

BAB 4 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Singkat Perpustakaan STAIN Surakarta

Sebelum memaparkan analisis data dan pembahasannya, terlebih dahulu penulis memberikan gambaran singkat tentang layanan perpustakaan STAIN Surakarta sebagai tempat penelitian ini dilakukan. Perpustakaan STAIN Surakarta merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan STAIN Surakarta, yang bersama-sama dengan unsur penunjang perguruan tinggi lainnya, berperan serta dalam tercapainya tujuan perguruan tinggi yaitu melaksanakan Tridarma Perguruan Tinggi yang mencakup program kegiatan pendidikan dan pengajaran, penelitian serta pengabdian pada masyarakat. Jenis layanan yang ada di perpustakaan STAIN Surakarta meliputi :

- Layanan Sirkulasi
- Layanan Referensi/Rujukan
- Layanan Fotokopi
- Layanan Internet
- Penelusuran OPAC (*Online Public Access Catalogue*), dan
- Pendidikan Pemakai Perpustakaan.

Lokasi gedung perpustakaan menyatu dengan STAIN Surakarta, letaknya sangat strategis karena berada di bagian tengah dan pada posisi di depan yang dikelilingi oleh gedung kantor pusat, jurusan dan ruangan perkuliahan. Akses jalan dari seluruh aktifitas civitas akademika melewati perpustakaan sehingga memudahkan pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan.

Perpustakaan STAIN Surakarta menempati bangunan berlantai 2, luas 750m² dengan pembagian ruang sebagai berikut:

Lantai 1 terdiri dari :

- Ruang Sirkulasi (peminjaman dan pengembalian buku),
- Ruang Koleksi (Buku dan Kitab)
- Ruang Baca
- Ruang Layanan Internet
- Ruang Layanan Fotokopi
- Ruang Kepala dan Kantor.

Lantai 2 terdiri dari :

- Ruang Referensi
- Ruang Skripsi
- Ruang Majalah Ilmiah
- Ruang Koleksi Tandon
- Ruang Komputer
- Ruang Pengolahan dan
- Ruang Pertemuan.

Jumlah koleksi perpustakaan pada saat ini 27.672 eksemplar yang terdiri dari koleksi buku teks berbahasa Indonesia dan Inggris, kitab berbahasa Arab, koleksi referensi, koleksi majalah ilmiah/jurnal/bulletin, koleksi skripsi, koleksi karya ilmiah/laporan penelitian dosen, dan koleksi digital (CD Rom). Pada tabel berikut ini digambarkan koleksi perpustakaan STAIN Surakarta:

Tabel 1.4. Koleksi Perpustakaan STAIN Surakarta

JENIS KOLEKSI	BANYAKNYA	
	JUDUL	EKS
Koleksi Buku dan Kitab	5.710	23.817
Koleksi Referensi	319	1.444
Koleksi Majalah Ilmiah/Jurnal/Bulletin	119	448
Koleksi Skripsi	1.717	1.717
Koleksi Karya Ilmiah Dosen	226	226
Koleksi Digital	20	20

Jam buka layanan perpustakaan, setiap hari Senin s.d. Kamis: 08.00 – 16.00 WIB dan Jum'at s.d. Sabtu: 08.00 – 12.00 WIB. Dalam layanannya Perpustakaan STAIN Surakarta menggunakan sistem terbuka (*open access*). Pemustaka dapat langsung memilih, mengambil, dan membaca buku/koleksi yang dibutuhkan yang tersedia di rak secara langsung. Koleksi yang dapat dipinjam oleh pemustaka adalah koleksi sirkulasi yaitu buku teks dan kitab dalam jangka waktu 7 hari dan dapat diperpanjang kembali bila tidak ada pemesanan dari pemustaka lain. Sedangkan koleksi referensi dan majalah ilmiah/jurnal/bulletin hanya dapat dibaca di tempat, bila membutuhkan fotokopi dapat melalui petugas, koleksi skripsi tidak diijinkan untuk difotokopi. Untuk melengkapi informasi

tentang berita Solo Raya dan sekitarnya perpustakaan STAIN Surakarta juga melanggan surat kabar lokal Solopos.

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

Pemustaka dapat juga mengakses internet di perpustakaan, tersedia enam unit komputer yang dapat digunakan selama jam buka perpustakaan. Di ruang internet direncanakan menyediakan dua puluh unit komputer dan ruangan dilengkapi dengan pendingin udara. Pemustaka diijinkan membawa laptop ke dalam perpustakaan untuk mengakses internet, sehingga pemustaka dapat langsung mengakses informasi yang mereka inginkan.

Setiap anggota perpustakaan wajib mengikuti Pendidikan Pemakai Perpustakaan sebagai syarat menjadi anggota perpustakaan yang diselenggarakan setiap tahun ajaran baru untuk mahasiswa baru. Kegiatan ini diselenggarakan untuk mengenalkan perpustakaan dan memberikan bimbingan kepada pemustaka agar dapat menggunakan fasilitas perpustakaan secara efektif dan efisien.

Dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari, Perpustakaan STAIN Surakarta mempunyai personalia yang terdiri dari 1 orang Kepala Perpustakaan dan 9 orang staf perpustakaan yang berlatar belakang pendidikan S1 Ilmu Perpustakaan 4 orang, pendidikan D3 Ilmu Perpustakaan 1 orang, pendidikan S1 Non Ilmu Perpustakaan 1 orang, pendidikan S2 Non Ilmu Perpustakaan 3 orang dan pendidikan SLTA 1 orang.

4.2. Karakteristik Responden

Untuk memberi gambaran yang jelas tentang responden dalam penelitian ini, ditentukan karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, jurusan, semester dan tingkat kunjungan responden ke perpustakaan STAIN Surakarta. Populasi penelitian ini adalah anggota perpustakaan yang merupakan mahasiswa STAIN Surakarta. Sampel penelitian berjumlah 95 orang. Berdasarkan hasil

kuesioner, diperoleh data tentang jenis kelamin responden yang berkunjung ke perpustakaan, 51 orang perempuan atau 54 % dari jumlah responden dan 44 orang laki-laki atau 46% dari jumlah responden, seperti digambarkan dalam diagram berikut ini:

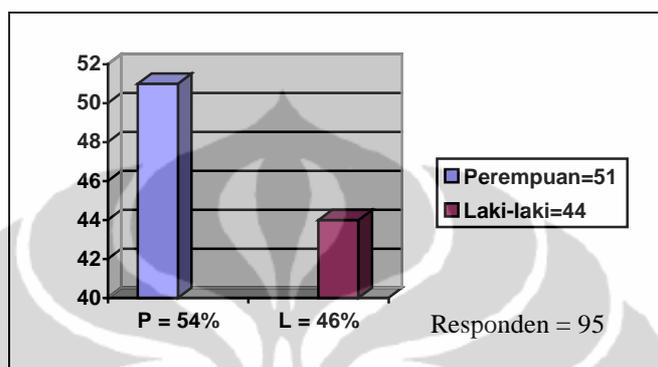


Diagram 1.4. Jumlah Responden Yang Berkunjung Ke Perpustakaan Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil kuesioner diperoleh data responden yang berkunjung ke perpustakaan berdasarkan kelompok jurusan menunjukkan jurusan Tarbiyah 34 orang atau 36%, jurusan Sastra Inggris 20 orang atau 20%, jurusan Ekonomi Islam 18 orang atau 19%, jurusan Syariah 10 orang atau 11%, jurusan Dakwah 8 orang atau 8% dan jurusan Ushuluddin 5 orang atau 5% dari seluruh jumlah responden. Dengan demikian diperoleh informasi berdasarkan jurusan, responden yang paling banyak berkunjung ke perpustakaan adalah responden dari jurusan Tarbiyah sedangkan yang paling sedikit berkunjung ke perpustakaan adalah responden dari jurusan Ushuluddin seperti digambarkan dalam diagram berikut ini:

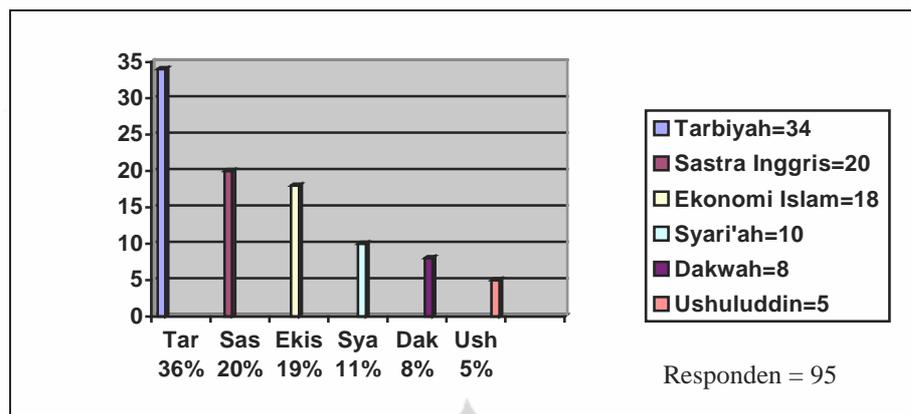


Diagram 2.4. Jumlah Responden Yang Berkunjung Ke Perpustakaan Berdasarkan Kelompok Jurusan

Dari hasil kuesioner diperoleh data responden yang berkunjung ke perpustakaan berdasarkan semester menunjukkan responden yang berkunjung dan menggunakan layanan perpustakaan mencakup seluruh angkatan dalam semester genap 2008/2009. Semester II = 31 orang atau 33%, semester VIII = 23 orang atau 24%, semester IV = 21 orang atau 22%, semester VI = 11 orang atau 12%, dan semester X = 9 orang atau 9% dari jumlah responden. Dengan demikian diperoleh informasi bahwa responden semester II paling banyak yang berkunjung ke perpustakaan sedangkan yang paling sedikit berkunjung ke perpustakaan adalah responden semester X, jumlah responden yang berkunjung ke perpustakaan berdasarkan semester dapat digambarkan dalam diagram di bawah ini :

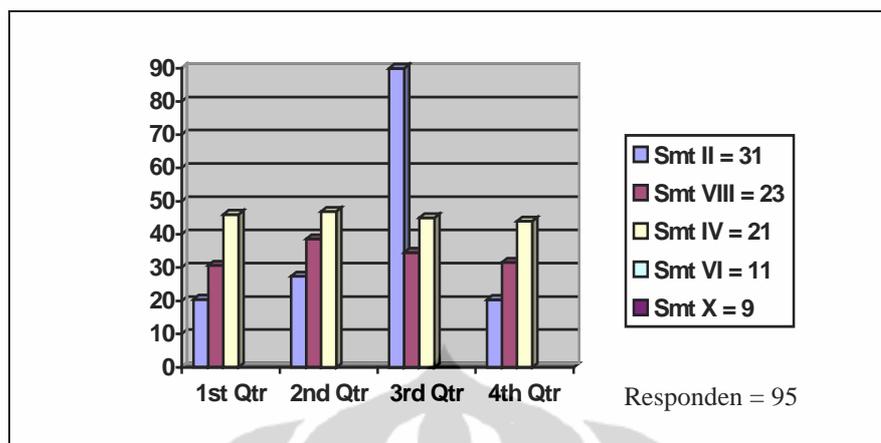


Diagram 3.4. Jumlah Responden Yang Berkunjung Ke Perpustakaan Berdasarkan Semester

Selanjutnya berdasarkan data kuesioner tentang tingkat kunjungan responden ke perpustakaan menunjukkan bahwa responden secara umum berdasarkan jenis kelamin, kelompok jurusan dan semester responden menunjukkan bahwa tingkat kunjungan responden ke perpustakaan setiap hari atau harian cukup tinggi yaitu 50 orang atau 53% dari jumlah responden menyatakan sering berkunjung ke perpustakaan kemudian 40 orang atau 42% responden menyatakan seminggu sekali atau mingguan yang berarti kadang-kadang dan responden yang menyatakan berkunjung ke perpustakaan sebulan sekali atau bulanan hanya ada 5 orang atau 5% dari jumlah responden, seperti terlihat pada diagram sebagai berikut:

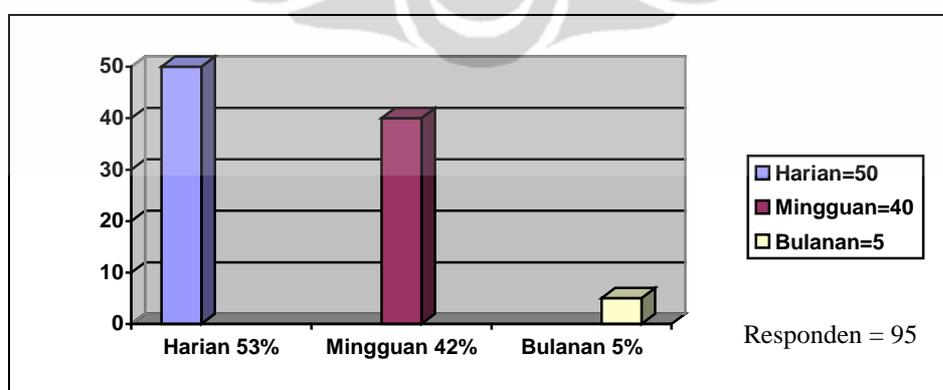


Diagram 4.4. Tingkat Kunjungan Responden ke Perpustakaan

Dari diagram di atas menunjukkan bahwa kebutuhan responden terhadap perpustakaan cukup tinggi sehingga mereka sering berkunjung dan memanfaatkan layanan yang disediakan perpustakaan. Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi dan harapan terhadap pelayanan perpustakaan. Bila pemustaka ditanya tentang apa dan bagaimana tingkat kualitas layanan perpustakaan, maka muncul banyak jawaban. Setiap pemustaka berlainan dalam memahami, merasakan dan menilai apa itu kualitas. Sejumlah harapan pasti ada dalam benak pikiran pemustaka, hanya tingkat pengharapan dan prioritas layanan yang diharapkan antar pemustaka berlainan. Adanya kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diperoleh merupakan definisi sederhana dari kualitas.

Dalam rangka melihat tingkat kunjungan responden ke perpustakaan, berikut ini secara lebih spesifik digambarkan tingkat kunjungan responden ke perpustakaan berdasarkan kelompok jurusan, seperti dapat dilihat pada diagram berikut ini:

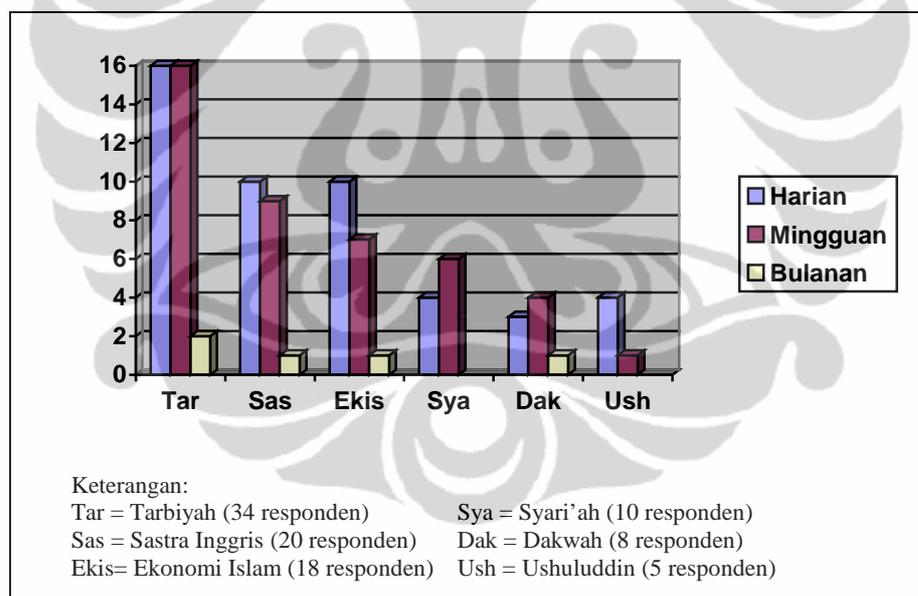


Diagram 5.4. Tingkat Kunjungan Responden Kelompok Jurusan

Berdasarkan data kuesioner diketahui bahwa dari 34 orang responden jurusan Tarbiyah yang menyatakan berkunjung ke perpustakaan setiap hari 16 orang atau 47%, sama persis dengan yang menyatakan bahwa berkunjung ke perpustakaan seminggu sekali 16 orang atau 47%, sedangkan 2 orang atau 6%

responden menyatakan berkunjung ke perpustakaan sebulan sekali. Tingkat kunjungan responden jurusan Sastra Inggris yang berjumlah 20 responden yang menyatakan berkunjung ke perpustakaan sebulan sekali hanya 1 orang sama dengan responden jurusan Dakwah dan jurusan Ekonomi Islam, 10 orang atau 50% responden menyatakan berkunjung ke perpustakaan setiap hari, dan 9 orang atau 45% responden menyatakan berkunjung ke perpustakaan seminggu sekali. Pada kelompok jurusan Syari'ah dari 10 responden 6 orang atau 60%, menyatakan berkunjung ke perpustakaan seminggu sekali dan 4 orang atau 40% responden lainnya menyatakan berkunjung ke perpustakaan setiap hari. Dari 8 responden kelompok jurusan Dakwah, 4 orang atau 50%, menyatakan berkunjung ke perpustakaan seminggu sekali, 3 orang atau 38% responden menyatakan berkunjung ke perpustakaan setiap hari, dan 1 orang menyatakan berkunjung ke perpustakaan sebulan sekali. Untuk responden kelompok jurusan Ushuluddin dari 5 responden sebanyak 4 orang atau 80% responden menyatakan berkunjung ke perpustakaan setiap hari dan hanya 1 orang yang menyatakan berkunjung ke perpustakaan seminggu sekali.

Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa responden sering berkunjung ke perpustakaan, digambarkan dalam diagram tingkat kunjungan responden tampak responden yang setiap hari berkunjung ke perpustakaan adalah responden dari jurusan Tarbiyah, jurusan Sastra Inggris, jurusan Ekonomi Islam dan jurusan Ushuluddin. Sedangkan responden yang seminggu sekali berkunjung ke perpustakaan adalah responden dari jurusan Syariah dan jurusan Dakwah. jurusan sebagaimana responden secara umum memiliki persepsi dan harapan terhadap pelayanan perpustakaan.

Berkaitan dengan harapan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan, berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner tentang harapan responden terhadap waktu layanan, 51 orang atau 54% responden mengharapkan waktu layanan perpustakaan STAIN Surakarta buka 6 hari dalam seminggu dan 40 orang atau 42% orang mengharapkan perpustakaan buka 7 hari dalam seminggu. Seperti dapat dilihat pada diagram berikut ini:

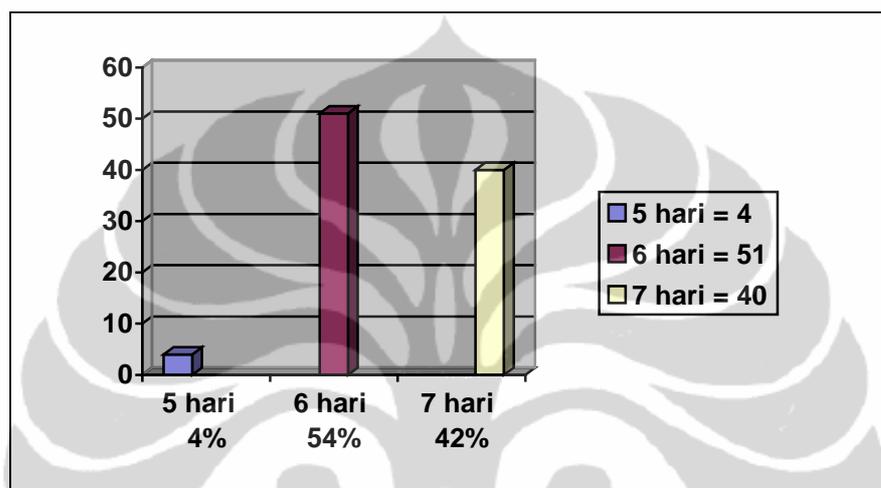


Diagram 6.4. Harapan Responden Terhadap Waktu Layanan

Waktu layanan perpustakaan STAIN Surakarta sampai pada saat penelitian ini dilaksanakan sudah sesuai dengan harapan responden yang paling tinggi yaitu 6 hari dalam seminggu yaitu Senin sampai dengan Sabtu. Sesuai dengan jam kerja pegawai dan waktu kuliah mahasiswa. Bila dikaitkan dengan harapan responden mengenai jam buka layanan perpustakaan dari jam 08.00 – 16.00 maka diketahui bahwa pemustaka mengharapkan perpanjangan jam buka tersebut setiap hari. Responden yang mengharapkan jam buka layanan perpustakaan setiap hari pk. 08.00 – 16.00 adalah 83 orang atau 87% dari responden sedangkan 12 orang atau 13% responden mengharapkan jam buka layanan pk. 08.00 – 14.00, seperti dapat dilihat pada diagram berikut ini:

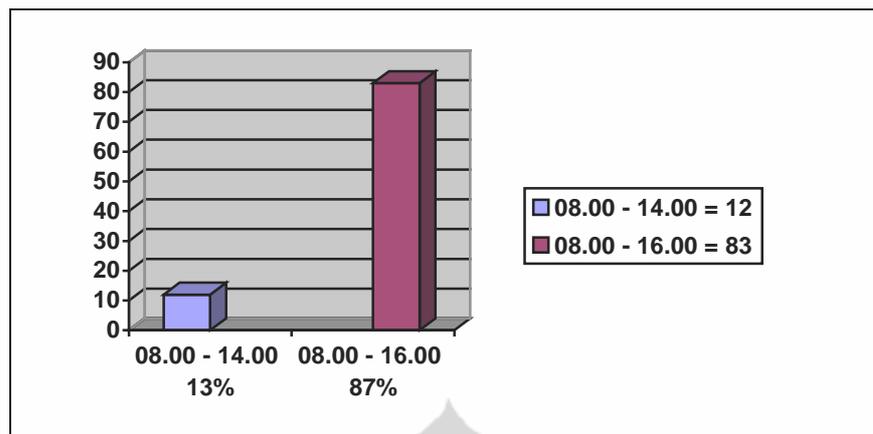


Diagram 7.4. Harapan Responden Terhadap Jam Buka Layanan

Kebutuhan responden terhadap kualitas layanan perpustakaan dengan ditunjukkan dari tingkat kunjungan responden ke perpustakaan baik secara umum maupun berdasarkan kelompok jurusan responden menunjukkan bahwa kebutuhan responden terhadap perpustakaan cukup tinggi. Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan responden sering memanfaatkan layanan yang disediakan perpustakaan, lebih dari setengah jumlah responden menyatakan bahwa setiap hari berkunjung ke perpustakaan. Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan perpustakaan dan responden berharap bahwa waktu dan jam buka layanan perpustakaan diperpanjang agar setiap hari dapat berkunjung ke perpustakaan.

Dalam kuesioner selain berisi butir-butir pernyataan juga terdapat tiga pertanyaan yang diajukan kepada responden tentang harapan pemustaka terhadap waktu buka perpustakaan yang diinginkan dalam seminggu, jam layanan yang diinginkan dalam seminggu, dan saran/harapan responden terhadap layanan perpustakaan

4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Kuesioner penelitian ini mencakup 20 butir pernyataan dari 3 variabel penelitian yang merupakan dimensi kualitas layanan. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap 10 responden. Dari seluruh butir pernyataan yang termasuk dalam dimensi *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*, seluruhnya memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas. Hal tersebut dilihat nilai korelasi (*Pearson Correlation*) yang lebih besar dari 0,3 sehingga dapat dinyatakan valid. (Tabel terlampir).

Sementara itu nilai reliabilitas yang diperoleh dimensi *Affect of Service* sebesar 0,816, yang diperoleh dimensi *Information Control* sebesar 0,717, dan yang diperoleh dimensi *Library as Place* sebesar 0,769 yang semuanya lebih besar dari 0,5 yang menjadi batasan minimal reliabilitas. Berdasarkan hasil ini maka seluruh butir pernyataan tersebut dapat disimpulkan *valid* dan *reliable*. (Tabel terlampir).

4.4. Analisis Kualitas Layanan

Analisis kualitas layanan perpustakaan dalam pembahasan ini dibagi menjadi beberapa bagian agar dapat menggambarkan kualitas layanan dari berbagai sudut pandang yaitu :

1. Analisis secara umum
2. Analisis berdasarkan dimensi kualitas layanan
3. Analisis berdasarkan butir pernyataan
4. Analisis berdasarkan kelompok jurusan responden

Dengan demikian, identifikasi, ukuran dan penggambaran kualitas layanan perpustakaan dan tingkat kepuasan pemustaka yang merupakan hasil dari penelitian ini menjadi fokus dan jelas.

4.4.1. Analisis Secara Umum

Analisis ini dilakukan untuk mengukur kepuasan pemustaka atas kualitas layanan di perpustakaan STAIN Surakarta, dalam penelitian ini menggunakan metode *LibQual+™* yaitu metode yang mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka. Yang dimaksud dengan harapan

adalah tingkat layanan yang dibutuhkan atau diinginkan pemustaka, sedangkan persepsi adalah tingkat layanan yang diterima atau yang dirasakan pemustaka. Kesenjangan (*Gap*) antara harapan dan persepsi pemustaka inilah yang disebut kualitas layanan perpustakaan.

Analisis secara umum ini didapat dengan cara menjumlahkan semua skor harapan minimum, harapan yang diinginkan (*desired*), dan persepsi, kemudian dibagi dengan jumlah butir pernyataan untuk mendapatkan nilai rata-rata harapan minimum, harapan (*desired*) dan persepsi. Dan skor kesenjangan (*Gap*) diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$AG = P (\textit{Perceived} / \textit{Persepsi}) - M (\textit{Minimum} / \textit{Harapan Minimum})$$

$$SG = P (\textit{Perceived} / \textit{Persepsi}) - D (\textit{Disered} / \textit{Harapan yang Diinginkan})$$

Dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai rata-rata harapan minimum yaitu 6,18 dan nilai rata-rata persepsi adalah 6,43, sedangkan nilai rata-rata harapan yang diinginkan (*desired*) yaitu 6,45. Dengan demikian dapat diketahui bahwa nilai rata-rata persepsi lebih tinggi dari harapan minimum, sehingga diperoleh nilai kesenjangan AG (*Adequacy Gap*) positif yaitu 0,25 dan nilai SG (*Superiority Gap*) = 0,02. Hasil analisis data dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2.4. Hasil Analisis Secara Umum

20 butir Pernyataan	Harapan Minimum (<i>Minimum</i>)	Harapan (<i>Desired</i>)	Persepsi (<i>Perceived</i>)	<i>Adequacy</i> <i>Gap</i> (AG)	<i>Superiority</i> <i>Gap</i> (SG)
Rata-rata	6,18	6,45	6,43	0,25	-0,02

Angka 0,25 tersebut menunjukkan bahwa *Adequacy Gap* adalah positif dan berada pada wilayah '*zone of tolerance*', yang berarti kualitas layanan masih dalam batas toleransi atau dinyatakan baik. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa pemustaka menilai kualitas layanan yang diterimanya telah memenuhi harapan minimum yang diinginkan sehingga pemustaka dapat dinyatakan puas dengan layanan yang diberikan. Dengan demikian, dapat dikatakan, bahwa secara umum, kualitas layanan perpustakaan STAIN Surakarta sudah memuaskan responden.

Kepuasan pemustaka adalah tingkat kepuasan yang telah dirasakan (*perceived*) oleh pemustaka sebagai pengguna jasa perpustakaan atas pelayanan

yang telah diberikan oleh perpustakaan dibandingkan dengan apa yang mereka harapkan (*expected*) dari pelayanan tersebut. Sebagaimana pendapat Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) yang mengemukakan: “ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*”.

Dan Kotler (2003) menyatakan bahwa: “kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan”. Sebagaimana prinsip dari *LibQual+™* (2008) adalah: “hanya pemustaka yang berhak menilai kualitas layanan”. Sehingga dalam hal ini ukuran dari kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak perpustakaan sebagai penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pemustaka.

4.4.2. Analisis Berdasarkan Dimensi Kualitas Layanan

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

1. *Affect of service*, yaitu kemampuan dan sikap petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka. Dalam kuesioner dimensi ini mencakup tujuh pernyataan.
2. *Information Control*, yaitu meliputi ketersediaan koleksi dan kemudahan mengakses informasi. Dalam kuesioner dimensi ini meliputi delapan pernyataan.
3. *Library as place*, yaitu perpustakaan sebagai sebuah tempat. Dalam kuesioner dimensi ini meliputi lima pernyataan.

Analisis berdasarkan dimensi kualitas layanan ini didapat dengan cara menjumlahkan semua skor harapan minimum, harapan yang diinginkan, dan persepsi, kemudian dibagi dengan jumlah butir pernyataan pada masing-masing dimensi, sehingga diketahui nilai rata-rata harapan minimum, harapan (*desired*) dan persepsi. Nilai kesenjangan diperoleh dengan penghitungan sebagai berikut:

$$AG = P (\textit{Perceived} / \textit{Persepsi}) - M (\textit{Minimum} / \textit{Harapan Minimum})$$

$$SG = P (\textit{Perceived} / \textit{Persepsi}) - D (\textit{Disired} / \textit{Harapan yang Diinginkan})$$

Dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa pada dimensi *Affect of Service* nilai rata-rata harapan tertinggi adalah pada harapan yang diinginkan (*desired*)

yaitu 6,21. Nilai terendah adalah pada harapan minimum yaitu 5,79 dan nilai rata-rata persepsi adalah 6,10. Data tersebut menunjukkan bahwa nilai rata-rata persepsi lebih tinggi dari harapan minimum, sehingga memperoleh nilai kesenjangan (*Adequacy Gap*) positif yaitu 0,31 dengan nilai *Superiority Gap* – 0,11. Hal serupa juga terjadi pada kedua dimensi lainnya yang masing-masing menunjukkan nilai rata-rata persepsi lebih tinggi dari harapan minimum. Hasil analisis data dapat dilihat pada tabel 3.4. berikut ini:

Tabel 3.4. Hasil Analisis Data Berdasarkan Dimensi Kualitas Layanan

Dimensi Kualitas layanan	Harapan Minimum	Harapan (<i>Desired</i>)	Persepsi	AG	SG
Sikap dan kemampuan petugas dalam melayani pemustaka (<i>Affect of Service</i>)	5,79	6,21	6,10	0,31	-0,11
Ketersediaan koleksi dan kemudahan akses informasi (<i>Information Control</i>)	6,39	6,66	6,57	0,18	-0,09
Perpustakaan sebagai sebuah tempat (<i>Library as Place</i>)	6,37	6,62	6,61	0,24	-0,01

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa dimensi kualitas layanan yang paling tinggi mempengaruhi kepuasan pemustaka adalah dimensi *Affect of Service* (yaitu sikap dan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka mendapat skor 0,31), dimensi selanjutnya adalah *Library as Place* (yaitu perpustakaan sebagai sebuah tempat mendapat skor 0,24) dan terakhir adalah dimensi *Information Control* (yaitu meliputi ketersediaan koleksi yang memadai, dan kemudahan mengakses informasi mendapat skor 0,18).

Skor *Adequacy Gap* menunjukkan positif dan berada pada wilayah 'zone of tolerance', yang berarti kualitas layanan masih dalam batas toleransi atau dinyatakan baik. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa pemustaka menilai kualitas layanan berdasarkan tiga dimensi yang diterimanya telah memenuhi harapan minimum yang diinginkan sehingga pemustaka dapat dinyatakan puas dengan layanan yang diberikan. Dengan demikian, dapat dikatakan, bahwa berdasarkan tiga dimensi kualitas layanan, responden menyatakan bahwa kualitas layanan perpustakaan STAIN Surakarta sudah memuaskan.

Kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pemustaka. Menurut Goetsh dan Davis dalam Arief (2007) "kualitas layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Dan Kotler (2003) "menegaskan keseluruhan layanan berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan". Dengan berpatokkan pada ketiga dimensi kualitas layanan *LibQual+™* maka kualitas layanan perpustakaan dapat diukur. Persepsi dan harapan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan itu sangat mempengaruhi kepuasan pemustaka, Dimensi sikap dan kemampuan petugas dalam melayani pemustaka (*Affect of Service*) sangat penting dalam mewujudkan pelayanan yang baik, sikap dan perhatian adalah dasar bagi petugas perpustakaan untuk memberikan pelayanan secara nyata. Begitu juga dimensi ketersediaan koleksi perpustakaan dan kemudahan akses informasi di perpustakaan (*Information Control*) yang dibutuhkan pemustaka serta tersedianya fasilitas perpustakaan sebagai sebuah tempat (*Library as Place*) yang memadai sangat mempengaruhi kepuasan pemustaka.

4.4.3. Analisis Berdasarkan Butir Pernyataan

Analisis berdasarkan butir pernyataan adalah analisis yang dilakukan terhadap 20 butir pernyataan dari kuesioner. Nilai yang didapat dari harapan minimum, harapan yang diinginkan dan persepsi responden pada masing-masing butir pernyataan dijumlah kemudian dibagi dengan jumlah responden, sehingga diketahui nilai rata-rata harapan minimum, harapan yang diinginkan dan persepsi. Nilai kesenjangan diperoleh dengan penghitungan sebagai berikut:

$$AG = P (\textit{Perceived} / \textit{Persepsi}) - M (\textit{Minimum} / \textit{Harapan Minimum})$$

$$SG = P (\textit{Perceived} / \textit{Persepsi}) - D (\textit{Disered} / \textit{Harapan yang Diinginkan})$$

Dari hasil analisis data diketahui angka kesenjangan menunjukkan *Adequacy Gap* positif dari 20 butir pernyataan. Berdasarkan butir pernyataan ditemukan 13 pernyataan yang nilai rata-rata persepsi lebih tinggi daripada nilai rata-rata harapan minimum dan 7 pernyataan menunjukkan nilai rata-rata persepsi sama dengan nilai rata-rata harapan minimum.

Dari 13 butir pernyataan (65%) yang mendapatkan skor kesenjangan *Adequacy Gap* positif, dimana nilai rata-rata persepsi lebih tinggi daripada nilai rata-rata harapan minimum yang berarti sudah memenuhi harapan minimum responden, atau responden puas dengan layanan perpustakaan. Berikut ini merupakan butir pernyataan yang mendapatkan *Adequacy Gap* yang tinggi adalah sebagai berikut:

- Responden menyatakan bahwa petugas memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat (butir nomor 3) mendapatkan skor kesenjangan 0,92.
- Responden menyatakan bahwa petugas selalu tanggap untuk membantu kesulitan pemustaka di perpustakaan (butir nomor 5) mendapatkan skor kesenjangan 0,71.
- Responden menyatakan bahwa adanya layanan internet di perpustakaan membantu pemustaka dalam mengakses informasi (butir nomor 13) mendapatkan skor kesenjangan 0,62.
- Responden menyatakan bahwa fasilitas gedung dan peralatan fisik (rak, meja baca, kursi, dsb.) di perpustakaan cukup memadai (butir nomor 20) mendapatkan skor kesenjangan 0,48.
- Responden menyatakan bahwa petugas berpenampilan rapi dan ramah dalam melayani (butir nomor 7) mendapatkan skor kesenjangan 0,21
- Responden menyatakan bahwa kejelasan petunjuk dan panduan penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan (butir nomor 8) mendapatkan skor kesenjangan 0,21
- Responden menyatakan bahwa keberadaan sarana fotokopi di perpustakaan cukup memadai (butir nomor 15) mendapatkan kesenjangan 0,21
- Responden menyatakan bahwa Suasana perpustakaan mengundang saya untuk selalu berkunjung (butir nomor 18) mendapatkan skor kesenjangan 0,21

Kemudian, berdasarkan hasil analisis data berdasarkan butir pernyataan ditemukan tujuh pernyataan yang nilai kesenjangan (*Adequacy Gap*) mendapat skor nol, hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata persepsi dan nilai rata-rata

harapan minimum responden sama. Ketujuh pernyataan tersebut adalah sebagai berikut:

- Petugas memberikan perhatian dengan sungguh-sungguh (butir nomor 1).
- Penataan koleksi perpustakaan (buku, bahan referensi, skripsi, majalah ilmiah, dsb.) memudahkan saya dalam menemukan kembali. (butir nomor 9).
- Sumber informasi lain seperti (skripsi, bahan referensi, majalah ilmiah, dsb) saya butuhkan untuk menyelesaikan/ mengerjakan tugas-tugas (butir nomor 11).
- Automasi perpustakaan dengan komputer membuat layanan sirkulasi menjadi lebih cepat (butir nomor 12).
- Fasilitas katalog online / OPAC membuat penelusuran informasi di perpustakaan menjadi mudah (butir nomor 14).
- Ruang perpustakaan memberi inspirasi saya untuk membaca dan belajar (butir nomor 16).
- Perpustakaan menyediakan tempat belajar yang nyaman (butir nomor 19).

Skor kesenjangan 0 sebenarnya masih masuk nilai positif namun hal itu sangat dekat dengan nilai negatif oleh sebab itu hendaknya mendapat perhatian dari manajemen perpustakaan STAIN Surakarta. Analisis berdasarkan butir pernyataan yang mendapatkan skor kesenjangan tinggi dan butir skor kesenjangan 0 maka menemukan temuan bahwa responden menyatakan puas dengan sikap petugas dalam memberikan layanan dengan tepat dan cepat serta responden puas dengan sikap petugas yang selalu tanggap untuk membantu pemustaka, dan responden menyatakan bahwa petugas berpenampilan rapi dan ramah dalam melayani namun yang harus mendapat perhatian adalah petugas memberikan perhatian dengan sungguh-sungguh kepada pemustaka. Dalam kegiatan pelayanan memerlukan suatu sikap positif di hadapan pemustaka. Senyum, tutur kata, gerak-gerik, cara berpakaian dan kecekatan dalam melayani akan memberikan nilai tambah yang besar bagi kepuasan pemustaka. Dalam melakukan pelayanan yang baik maka sikap dan perhatian adalah dasar bagi perpustakaan untuk memberikan

pelayanan secara nyata untuk melakukan tindakan terbaik yang terwujud menjadi satu kesatuan dalam melayani pemustaka.

Responden menyatakan puas dengan adanya layanan internet di perpustakaan membantu pemustaka dalam mengakses informasi, responden juga menyatakan puas terhadap kejelasan petunjuk dan panduan penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan, responden menyatakan puas dengan keberadaan sarana fotokopi di perpustakaan cukup memadai, namun yang harus mendapat perhatian menurut responden adalah dalam penataan koleksi perpustakaan (buku, bahan referensi, skripsi, majalah ilmiah, dsb.) memudahkan pemustaka dalam menemukan kembali, sumber informasi lain seperti (skripsi, bahan referensi, majalah ilmiah, dsb) dibutuhkan pemustaka untuk menyelesaikan/ mengerjakan tugas-tugas, Automasi perpustakaan dengan komputer membuat layanan sirkulasi menjadi lebih cepat dan fasilitas katalog online / OPAC membuat penelusuran informasi di perpustakaan menjadi mudah. Dalam penataan koleksi dalam sistem layanan terbuka memang terkendala dengan mewujudkan koleksi dalam kondisi yang rapi sepanjang waktu dalam jajaran koleksi di perpustakaan, pemustaka dapat langsung masuk ke dalam rak koleksi untuk mencari buku yang dibutuhkannya sehingga petugas harus selalu memperhatikan penataan koleksi. Automasi perpustakaan membutuhkan perangkat komputer yang bagus agar pelayanan menjadi cepat, ketersediaan komputer menjadi prioritas untuk mendukung kegiatan perpustakaan dari mulai pengadaan, pengolahan, sirkulasi sampai dengan pemeliharaan bahan pustaka. Demikian juga untuk mendukung fasilitas OPAC dibutuhkan perangkat unit komputer yang memadai sehingga pemustaka dapat melakukan penelusuran koleksi perpustakaan dengan cepat.

Responden menyatakan puas dengan fasilitas gedung dan peralatan fisik (rak, meja baca, kursi, dsb.) di perpustakaan cukup memadai dan responden menyatakan puas dengan suasana perpustakaan mengundang pemustaka untuk selalu berkunjung namun yang harus mendapat perhatian adalah ruang perpustakaan memberi inspirasi saya untuk membaca dan belajar serta perpustakaan menyediakan tempat belajar yang nyaman. Perpustakaan menyediakan gedung dan sarana fisik yang memadai atau kelihatan bagus tentunya dapat mengundang pemustaka untuk datang berkunjung setiap hari. setiap

hari. Perpustakaan sebagai pusat sumber belajar dan tempat belajar bagi pemustaka tentunya untuk lebih memberikan rasa yang nyaman agar pemustaka betah berlama-lama di perpustakaan untuk membaca dan belajar dibutuhkan suasana yang nyaman dan tenang tidak gerah untuk itu membutuhkan pendingin udara yang menyeluruh di perpustakaan.

4.4.4. Analisis Berdasarkan Kelompok Jurusan Responden

Analisis ini dilakukan untuk mengukur kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di perpustakaan STAIN Surakarta berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka. Analisis berdasarkan kelompok jurusan responden ini didapat dengan cara menjumlahkan skor total nilai harapan minimum, harapan yang diinginkan dan persepsi kemudian dibagi dengan jumlah responden dari tiap-tiap jurusan, sehingga diketahui nilai rata-rata harapan minimum, harapan yang diinginkan dan persepsi. Nilai kesenjangan diperoleh dengan penghitungan sebagai berikut:

$$AG = P (\textit{Perceived} / \textit{Persepsi}) - M (\textit{Minimum} / \textit{Harapan Minimum})$$

$$SG = P (\textit{Perceived} / \textit{Persepsi}) - D (\textit{Disered} / \textit{Harapan yang Diinginkan})$$

Sehingga hasil perhitungan menunjukkan bahwa hasil analisis data berdasarkan kelompok jurusan bahwa skor kesenjangan *Adequacy Gap* tertinggi adalah jurusan Ekonomi Islam (0,8) dan SG (0,12) skor kesenjangan *Adequacy Gap* terendah adalah jurusan Sastra Inggris (0,09) dan SG (0,29). Dengan demikian dapat diketahui bahwa *Adequacy Gap* dan *Superiority Gap* menunjukkan nilai positif, hal ini dapat diartikan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan pemustaka, dapat diartikan pula bahwa pemustaka sangat puas terhadap layanan yang diterimanya. Maka berdasarkan hasil analisis ini berarti bahwa layanan perpustakaan STAIN Surakarta yang diberikan telah memenuhi harapan pemustaka pada seluruh jurusan, dapat diartikan pula bahwa pemustaka pada seluruh jurusan merasa puas terhadap kualitas layanan yang diterimanya. Hasil analisis data berdasarkan kelompok jurusan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.4. Hasil Analisis Data Berdasarkan Kelompok Jurusan Responden

No	Jurusan	Harapan Minimum	Harapan Yang Diinginkan	Persepsi	AG	SG
1	Ekonomi Islam	5,43	6,11	6,23	0,8	0,12
2	Ushuluddin	5,86	6,15	6,25	0,39	0,1
3	Syari'ah	5,95	6,39	6,34	0,39	-0,05
4	Sastra Inggris	6,3	6,5	6,59	0,29	0,09
5	Dakwah	5,92	6,34	6,18	0,26	-0,16
6	Tarbiyah	6,33	6,63	6,54	0,21	-0,09

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa, nilai rata-rata persepsi lebih tinggi dari pada nilai rata-rata harapan minimum. Dengan demikian tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan STAIN Surakarta berdasarkan kelompok jurusan responden, menunjukkan bahwa jurusan Ekonomi Islam sangat puas terhadap layanan perpustakaan STAIN Surakarta. Berdasarkan hasil analisis data di atas ditemukan dua jurusan yang memperoleh skor yang sama yaitu jurusan Ushuluddin dan jurusan Syari'ah (0,39). Sedangkan yang berada pada 'zone of tolerance', dimana kualitas layanan berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan yang diinginkan (*desired*) yaitu jurusan Syari'ah, jurusan Dakwah dan jurusan Tarbiyah.

Selanjutnya untuk lebih mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan STAIN Surakarta berdasarkan dimensi kualitas layanan pada kelompok jurusan responden, digambarkan dalam diagram berikut ini:

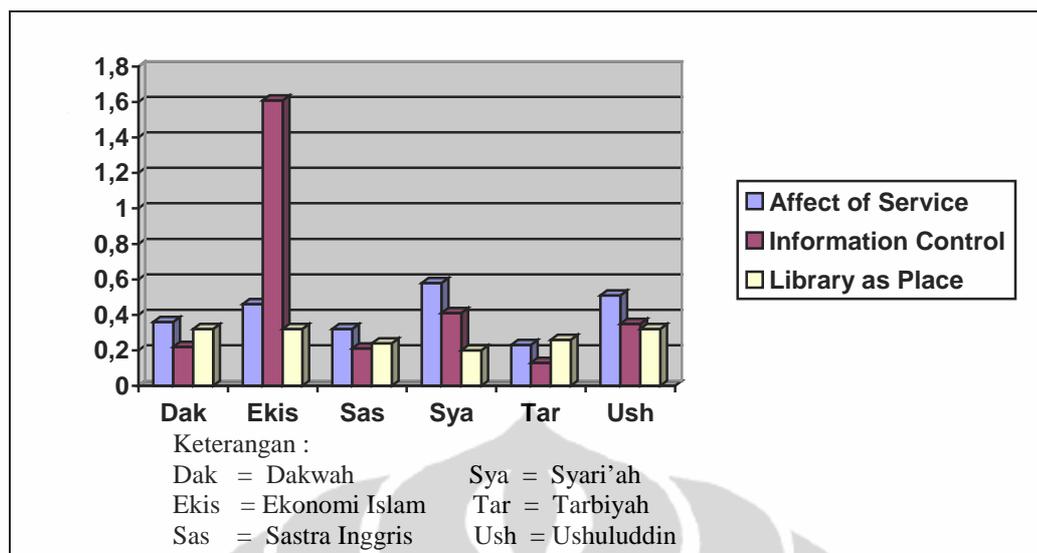


Diagram 8.4. Tingkat Kepuasan Kelompok Jurusan Berdasarkan Dimensi

1. Dimensi *Affect of Service*

Dari diagram di atas menunjukkan bahwa jurusan yang paling puas dengan dimensi *Affect of Service* (yang diberi warna biru), adalah jurusan Syari'ah (0,58), jurusan Ushuluddin (0,51), jurusan Dakwah (0,36) dan Jurusan Sastra Inggris (0,32). Indikator tingkat kepuasan pada dimensi kualitas layanan ini dapat dilihat berdasarkan butir pernyataan yang memperoleh skor *Adequacy Gap* tertinggi dari masing-masing dimensi:

Butir pernyataan yang paling memuaskan responden jurusan Syari'ah ada dua dengan skor *Adequacy Gap* yang sama 1,4 pada pernyataan sikap petugas perpustakaan memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat serta petugas selalu tanggap untuk membantu pemustaka. Dengan demikian responden menyatakan layanan yang diberikan telah memenuhi harapan, dan pemustaka puas terhadap layanan yang diterimanya. Butir pernyataan yang menunjukkan kepuasan pemustaka merupakan pernyataan pada dimensi *Affect of Service* yaitu berkaitan dengan sikap petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka, seperti terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.4. Hasil Analisis Data Responden Jurusan Syari'ah Berdasarkan Butir Pernyataan

No	Pernyataan	Harapan Minimum	Harapan (<i>Desired</i>)	Persepsi	AG
3	Petugas memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat	3,9	5,3	5,3	1,4
5	Petugas selalu tanggap untuk membantu kesulitan saya di perpustakaan	4,4	5,6	5,8	1,4

Butir pernyataan yang paling memuaskan responden jurusan Ushuluddin adalah pernyataan sikap petugas perpustakaan memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat sama dengan pernyataan dari responden jurusan Syari'ah dan skor *Adequacy Gap* yang sama 1,4, seperti terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 6.4. Hasil Analisis Data Responden Jurusan Ushuluddin Berdasarkan Butir Pernyataan

No	Pernyataan	Harapan Minimum	Harapan (<i>Desired</i>)	Persepsi	AG
3	Petugas memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat	4,4	5	5,6	1,4

Butir pernyataan yang paling memuaskan responden jurusan Dakwah adalah pernyataan sikap petugas selalu tanggap untuk membantu pemustaka, dengan skor *Adequacy Gap* 1,13 seperti terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 7.4. Hasil Analisis Data Responden Jurusan Dakwah Berdasarkan Butir Pernyataan

No	Pernyataan	Harapan Minimum	Harapan (<i>Desired</i>)	Persepsi	AG
5	Petugas selalu tanggap untuk membantu kesulitan saya di perpustakaan	4,25	5,75	5,38	1,13

Butir pernyataan yang paling memuaskan responden jurusan Sastra Inggris adalah pernyataan petugas memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat sama dengan pernyataan responden jurusan Ushuluddin dan skor *Adequacy Gap* 1, seperti terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 8.4. Hasil Analisis Data Responden Jurusan Sastra Inggris Berdasarkan Butir Pernyataan

No	Pernyataan	Harapan Minimum	Harapan (<i>Desired</i>)	Persepsi	AG
3	Petugas memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat	4,95	5,9	5,95	1

Dari hasil analisis data di atas menunjukkan bahwa responden sangat puas dengan sikap dan kemampuan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka terutama pada sikap petugas memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat, dari empat kelompok jurusan yang memberikan skor *Adequacy Gap* tinggi adalah tiga jurusan yaitu jurusan Syari'ah, jurusan Ushuluddin dan jurusan Sastra Inggris. Sedangkan jurusan Dakwah menyatakan puas terhadap pernyataan petugas selalu tanggap untuk membantu kesulitan pemustaka di perpustakaan, sebagaimana pula dinyatakan oleh responden dari kelompok jurusan Syari'ah. Sikap petugas dalam melayani pemustaka mendapat apresiasi yang tinggi oleh pemustaka sehingga sangat mempengaruhi kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan STAIN Surakarta. Pada satu pihak pernyataan pemustaka menunjukkan bahwa petugas perpustakaan dalam memberikan layanan telah menunjukkan sikap yang baik, dan di pihak lain berarti pemustaka sangat mengharapkan pelayanan yang mengutamakan sikap dan perhatian dari petugas perpustakaan sebagaimana dimensi *Affect of Service*.

2. Dimensi *Information Control*

Dimensi *Information Control* adalah yaitu mencakup ketersediaan koleksi yang memadai dan kemudahan akses informasi di perpustakaan. Dalam kuesioner dimensi ini mencakup delapan pernyataan. Dan hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai rata-rata persepsi semua kelompok jurusan lebih tinggi daripada nilai rata-rata harapan minimum, dengan demikian dapat diketahui nilai kesenjangan *Adequacy Gap* menunjukkan skor positif. Dan jurusan yang menyatakan dimensi *Information Control* yang paling tinggi mempengaruhi kepuasan pemustaka adalah jurusan Ekonomi Islam (1,61) Hasil analisis kepuasan responden jurusan

berdasarkan dimensi berdasarkan kelompok jurusan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 9.4. Hasil Analisis Kepuasan Responden Jurusan Berdasarkan Dimensi

No	JURUSAN	Dakwah	Ekonomi Islam	Sastra Inggris	Syari'ah	Tarbiyah	Ushuluddin
	DIMENSI						
1	Affect of Service	0,36√	0,46	0,32√	0,58√	0,23	0,51√
2	Information Control	0,22	1,61√	0,21	0,41	0,13	0,35
3	Library as Place	0,2	0,32	0,24	0,2	0,26√	0,32

Butir pernyataan yang paling memuaskan responden jurusan Ekonomi Islam adalah pernyataan Automasi perpustakaan dengan komputer membuat layanan sirkulasi menjadi lebih cepat, dengan skor *Adequacy Gap* 3,3 seperti terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 10.4. Hasil Analisis Data Responden Jurusan Ekonomi Islam Berdasarkan Butir Pernyataan

No	Pernyataan	Harapan Minimum	Harapan (<i>Desired</i>)	Persepsi	AG
12	Automasi perpustakaan dengan komputer membuat layanan sirkulasi menjadi lebih cepat	4,3	7,94	7,6	3,3

Menurut penulis, dimensi *Information Control* inilah yang merupakan nyawa perpustakaan dan harta yang tiada ternilai bagi ilmu pengetahuan yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka sepanjang masa dan pekerjaan sekaligus ladang amal bagi pustakawan atau petugas perpustakaan. Dalam dimensi ini perpustakaan dituntut untuk menyediakan koleksi yang memadai dan kemudahan akses untuk temu balik informasi, dan mengakses informasi pada saat dibutuhkan pemustaka disamping penyediaan peralatannya serta kenyamanan dalam menggunakan fasilitas perpustakaan tersebut. Berdasarkan pernyataan responden selain automasi perpustakaan, layanan yang banyak diminati dan mempengaruhi kepuasan pemustaka adalah layanan internet di perpustakaan. Kemudahan akses informasi bagi pemustaka saat ini menjadi penting karena kebutuhan pemustaka

terhadap informasi semakin luas sehingga di perpustakaan selain menyediakan koleksi secara tercetak dan digital, juga dituntut oleh pemustaka agar meluaskan layanan untuk memberikan akses informasi tanpa harus terikat pada lokasi dan waktu tertentu. Maka internet di sini tidak menjadi ancaman bagi perpustakaan sebagai penyedia jasa informasi tetapi sebagai mitra guna mendukung penyediaan informasi yang lebih luas kepada pemustaka.

3. Dimensi *Library as Place*

Dimensi *Library as Place* adalah dimensi yang mencakup perpustakaan sebagai sebuah tempat. Dalam kuesioner dimensi ini mencakup lima pernyataan. Dan hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai rata-rata persepsi semua kelompok jurusan lebih tinggi daripada nilai rata-rata harapan minimum, dengan demikian dapat diketahui nilai kesenjangan *Adequacy Gap* menunjukkan nilai positif. Dan jurusan yang menyatakan dimensi *Library as Place* yang paling tinggi mempengaruhi kepuasan pemustaka adalah dua jurusan Tarbiyah 0,26. Pada tabel 16.4. menunjukkan bahwa jurusan Ushuluddin dan jurusan Ekonomi Islam memiliki skor *Adequacy Gap* yang sama tinggi 0,32 dibanding dengan jurusan Tarbiyah namun bila melihat hasil analisis data secara keseluruhan maka skor *Adequacy Gap* untuk jurusan Tarbiyah yang paling tinggi pada dimensi *Library as Place*. Jurusan Ushuluddin menunjukkan skor *Adequacy Gap* tertinggi (0,51) pada dimensi *Affect of Service* sedangkan jurusan Ekonomi Islam skor *Adequacy Gap* tertinggi (1,61) pada dimensi *Information Control*.

Dari seluruh kelompok jurusan maka jurusan Tarbiyah merupakan satu-satunya yang menyatakan dimensi *Library as Place* sebagai dimensi yang paling memuaskan pemustaka. Butir pernyataan yang paling memuaskan responden jurusan Tarbiyah adalah fasilitas gedung dan peralatan fisik di perpustakaan cukup memadai seperti terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 11.4. Hasil Analisis Data Responden Jurusan Tarbiyah Berdasarkan Butir Pernyataan

No	Pernyataan	Harapan Minimum	Harapan (<i>Desired</i>)	Persepsi	AG
20	Fasilitas gedung dan peralatan fisik (rak, meja baca, kursi, dsb.) di perpustakaan cukup memadai	4,71	5,76	5,38	0,67

Fasilitas gedung perpustakaan STAIN Surakarta dinilai responden telah memadai. Perpustakaan yang baik selain secara fisik baik dan tersedianya fasilitas penunjangnya. Pemustaka mengharapkan perpustakaan yang memberikan kenyamanan dalam membaca dan belajar di sana.

Demikian hasil analisis data berdasarkan dimensi pada kelompok jurusan yang menunjukkan bahwa 3 dimensi *LibQual+™* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pemustaka dalam menilai kualitas layanan di perpustakaan STAIN Surakarta. Kepuasan pemustaka yang paling tinggi adalah pada dimensi *Affect of Service*, dinyatakan responden dari empat jurusan sedangkan dimensi *Information Control* dan *Library as Place* dinyatakan oleh responden masing-masing satu kelompok jurusan.