulitan dalam mencari koleksi		
4.	Petugas memenuhi kebutuhan pengguna dalam waktu paling lama 5 menit	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
5.	Petugas bersikap ramah dalam melayani pengguna	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
6.	Petugas berpenampilan rapi dan sopan dalam melayani	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
7.	Petugas dengan cepat memberikan jawaban atas permintaan informasi yang dicari	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
8.	Petugas dapat memberikan informasi tambahan kepada pengguna terhadap koleksi yang dibutuhkan	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
	<i>Access to Information</i>		
9.	Koleksi buku tersedia sesuai dengan kebutuhan	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
10.	Koleksi ebook tersedia sesuai dengan kebutuhan	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
11.	Koleksi jurnal tercetak tersedia sesuai dengan kebutuhan	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
12.	Koleksi jurnal online tersedia sesuai dengan kebutuhan	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
13.	Jam layanan perpustakaan telah sesuai dengan kebutuhan	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
14.	Jumlah buku yang dipinjam telah sesuai dengan kebutuhan	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
15.	Lama peminjaman buku telah sesuai dengan kebutuhan	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
16.	Ketersediaan informasi yang dibutuhkan bisa ditemukan dalam waktu yang cepat	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
	<i>Personal Control</i>		
17.	Layanan dengan menggunakan komputer terotomasi mempercepat proses peminjaman	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
18.	Penataan koleksi perpustakaan memudahkan dalam menemukan koleksi	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
19.	Peralatan teknologi yang tersedia di perpustakaan mudah digunakan	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9

20.	Fasilitas <i>catalog online</i> /Simpus membantu dalam menelusuri koleksi secara mandiri	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
21.	Layanan komputer dan internet membantu dalam pencarian informasi	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
22.	Koleksi ebook dan jurnal online (Heinonline, westlaw dsb) memudahkan pengguna yang dapat diakses dimana saja	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
	<i>Library as Place</i>		
23.	Ruang perpustakaan terletak terpisah dengan ruang kerja umum	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
24.	Ruang perpustakaan nyaman untuk berdiskusi dan belajar	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
25.	Ruang perpustakaan dapat menjadi tempat mencari inspirasi	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
26.	Suasana perpustakaan cukup tenang untuk membaca dan menulis	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
27.	Ruang perpustakaan dapat memotivasi untuk mencari informasi yang lain	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
28.	Fasilitas ruang perpustakaan cukup memadai seperti meja, kursi, rak, dsb	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9

Komentar/Saran Anda tentang layanan perpustakaan dalam mendukung tugas pokok Mahkamah Konstitusi :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

= Terimakasih ☺ =



Dimensi Affect of Service

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.864	.887	8

Correlation

		AoS
P1	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	15
P2	Pearson Correlation	.432
	Sig. (2-tailed)	.108
	N	15
P3	Pearson Correlation	.670**
	Sig. (2-tailed)	.006
	N	15
P4	Pearson Correlation	.508
	Sig. (2-tailed)	.053
	N	15
P5	Pearson Correlation	.365
	Sig. (2-tailed)	.181
	N	15
P6	Pearson Correlation	.468
	Sig. (2-tailed)	.078
	N	15
P7	Pearson Correlation	.650**
	Sig. (2-tailed)	.009
	N	15
P8	Pearson Correlation	.575*
	Sig. (2-tailed)	.025
	N	15

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

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

Dimensi*Access to Information*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.905	.907	8

Correlations

	AI
P9 Pearson Correlation	1
P9 Sig. (2-tailed)	
P9 N	15
P10 Pearson Correlation	.581*
P10 Sig. (2-tailed)	.023
P10 N	15
P11 Pearson Correlation	.856**
P11 Sig. (2-tailed)	.000
P11 N	15
P12 Pearson Correlation	.606*
P12 Sig. (2-tailed)	.017
P12 N	15
P13 Pearson Correlation	.361
P13 Sig. (2-tailed)	.187
P13 N	15
P14 Pearson Correlation	.495
P14 Sig. (2-tailed)	.061
P14 N	15
P15 Pearson Correlation	.355
P15 Sig. (2-tailed)	.194
P15 N	15
P16 Pearson Correlation	.719**
P16 Sig. (2-tailed)	.003
P16 N	15

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

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

Dimensi Personal Control

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.906	.913	6

Correlations

	PC
P17	1
Pearson Correlation	
Sig. (2-tailed)	
N	15
P18	.849**
Pearson Correlation	
Sig. (2-tailed)	.000
N	15
P19	.750**
Pearson Correlation	
Sig. (2-tailed)	.001
N	15
P20	.565*
Pearson Correlation	
Sig. (2-tailed)	.028
N	15
P21	.334
Pearson Correlation	
Sig. (2-tailed)	.224
N	15
P22	.563*
Pearson Correlation	
Sig. (2-tailed)	.029
N	15

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

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

Dimensi Library as Place

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.919	.923	6

Correlations

	LP
P23 Pearson Correlation	1
Sig. (2-tailed)	
N	15
P24 Pearson Correlation	.671**
Sig. (2-tailed)	.006
N	15
P25 Pearson Correlation	.591*
Sig. (2-tailed)	.020
N	15
P26 Pearson Correlation	.522*
Sig. (2-tailed)	.046
N	15
P27 Pearson Correlation	.535*
Sig. (2-tailed)	.040
N	15
P28 Pearson Correlation	.732**
Sig. (2-tailed)	.002
N	15

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

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

Hasil Kuesioner Responden untuk Persepsi

Respon den	Butir Pertanyaan																											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1	6	6	6	6	7	7	5	5	5	7	4	5	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	8	8	9	9	9	9
2	7	8	7	7	8	7	8	6	6	5	6	6	7	8	8	8	7	6	6	6	7	7	8	8	8	8	7	7
3	8	8	8	7	8	8	8	5	6	5	6	5	7	7	8	7	6	6	7	8	8	5	7	7	7	8	7	8
4	8	6	8	7	7	8	9	6	5	7	6	7	9	8	9	8	7	8	8	9	9	8	9	9	9	9	9	9
5	8	7	8	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	8	7	8	8	7	8	8	6	7	8	8	8	8	7
6	8	5	8	6	9	8	8	7	8	6	8	6	8	8	8	8	8	8	8	7	7	7	8	8	8	8	8	8
7	8	9	8	8	9	9	8	7	8	9	8	8	8	8	9	9	8	8	8	8	8	9	9	9	9	9	9	9
8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	7	6	7	7	8	8	8	8	8	8	7	7	8	8	8	7	7	8	8
9	9	9	9	9	9	9	9	9	6	5	6	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
10	7	7	8	7	9	9	7	8	6	6	7	6	6	7	8	7	8	7	7	8	7	7	7	9	9	9	9	7
11	7	4	7	6	8	8	8	6	5	5	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	9	9	9	9	7	9
12	8	7	7	8	9	9	9	8	7	8	8	7	7	7	7	8	9	8	8	8	7	7	8	9	9	9	9	9
13	7	8	8	8	8	8	8	7	6	6	6	6	8	7	6	7	7	7	7	8	8	6	8	8	8	8	7	8
14	7	6	8	7	8	8	8	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	8	8	7	8	8	8	8	8	8
15	8	8	7	6	8	8	7	7	4	4	4	4	5	6	7	4	5	5	5	5	6	6	7	7	7	7	7	7
16	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
17	7	7	7	6	8	8	7	6	7	5	5	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7
18	9	9	9	8	9	9	9	9	7	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
19	9	8	8	8	8	8	8	8	7	7	7	7	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8	9	9	8	8	7	8
20	8	7	8	8	9	9	9	8	8	7	7	7	7	7	8	8	8	8	8	8	6	7	6	6	8	8	8	8
21	8	8	8	7	9	8	8	8	7	8	8	8	8	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	9	9	9	9	9
22	9	9	9	9	9	9	9	9	6	6	6	6	9	6	6	9	9	9	8	9	9	9	4	9	9	9	9	6
23	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
24	7	5	8	5	8	8	8	6	5	6	5	5	8	8	8	5	8	7	8	8	8	8	9	9	9	8	8	6
25	9	9	9	9	9	9	9	9	6	5	6	6	5	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
26	8	7	7	8	7	7	8	7	8	6	6	6	8	8	8	7	6	6	6	7	6	8	8	8	8	8	8	8
27	9	9	9	9	9	8	8	9	8	8	8	8	8	9	8	8	8	8	8	8	8	9	8	7	9	9	9	9
28	8	8	8	8	8	8	8	8	6	4	4	7	8	4	8	8	8	6	8	8	8	8	8	8	8	8	8	6
29	7	7	7	6	8	7	6	7	3	3	3	3	5	5	9	8	9	3	4	9	9	3	9	9	9	9	9	4
30	8	8	8	9	8	7	7	7	7	7	7	7	8	8	8	7	9	8	8	9	9	7	9	9	9	9	9	8
31	7	6	7	6	8	8	5	5	4	0	3	6	7	6	6	6	7	7	6	5	4	0	7	6	6	8	5	6
32	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	8
33	9	9	9	9	9	9	9	9	8	7	8	7	8	7	5	8	8	7	7	8	8	7	8	8	8	8	8	7

(Lanjutan)

Hasil Kuesioner Responden untuk Harapan Minimum

Responden	Butir Pertanyaan																											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	7	7	7	7	7	7	7	8	6	5	6	5	6	8	8	7	6	6	7	6	7	6	8	8	7	8	7	6
3	7	7	7	7	8	8	8	8	8	8	7	7	7	7	8	7	7	8	8	7	7	7	7	7	7	7	7	6
4	5	6	8	6	6	8	9	6	5	7	6	7	9	8	8	8	7	8	8	9	9	8	9	9	9	9	9	9
5	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6
6	6	7	7	6	8	5	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7
7	8	9	8	9	9	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	8	8	8	8	8	8	9	9	9	9	9	8	8
8	7	8	8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	8	7	6	7	6	6	7	7
9	7	7	7	7	7	7	7	7	8	8	8	8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
10	7	6	7	7	8	8	7	7	7	6	7	6	7	7	8	7	7	7	7	8	7	7	8	9	9	9	8	9
11	5	2	5	5	7	7	7	5	3	3	3	3	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	8	8	8	8	6	8
12	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	4	6	5	4	4	6	6	6	6	5	5	6	6	5	5	6	6
13	5	6	6	6	8	8	6	7	6	6	6	6	8	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7	8	7	8	8	8
14	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	8	8	7	8	8	8	8	8	8
15	7	6	6	6	7	7	6	5	4	4	4	4	6	4	4	4	4	5	5	4	4	4	6	6	6	6	6	6
16	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
17	6	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7
18	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
19	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
20	7	7	7	7	7	7	7	8	8	7	7	9	7	7	7	7	9	7	7	8	7	8	9	9	8	8	8	8
21	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6
22	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	6	6	5	5	5	8	5	5	5	4	6	6	5	7	6	6
23	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
24	7	5	8	5	8	8	8	7	3	6	5	5	8	8	8	5	8	7	8	8	8	8	9	9	9	8	8	7
25	9	9	9	9	9	9	9	9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	9	9	9	5	5	5	5	5
26	6	4	6	7	5	4	5	4	7	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
27	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
28	6	7	7	7	7	7	8	7	6	6	7	6	8	8	8	8	6	7	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8
29	9	7	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	6	9	6	9	9	9	9	9	3	8	8	8	8	8	8
30	6	7	7	6	7	6	7	6	8	7	7	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	7	8	8	7
31	4	4	3	4	4	3	4	5	7	6	6	6	4	7	7	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
32	7	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	8	8
33	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	8	7	7	7	7	7	8	7	7	7	7	7	7	8	8	8	8	8

(Lanjutan)

Hasil Kuesioner Responden untuk Harapan Sesungguhnya

Responden	Butir Pertanyaan																												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
1	9	9	9	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
2	9	8	9	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	8	7	9	8	8	8	8	9	8	8	8
3	9	8	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	9	8	8	8	9	9	8	8	8	8	8	8	8	9	9	8
4	8	9	9	8	9	9	9	8	8	8	8	9	9	9	9	9	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
5	8	8	9	9	8	8	9	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
6	9	9	9	8	9	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	8	8	8	8	8	9	8	9	9	9	9	9
7	8	9	8	9	9	8	8	8	8	8	8	8	8	9	9	8	8	8	8	8	8	9	9	9	9	9	8	8	8
8	8	8	8	7	8	8	8	8	7	7	7	8	8	8	8	8	8	7	7	8	8	8	8	7	7	7	8	8	8
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
10	8	8	9	8	9	9	8	8	9	8	9	9	9	8	8	9	8	8	8	8	9	9	9	8	9	9	9	9	9
11	8	6	8	8	9	9	9	8	8	8	6	6	9	9	9	9	9	9	9	9	8	9	7	9	9	9	9	9	9
12	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
13	6	8	8	7	8	8	8	9	8	8	8	8	8	9	9	8	8	9	9	9	9	8	7	8	8	8	8	8	8
14	8	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	8	8	8	8	8	8	8	9	9	8	9	9	9	9	9	9
15	8	8	8	7	8	8	8	7	8	8	8	8	7	8	6	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
16	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8
17	7	6	7	7	7	7	7	8	8	7	7	7	7	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
18	9	9	9	8	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
19	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
20	8	8	8	8	9	8	8	8	8	8	7	7	9	9	8	8	7	9	8	7	8	7	8	9	9	8	8	8	8
21	8	7	7	7	8	7	8	8	8	8	8	8	8	8	7	7	8	8	7	6	6	6	8	9	9	9	9	9	8
22	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
23	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
24	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
25	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
26	8	6	8	8	6	6	7	6	9	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6
27	9	9	9	9	9	8	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
28	7	7	9	8	8	8	8	7	9	6	8	8	8	8	8	8	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
29	9	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	7	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
30	8	9	9	9	8	9	8	9	9	9	9	9	8	8	8	9	9	9	8	8	8	8	8	9	9	9	9	9	9
31	5	5	5	5	6	5	5	6	9	8	8	8	7	8	8	7	5	6	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	4
32	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	8	8	8	8	8	8	8	8
33	9	9	9	9	9	9	9	9	8	9	8	8	8	8	8	8	9	8	8	8	8	8	8	9	8	8	8	8	8

Nilai rata-rata Persepsi

Descriptive Statistics

Pertanyaan	Mean	Std. Deviation	N
P1	7.82	.808	33
P2	7.39	1.298	33
P3	7.79	.820	33
P4	7.36	1.141	33
P5	8.18	.727	33
P6	8.00	.791	33
P7	7.79	1.053	33
P8	7.21	1.244	33
P9	6.33	1.291	33
P10	6.25	1.344	32
P11	6.15	1.482	33
P12	6.33	1.242	33
P13	7.33	1.080	33
P14	7.09	1.100	33
P15	7.48	1.034	33
P16	7.42	1.119	33
P17	7.67	.957	33
P18	7.27	1.206	33
P19	7.27	1.069	33
P20	7.61	1.144	33
P21	7.64	1.084	33
P22	7.09	1.353	32
P23	7.82	1.074	33
P24	8.21	.820	33
P25	8.18	.846	33
P26	8.24	.708	33
P27	7.94	.966	33
P28	7.73	1.180	33

Mean Total 7.43

(Lanjutan)

Nilai rata-rata Harapan Minimum

Descriptive Statistics

Pertanyaan	Mean	Std. Deviation	N
1	6.58	1.091	33
2	6.36	1.410	33
3	6.76	1.146	33
4	6.53	1.191	32
5	7.00	1.118	33
6	6.85	1.278	33
7	6.94	1.116	33
8	6.67	1.164	33
9	6.42	1.370	33
10	6.36	1.319	33
11	6.33	1.315	33
12	6.15	1.349	33
13	6.67	1.267	33
14	6.55	1.148	33
15	6.70	1.287	33
16	6.27	1.126	33
17	6.36	1.270	33
18	6.64	1.113	33
19	6.64	1.220	33
20	6.61	1.413	33
21	6.70	1.489	33
22	6.24	1.621	33
23	6.76	1.501	33
24	7.00	1.500	33
25	6.91	1.508	33
26	6.91	1.378	33
27	6.94	1.248	33
28	6.88	1.293	33

Mean Total 6.62

(Lanjutan)

Nilai Rata-rata Harapan Sesungguhnya

Descriptive Statistics

Pertanyaan	Mean	Std. Deviation	N
1	8.30	.951	33
2	8.15	1.121	33
3	8.48	.870	33
4	8.24	.936	33
5	8.48	.834	33
6	8.27	.944	33
7	8.39	.864	33
8	8.30	.847	33
9	8.58	.561	33
10	8.27	.839	33
11	8.30	.883	33
12	8.33	.854	33
13	8.33	.816	33
14	8.42	.751	33
15	8.33	.854	33
16	8.39	.704	33
17	8.21	.927	33
18	8.45	.754	33
19	8.27	.944	33
20	8.24	.867	33
21	8.33	.990	33
22	8.21	.927	33
23	8.33	.924	33
24	8.42	.936	33
25	8.45	.938	33
26	8.39	.933	33
27	8.42	.902	33
28	8.30	1.015	33

Mean Total 8.34

Nilai Rata-rata Indikator Dimensi <i>Affect of Service</i>																								
Nilai <i>Persepsi Affect of Service</i>									Nilai Harapan Minimum <i>Affect of Service</i>								Nilai Harapan Sesungguhnya <i>Affect of Service</i>							
R	AoS1	AoS2	AoS3	AoS4	AoS5	AoS6	AoS7	AoS8	AoS1	AoS2	AoS3	AoS4	AoS5	AoS6	AoS7	AoS8	AoS1	AoS2	AoS3	AoS4	AoS5	AoS6	AoS7	AoS8
1	6	6	6	6	7	7	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	9	9	9	8	8	8	8	8
2	7	8	7	7	8	7	8	6	7	7	7	7	7	7	7	8	9	8	9	8	8	8	8	8
3	8	8	8	7	8	8	8	5	7	7	7	7	8	8	8	8	9	8	8	9	9	9	9	9
4	8	6	8	7	7	8	9	6	5	6	8	6	6	8	9	6	8	9	9	8	9	9	9	8
5	8	7	8	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	8	8	9	9	8	8	9	8
6	8	5	8	6	9	8	8	7	6	7	7	6	8	5	7	7	9	9	9	8	9	8	9	9
7	8	9	8	8	9	9	8	7	8	9	8	9	9	8	8	8	8	9	8	9	9	8	8	8
8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	8	8	7	7	7	7	7	8	8	8	7	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9	9	9	9	7	7	7	7	7	7	7	7	9	9	9	9	9	9	9	9
10	7	7	8	7	9	9	7	8	7	6	7	7	8	8	7	7	8	8	9	8	9	9	8	8
11	7	4	7	6	8	8	8	6	5	2	5	5	7	7	7	5	8	6	8	8	9	9	9	8
12	8	7	7	8	9	9	9	8	6	6	6	6	7	7	6	7	9	9	9	9	9	9	9	9
13	7	8	8	8	8	8	8	7	5	6	6	6	8	8	6	7	6	8	8	7	8	8	8	9
14	7	6	8	7	8	8	8	6	7	6	7	7	7	7	7	6	8	7	8	8	8	8	8	8
15	8	8	7	6	8	8	7	7	7	6	6	6	6	7	6	5	8	8	8	7	8	8	8	7
16	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	9	9	9	9	9	9	9	9
17	7	7	7	6	8	8	7	6	6	5	6	5	6	6	6	5	7	6	7	7	7	7	7	8
18	9	9	9	8	9	9	9	9	7	7	7	6	7	7	7	7	9	9	9	8	9	9	9	9
19	9	8	8	8	8	8	8	8	7	7	7	7	7	7	7	7	9	9	9	9	9	9	9	9
20	8	7	8	8	9	9	9	8	7	7	7	7	7	7	7	7	8	8	8	8	9	8	8	8
21	8	8	8	7	9	8	8	8	6	5	5	5	6	6	6	6	8	7	7	7	8	7	8	8
22	9	9	9	9	9	9	9	9	5	5	5	5	5	5	5	5	9	9	9	9	9	9	9	9
23	8	8	8	8	8	8	8	8	7	7	7	7	7	7	7	7	9	9	9	9	9	9	9	9
24	7	5	8	5	8	8	8	6	7	5	8	5	8	8	8	7	9	9	9	9	9	9	9	9
25	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
26	8	7	7	8	7	7	8	7	6	4	6	7	5	4	5	4	8	6	8	8	6	6	7	6
27	9	9	9	9	9	8	8	9	7	7	7	7	7	7	7	7	9	9	9	9	9	8	8	9
28	8	8	8	8	8	8	8	8	6	7	7	7	7	7	8	7	7	7	9	8	8	8	8	7
29	7	7	7	6	8	7	6	7	9	7	8	9	9	9	9	9	9	8	9	9	9	9	9	9
30	8	8	8	9	8	7	7	7	6	7	7	6	7	6	7	6	8	9	9	9	9	8	9	8
31	7	6	7	6	8	8	5	5	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	6	5	5	6
32	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	6	6	6	7	7	9	9	9	9	9	9	9	9
33	9	9	9	9	9	9	9	9	8	8	8	8	8	8	8	8	9	9	9	9	9	9	9	9
	7.28	7.39	7.79	7.36	8.18	8	7.79	7.21	6.57	6.36	6.75	6.33	7	6.8	6.9	6.6	8.3	8.15	8.48	8.24	8.48	8.27	8.39	8.30
Rata-rata persepsi 7.69									Rata-rata harapan minimum 6.68								Rata-rata harapan sesungguhnya 8.32							

Nilai Rata-rata Indikator Dimensi <i>Access to Information</i>																								
Nilai Persepsi <i>Access to Information</i>								Nilai Harapan Minimum <i>Access to Information</i>								Nilai Harapan Sesungguhnya <i>Access to Information</i>								
R	AI1	AI2	AI3	AI4	AI5	AI6	AI7	AI8	AI1	AI2	AI3	AI4	AI5	AI6	AI7	AI8	AI1	AI2	AI3	AI4	AI5	AI6	AI7	AI8
1	5	7	4	5	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	8	8	8	8	8	8	8	8
2	6	5	6	6	7	8	8	8	6	5	6	5	6	8	8	7	8	8	8	8	8	8	8	8
3	6	5	6	5	7	7	8	7	8	8	7	7	7	7	8	7	9	9	9	9	8	9	8	8
4	5	7	6	7	9	8	9	8	5	7	6	7	9	8	8	8	8	8	8	9	9	9	9	9
5	6	7	7	7	7	6	8	7	6	6	5	5	6	6	6	6	8	8	8	8	8	8	8	8
6	8	6	8	6	8	8	8	8	6	7	7	7	7	7	7	7	9	9	9	9	9	9	9	9
7	8	9	8	8	8	8	9	9	8	8	8	8	8	9	9	8	8	8	8	8	8	9	9	8
8	7	7	6	7	7	8	8	8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	8	8	8	8	8
9	6	5	6	8	9	9	9	9	8	8	8	8	7	7	7	7	9	9	9	9	9	9	9	9
10	6	6	7	6	6	7	8	7	7	6	7	6	7	7	8	7	9	8	9	9	9	8	8	9
11	5	5	4	4	7	7	7	7	3	3	3	3	5	5	5	5	8	8	6	6	9	9	9	9
12	7	8	8	7	7	7	7	8	6	6	6	4	6	5	4	4	9	9	9	9	9	9	9	9
13	6	6	6	6	8	7	6	7	6	6	6	6	8	7	7	6	8	8	8	8	8	9	9	8
14	6	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	8	8	8	8	7	8	8	8
15	4	4	4	4	5	6	7	4	4	4	4	4	6	4	4	4	8	8	8	8	7	8	6	8
16	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	9	9	9	9	9	9	9	9
17	7	5	5	5	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	8	7	7	7	7	7	7	7
18	7	7	7	7	8	8	8	8	7	7	7	7	7	7	7	7	9	9	9	9	9	9	9	9
19	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	9	9	9	9	9	9	9	9
20	8	7	7	7	7	7	7	8	8	8	7	7	9	7	7	7	8	8	7	7	9	9	8	8
21	7	8	8	8	8	7	7	8	6	6	6	6	6	5	6	6	8	8	8	8	8	8	7	7
22	6	6	6	6	9	6	6	9	6	6	6	6	5	6	6	5	9	9	9	9	9	9	9	9
23	8	8	8	8	8	8	8	8	7	7	7	7	7	7	7	7	9	9	9	9	9	9	9	9
24	5	6	5	5	8	8	8	5	3	6	5	5	8	8	8	5	9	9	9	9	9	9	9	9
25	6	5	6	6	5	9	9	9	5	5	5	5	5	5	5	5	9	9	9	9	9	9	9	9
26	8	6	6	6	8	8	8	8	7	3	3	3	4	4	4	5	9	6	6	6	6	6	6	7
27	8	8	8	8	9	8	8	8	7	7	7	7	7	7	7	7	9	9	9	9	9	9	9	9
28	6	4	4	7	8	4	8	8	6	6	7	6	8	8	8	8	9	6	8	8	8	8	8	8
29	3	3	3	3	5	5	9	8	9	9	9	9	9	6	9	6	9	9	9	9	9	7	9	9
30	7	7	7	7	8	8	8	7	8	7	7	6	6	6	6	6	9	9	9	9	8	8	8	9
31	4	0	3	6	7	6	6	6	7	6	6	6	4	7	7	4	9	8	8	8	7	8	8	7
32	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	9	9	9	9	9	9	9	9
33	8	7	8	7	8	7	5	8	8	7	8	7	7	7	7	7	9	8	9	8	8	8	8	8
	6.3	6.0	6.2	6.3	7.3	7.0	7.5	7.4	6.4	6.4	6.3	6.2	6.7	6.5	6.7	6.3	8.6	8.3	8.3	8.3	8.3	8.4	8.3	8.4
Rata-rata persepsi 6.8								Rata-rata harapan minimum 6.43								Rata-rata harapan sesungguhnya 8.38								

(Lanjutan)

Nilai Rata-rata Indikator Dimensi <i>Personal Control</i>																		
Nilai Persepsi <i>Personal Control</i>							Nilai Harapan Minimum <i>Personal Control</i>						Nilai Harapan Sesungguhnya <i>Personal Control</i>					
R	PC1	PC2	PC3	PC4	PC5	PC6	PC1	PC2	PC3	PC4	PC5	PC6	PC1	PC2	PC3	PC4	PC5	PC6
1	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	8	8	8	8	8	8
2	7	6	6	6	7	7	6	6	7	6	7	6	8	9	8	7	9	8
3	6	6	7	8	8	5	7	8	8	7	7	7	8	9	9	8	8	8
4	7	8	8	9	9	8	7	8	8	9	9	8	8	9	9	9	9	9
5	8	8	7	8	8	6	5	6	5	6	6	5	8	8	8	8	8	8
6	8	8	7	7	7	8	5	6	6	6	6	6	8	8	8	8	8	9
7	8	8	8	8	8	9	8	8	8	8	9	9	8	8	8	8	9	9
8	8	8	8	7	7	8	7	7	7	7	8	7	8	7	7	8	8	8
9	9	9	9	9	9	9	7	7	7	7	7	7	9	9	9	9	9	9
10	8	7	7	8	7	7	7	7	7	8	7	7	8	8	8	9	9	9
11	7	7	7	7	7	5	6	6	6	5	5	5	9	9	9	8	9	7
12	9	8	8	8	7	7	6	6	6	6	5	5	9	9	9	9	9	9
13	7	7	7	8	8	6	6	7	7	7	7	6	8	9	9	9	9	8
14	7	7	7	8	8	7	7	6	7	8	8	7	8	8	8	9	9	8
15	5	5	5	5	6	6	4	5	5	4	4	4	8	8	8	8	8	8
16	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	9	9	9	9	9	9
17	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	8	8	8	8	8	8
18	8	8	8	8	8	8	6	7	7	7	7	7	8	9	9	9	9	9
19	8	8	8	8	8	8	7	7	7	7	7	7	9	9	9	9	9	9
20	8	8	8	6	7	6	7	9	7	7	8	7	7	9	8	7	8	7
21	8	8	8	8	8	8	6	6	6	5	5	5	8	8	7	6	6	6
22	9	9	8	9	9	9	5	5	8	5	5	5	9	9	9	9	9	9
23	8	8	8	8	8	8	7	7	7	7	7	7	9	9	9	9	9	9
24	8	7	8	8	8	8	8	7	8	8	8	8	9	9	9	9	9	9
25	9	9	9	9	9	9	5	5	5	9	9	9	9	9	9	9	9	9
26	7	6	6	6	7	6	4	5	4	4	4	3	6	7	6	7	6	6
27	8	8	8	9	9	8	7	7	7	7	7	7	9	9	9	9	9	9
28	8	6	8	8	8	8	6	7	7	7	7	8	7	8	8	8	8	8
29	9	3	4	9	9	3	9	9	9	9	9	3	9	9	9	9	9	9
30	9	8	8	9	9	7	7	7	6	6	6	6	9	9	8	8	8	8
31	7	7	6	5	4	0	3	4	3	3	3	2	5	6	5	6	5	6
32	7	7	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	9	9	9	8	8	8
33	8	7	7	8	8	7	8	7	7	7	7	7	9	8	8	8	8	8
	7.7	7.3	7.3	7.6	7.6	6.9	6.4	6.6	6.6	6.6	6.7	6.2	8.2	8.5	8.3	8.2	8.3	8.2
	Rata-rata persepsi 7.39						Rata-rata harapan minimum 6.53						Rata-rata harapan sesungguhnya 8.29					

(Lanjutan)

Nilai Rata-rata Indikator Dimensi <i>Library as Place</i>																		
Nilai Persepsi <i>Library as Place</i>							Nilai Harapan Minimum <i>Library as Place</i>						Nilai Harapan Sesungguhnya <i>Library as Place</i>					
R	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6
1	8	8	9	9	9	9	6	6	6	6	6	6	8	8	8	8	8	8
2	8	8	8	8	7	7	8	8	7	8	7	6	8	8	9	8	8	8
3	7	7	7	8	7	8	7	7	7	7	7	6	8	8	8	9	9	8
4	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
5	7	8	8	8	8	7	6	6	6	6	6	6	8	8	8	8	8	8
6	8	8	8	8	8	8	6	7	7	7	7	7	8	9	9	9	9	9
7	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	8	8	9	9	9	8	8	8
8	8	8	7	7	8	8	6	7	6	6	7	7	8	7	7	7	8	8
9	9	9	9	9	9	9	7	7	7	7	7	7	9	9	9	9	9	9
10	7	9	9	9	7	8	8	9	9	9	8	9	8	9	9	9	9	9
11	9	9	9	9	7	9	8	8	8	8	6	8	9	9	9	9	9	9
12	8	9	9	9	9	9	6	6	5	5	6	6	9	9	9	9	9	9
13	8	8	8	8	7	8	7	8	7	8	8	8	7	8	8	8	8	8
14	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	9	9	9	9	9
15	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	8	8	8	8	8	8
16	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	9	9	9	9	9	8
17	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	8	8	8	8	8	8
18	8	8	8	8	8	8	7	7	7	7	7	7	9	9	9	9	9	9
19	9	9	8	8	7	8	7	7	7	7	7	7	9	9	9	9	9	9
20	6	8	8	8	8	8	8	9	9	8	8	8	8	9	9	8	8	8
21	8	9	9	9	9	9	6	6	6	6	6	6	8	9	9	9	9	8
22	4	9	9	9	9	6	4	6	6	5	7	6	9	9	9	9	9	9
23	8	8	8	8	8	8	7	7	7	7	7	7	9	9	9	9	9	9
24	9	9	9	8	8	6	9	9	9	8	8	7	9	9	9	9	9	9
25	9	9	9	9	9	9	5	5	5	5	5	5	9	9	9	9	9	9
26	8	8	8	8	8	8	4	4	4	4	4	4	6	6	6	6	6	6
27	7	9	9	9	9	9	7	7	7	7	7	7	9	9	9	9	9	9
28	8	8	8	8	8	6	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
29	9	9	9	9	9	4	8	8	8	8	8	8	9	9	9	9	9	9
30	9	9	9	9	9	8	6	6	7	8	8	7	9	9	9	9	9	9
31	7	6	6	8	5	6	2	2	2	3	3	3	5	5	5	5	5	4
32	7	7	7	7	7	8	7	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8
33	8	8	8	8	8	7	7	8	8	8	8	8	9	8	8	8	8	8
	7.8	8.2	8.2	8.2	8	7.8	6.8	7	7	7	7	6.9	8.3	8.4	8.5	8.4	8.4	8.3
	Rata-rata persepsi 8.02						Rata-rata harapan minimum 6.89						Rata-rata harapan sesungguhnya 8.39					

Lampiran 6 : Nilai AG dan Nilai SG

Nilai AG dan Nilai SG

Pertanyaan	AG	SG
1	1.24	-0.48
2	1.03	-0.76
3	1.03	-0.70
4	0.83	-0.88
5	1.18	-0.30
6	1.15	-0.27
7	0.85	-0.61
8	0.55	-1.09
9	-0.09	-2.24
10	-0.11	-2.02
11	-0.18	-2.15
12	0.18	-2.00
13	0.67	-1.00
14	0.55	-1.33
15	0.79	-0.85
16	1.15	-0.97
17	1.30	-0.55
18	0.64	-1.18
19	0.64	-1.00
20	1.00	-0.64
21	0.94	-0.70
22	0.85	-1.12
23	1.06	-0.52
24	1.21	-0.21
25	1.27	-0.27
26	1.33	-0.15
27	1.00	-0.48
28	0.85	-0.58

Nilai AG dan Nilai SG Setelah di sort

Pertanyaan	AG sort	Pertanyaan	SG sort
26	1.33	2	-0.15
17	1.30	3	-0.55
25	1.27	4	-0.27
1	1.24	1	-0.48
24	1.21	5	-0.21
5	1.18	6	-0.30
6	1.15	7	-0.27
16	1.15	8	-0.97
23	1.06	9	-0.52
3	1.03	11	-0.70
2	1.03	10	-0.76
27	1.00	13	-0.48
20	1.00	12	-0.64
21	0.94	14	-0.70
22	0.85	15	-1.12
28	0.85	17	-0.58
7	0.85	16	-0.61
4	0.83	18	-0.88
15	0.79	19	-0.85
13	0.67	20	-1.00
19	0.64	22	-1.00
18	0.64	21	-1.18
8	0.55	23	-1.09
14	0.55	24	-1.33
12	0.18	25	-2.00
9	-0.09	26	-2.24
10	-0.11	27	-2.02
11	-0.18	28	-2.15

Lampiran 7: Daftar saran dan harapan pegawai

Responden	Saran
1	
2	
3	perbanyak jumlah buku secara kualitas dan kuantitas, update akan buku-buku baru yang penting untuk kedepannya.
4	koleksi buku hukum dll perlu dipantau, terkadang pengarang yang familiar dan sudah lama beredar tapi tak ada di perpustakaan.
5	semakin diperbanyak literatur hukum
6	mengingat ruang lingkup tugas dan kewenangan mk dalam memeriksa dan mengadili perkara sangat luas yang ditinjau dari berbagai disiplin ilmu, selain hkum , koleksi buku harus ditambah jenisnya seperti buku2 dibidang ilmu sosial, politik, ekonomi dsb. Digitalisasi dokumen hukum seperti salinan peraturan perundang2an yang resmi penting untuk diadakan sebagai bahan autentik bagi hakim untuk melakukan kroscek terhadap validitas bukti/permohonan pemohon.
7	
8	jenis subjek hukum untuk koleski diperbanyak, ada petunjuk bagi pengunjung eksternal untuk dapat akses ke jurnal online
9	sebaiknya tidak ada buku hukum dan konstitusi yang tidak ada di perpustakaan, jurnal online ditambah dengan lexis nexis dan j stor
10	koleksi buku lama diperbanyak dan juga buku baru khususnya yang berhubungan dengan ketatanegaraan
11	
12	pelayanan perpustakaan sudah cukup baik, terus diupdate koleksi perpustakaan, jurnal online perlu ditambah koleksinya, perlu dibuat katalog tercetak
13	jumlah e book diperbanyak
14	koleksi lama masih kurang padahal banyak dibutuhkan
15	koleksi diberbagai bidang hukum ditambah, e book di tambah, koleksi lama diadakan, menyediakan koleski buku sesuai dengan topik perkara yang masuk ke MK, diklat untuk menambah kompetensi pustakawan

16	layanan cukup baik dan bagus
17	koleksi buku ditambah dan jumlahnya tidak hanya satu, koleksi buku-buku lama
18	layanan sudah bagus
19	layanan dan jumlah buku ditingkatkan agar semakin baik
20	buku-buku agar uptodate tiap tahun terutama buku hukum
21	
22	
23	diperbanyak perangkat komputer untuk mengakses informasi khususnya koleksi e book
24	petugas harus aktif menanyakan kepada pengguna apa yang diperlukan terkait dengan hal-hal yang berkaitan dengan perkara yang diperiksa MK, petugas harus membaca perkara-perkara yang sedang ditangani oleh MK khususnya PUU sehingga sewaktu2 diperlukan bantuan mencari referensi buku, petugas dengan cepat dapat memberikan pelayanan
25	Penting terus dikembangkan
26	sudah cukup baik
27	
28	
29	agar dipisahkan antara ruang membaca dan ruang koleksi, koleksi perpustakaan berisi literatur yang terkait tugas dan kewenangan MK
30	perlu ada sistem pinjam antar, artinya pengguna tidak perlu datang ke perpustakaan tetapi dapat melalui media komunikasi yang tersedia.
31	keragaman buku baik judul maupun bidang ilmu perlu ditingkatkan
32	
33	koleksi buku harus ditambah khususnya yang berkaitan dengan buku-buku klasik hukum tata negara kurun waktu tahun 1970-1990

Data Informasi Responden

No	Jenis kelamin	Jabatan	Lama Bekerja
1	lk	peneliti	8 th
2	pr	kepaniteraan	3 th
3	lk	kepaniteraan	1 th
4	lk	peneliti	3 th
5	pr	peneliti	3 th
6	lk	peneliti	4 th
7	lk	peneliti	1 th
8	pr	peneliti	1 th
9	lk	peneliti	4 th
10	pr	peneliti	1 th
11	pr	peneliti	1 th
12	lk	peneliti	3 th
13	pr	peneliti	4 th
14	pr	peneliti	1 th
15	pr	peneliti	4 th
16	lk	kepaniteraan	9 th
17	pr	kepaniteraan	4 th
18	lk	kepaniteraan	8 th
19	lk	kepaniteraan	14 th
20	lk	peneliti	4 th
21	pr	kepaniteraan	3 th
22	pr	kepaniteraan	4 th
23	pr	kepaniteraan	6 th
24	lk	kepaniteraan	7 th
25	lk	peneliti	4 th
26	lk	kepaniteraan	6 th
27	pr	kepaniteraan	6 th
28	lk	peneliti	8 th
29	lk	kepaniteraan	7 th
30	lk	peneliti	4 th
31	lk	kepaniteraan	7 th
32	pr	peneliti	1 th
33	pr	peneliti	3 th

Lampiran 9 : Foto perpustakaan MK



Pintu Masuk Perpustakaan Lantai 5



Ruang Baca Perpustakaan MK Lantai 5

(lanjutan)



Ruang Baca Perpustakaan Lantai 6



Ruang penelusuran informasi Perpustakaan Lantai 6