

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

#### 2.1 Tinjauan Pustaka

Berdasarkan hasil penelusuran peneliti terdapat beberapa penelitian yang relevan dengan permasalahan pada penelitian ini. Tinjauan ini diambil dari hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dengan topik yang sejenis.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Siti Lathifah (2015), yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan Literasi Informasi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta”. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan literasi informasi perpustakaan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Populasinya adalah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sudah mengikuti kegiatan literasi informasi yang berjumlah 16.400 berdasarkan keanggotaan tahun 2015 dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 99 mahasiswa dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dokumentasi, angket, dan observasi. Pengujian validitas dan reliabilitas menggunakan rumus *Product Moment* dan *Alpha Cronbach*. Analisis data menggunakan rumus *mean* dan *grand mean*. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas layanan literasi informasi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dikategorikan sangat tinggi, dengan nilai *grand mean* sebesar 3,326 dengan nilai rata-rata paling tinggi yaitu 3,375 dari

indikator keandalan dan hasil terendah yaitu 3,265 dari indikator menggunakan informasi untuk tujuan tertentu.

Kedua yaitu penelitian yang dilakukan oleh Haryani (2014) yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan Malam Hari di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kota Yogyakarta dengan Metode LibQual+™”. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengukur kualitas layanan malam hari di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kota Yogyakarta berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kota Yogyakarta dengan menggunakan metode LibQual+™ dan untuk mengetahui ada dan tidaknya dimensi layanan malam hari perpustakaan yang belum memenuhi harapan dan persepsi pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kota Yogyakarta dengan metode LibQual+™. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan termasuk penelitian survei. Pada penelitian ini teknik pengumpulan datanya menggunakan metode kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*, dengan jumlah sampel yang diperoleh dengan rumus Yamane sebanyak 97 responden dari jumlah populasi 3.478 pemustaka malam hari. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan malam hari di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kota Yogyakarta dinyatakan baik secara umum oleh pemustaka dengan hasil penghitungan nilai rata-rata persepsi (*perceived*) pemustaka yaitu 27,53 dan nilai rata-rata harapan minimum sebesar 27,32. Sementara itu nilai rata-rata harapan yang diinginkan (*desired*) pemustaka yaitu 29,51. Dengan demikian diketahui bahwa nilai rata-rata persepsi lebih tinggi dari

harapan minimum, sehingga diperoleh kesenjangan *Adequacy Gap* (AG) positif yaitu 0,21 dan nilai *Superiorty Gap* (SG) negatif yaitu -2,90.

Ketiga, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Indah Fitrika Rahmawati (2017) yang berjudul “Presepsi Pemustaka Tentang Pelayanan Prima di Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY (Grhatama Pustaka)”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan persepsi pemustaka tentang pelayanan prima di Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY (Grhatama Pustaka). Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini populasinya adalah pemustaka yang memiliki kartu anggota perpustakaan dengan jumlah 48.326 anggota dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu 100 pemustaka. Teknik pengumpulan data utama yaitu kuesioner (angket) menggunakan skala *likert* dengan 4 alternatif jawaban. Teknik pengumpulan data pelengkap menggunakan dokumentasi dan observasi. Hasil penelitian secara keseluruhan baik dengan nilai rata-rata 3,09.

Berdasarkan tinjauan pustaka, tampak ada persamaan dan perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan. Persamaan dan perbedaan tersebut akan dituangkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 2.1  
Perbandingan Tinjauan Pustaka

Judul	Persamaan	Perbedaan
Evaluasi Kualitas Layanan Literasi Informasi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta	a. Evaluasi layanan b. Penelitian deskriptif kuantitatif	a. Variabel penelitian b. Tempat dan waktu penelitian
Evaluasi Kualitas Layanan Malam Hari di Kantor Arsip dan	a. Evaluasi layanan b. Penelitian deskriptif kuantitatif	a. Variabel penelitian b. Tempat dan waktu penelitian

Perpustakaan Kota Yogyakarta dengan Metode LibQual <sup>+</sup> ™	c. Metode LibQUAL <sup>+</sup> ™ d. Analisis data	
Presepsi Pemustaka Tentang Pelayanan Prima di Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY (Grhatama Pustaka)	a. Penelitian deskriptif kuantitatif b. Tempat penelitian	a. Layanan yang diteliti b. Waktu penelitian

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Pengertian Evaluasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1989:238) evaluasi berarti memberikan penilaian. Dijelaskan oleh Chowdhury (2010:281) evaluasi pada dasarnya adalah sebuah penilaian yang layak. Menurut Sukiman (2011:4) penilaian adalah memberi nilai tentang kualitas sesuatu. Penilaian tidak hanya sekedar mencari jawaban terhadap pertanyaan tentang apa, tetapi lebih diarahkan kepada menjawab pertanyaan bagaimana atau seberapa jauh suatu proses atau suatu hasil yang diperoleh seseorang atau suatu program.

### 2.2.2 Perpustakaan Umum

Menurut Purwono (2012:1.8) perpustakaan umum mempunyai tugas melayani umum atau semua anggota lapisan masyarakat yang memerlukan jasa perpustakaan dan informasi. Ciri-ciri perpustakaan umum adalah terbuka untuk umum, dibiayai dana umum, dan jasa yang diberikan pada hakikatnya bersifat cuma-cuma. Sedangkan menurut Sulisty-Basuki dalam Sutarno (2006:38) perpustakaan umum adalah perpustakaan yang didanai dari sumber yang berasal dari masyarakat seperti pajak dan retribusi, yang kemudian dikembalikan kepada masyarakat dalam bentuk layanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa

perpustakaan umum adalah perpustakaan yang terbuka untuk umum, dibiayai dana umum dan koleksinya bersifat umum untuk semua kalangan.

*Unesco* mengeluarkan *Manifesto Perpustakaan Umum* (Sulistyo-Basuki dalam Qalyubi (2003:7) yaitu pentingnya peranan perpustakaan umum bagi kecerdasan bangsa. Empat (4) tujuan utama perpustakaan umum yang dinyatakan oleh *Manifesto Perpustakaan Umum Unesco*, yaitu :

1. Kesempatan diberikan kepada umum untuk membaca bahan pustaka agar dapat membantu meningkatkan mereka ke arah kehidupan yang lebih baik.
2. Sumber informasi yang disediakan cepat, tepat, dan murah bagi masyarakat, terutama informasi mengenai topik yang bermanfaat bagi mereka dan topik yang terbaru dalam kalangan masyarakat.
3. Warga dibantu untuk mengembangkan kemampuannya sehingga dapat berguna bagi masyarakat disekitarnya dan sejauh kemampuannya tersebut dapat dikembangkan dengan bantuan bahan pustaka.
4. Perpustakaan bertindak sebagai agen kultural yaitu perpustakaan umum merupakan pusat utama kehidupan budaya bagi masyarakat sekitarnya.

### **2.2.3 Layanan**

Kamus Besar Bahasa Indonesia (1997:571) mendefinisikan pelayanan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Sedangkan Kotler (2009:36) memaparkan bahwa pelayanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Layanan atau *to service* di sebuah perpustakaan berbeda dengan layanan pada kegiatan kemasyarakatan yang lain, seperti layanan kesehatan, layanan kependudukan, dan layanan keagamaan. Perbedaan itu tentu dikaitkan dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang (Sutarno NS, 2006:189-190). Pada prinsipnya, layanan perpustakaan adalah layanan jasa, oleh karena itu yang penting untuk disadari oleh pengelola perpustakaan adalah bagaimana menciptakan kepercayaan, kepuasan, ketepatan, dan kecepatan (Sutarno NS, 2006:92). Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat dan sekaligus barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan (Sutarno NS, 2006:90).

#### **2.2.4 Layanan Anak**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1989:30-31) pengertian anak adalah manusia yang masih dini. Sedangkan menurut Ensiklopedi Nasional Indonesia (1990 : 11, jilid 2) pengertian kanak dini : beberapa buku seperti G. Kaluger dan M.F Kaluger (1974) membagi usia anak dalam beberapa tahap sesuai perkembangan. Usia 0-2 tahun disebut sebagai bayi (*infancy*), 3-5 tahun sebagai masa kanak dini (*early childhood*) yang disini disebut Balita. Rentangan anak usia dini menurut Pasal 28 UU Sisdiknas No. 20 / 2003 ayat 1 adalah 0-6 tahun. Sementara menurut kajian rumpun keilmuan PAUD dan penyelenggaraannya di beberapa Negara, PAUD dilaksanakan sejak usia 0-8 tahun (*masa emas*)

- Infant (0-1 tahun)
- Toddler (2-3 tahun)

- Preschool/ Kindergarten Children (3-6 tahun)
- Early Primary School (SD kelas awal) (6-8 tahun)

Layanan rekreasi adalah salah satu layanan yang dapat dikembangkan oleh perpustakaan. Sutarno NS (2006:93) mengatakan bahwa di perpustakaan umum memberikan layanan rekreasi karena disana banyak terdapat bacaan fiksi, cerita, majalah, surat kabar, dan terbitan lainnya. Selain itu terdapat pula layanan rekreasi yang ditujukan untuk anak-anak, seperti :

1. Layanan anak dan permainan anak seperti *play, games and kids*, dalam perpustakaan beberapa jenis permainan yang dapat digunakan untuk mengembangkan daya kreativitas, imajinasi, motivasi dan kemampuan berfikir.
2. Layanan mendongeng *story telling*. Layanan ini harus dilakukan secara teratur, guna untuk menarik pengunjung anak-anak dan ikut dalam melestarikan budaya mendongeng.
3. Perpustakaan umum perlu menyediakan layanan untuk para penderita cacat *disabilities*. Perpustakaan harus menyediakan koleksi dan beberapa fasilitas tertentu. (Sutarno NS, 2006:98)

Macam-macam layanan pengguna di perpustakaan menurut Saleh (2011:4.14), yaitu: layanan referensi, layanan sirkulasi, layanan penelusuran informasi, layanan penyebarluasan informasi terbaru, layanan pendidikan pemakai, layanan penyebaran informasi terseleksi, layanan anak, layanan remaja, layanan fotokopi (jasa reproduksi), layanan penerjemahan, layanan kelompok pembaca khusus, dan layanan perpustakaan keliling.

Menurut Saleh (2011:4.21-4.22) layanan anak-anak mempunyai tujuan utama, antara lain :

1. Koleksi disediakan dalam berbagai bentuk bahan pustaka, serta disajikan dengan menarik perhatian anak dan mudah digunakan.
2. Adanya bimbingan yang diberikan kepada anak-anak dalam memilih buku dan bahan pustaka lainnya yang sesuai dengan usianya.
3. Membina, mengembangkan, dan memelihara kesenangan membaca (sebagai hobi) kepada anak, serta mendidik anak belajar mandiri.
4. Semua sumber yang ada di perpustakaan digunakan untuk menunjang pendidikan seumur hidup.
5. Membantu anak dalam mengembangkan kecakapannya dan menambah pengetahuannya sosialnya.
6. Berfungsi sebagai suatu kegiatan sosial dalam masyarakat untuk menyejahterakan anak.

Menurut Saleh (2011:4.22) perpustakaan umum mempunyai jenis layanan anak-anak, yaitu: layanan membaca, bimbingan membaca, layanan referensi anak, acara mendongeng, dan pertunjukan atau pemutaran film. Maka dari itu layanan anak memiliki peran penting di perpustakaan.

### **2.2.5 Kualitas Layanan Perpustakaan**

Menurut Goetsch & Davis (1994) yang dikutip oleh Tjiptono (2011:164) kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut Rahayuningsih (2015:1) kualitas adalah sebuah



harga mati manakala perusahaan atau lembaga ingin fokus pada peningkatan mutu. Sehingga untuk memberikan jasa layanan yang bermutu tinggi, lembaga harus memberikan sesuatu yang melebihi apa yang diharapkan pelanggan (Rahayuningsih, 2015:2).

Menurut Fatmawati (2013:22) kualitas perpustakaan lebih menekankan pada aspek kepuasan dengan fokus utamanya yaitu keperluan atau kebutuhan pemustaka (*users utility*). Soeatminah (1992:17) mengemukakan bahwa pelayanan perpustakaan dikatakan baik apabila dapat dilakukan dengan cepat, tepat waktu, dan benar.

#### **2.2.6 Metode LibQUAL<sup>TM</sup>**

Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan adalah metode LibQUAL<sup>TM</sup>. Metode LibQUAL<sup>TM</sup> adalah pengembangan dari SERVQUAL yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan (Rahayuningsih, 2015:33). Penelitian mengenai kualitas layanan perpustakaan sebelumnya lebih banyak menggunakan penilaian SERVQUAL (*Service Quality*). Terdapat lima dimensi kualitas layanan penilaian SERVQUAL, yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan/kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud/bukti langsung (*tangibles*). Model SERVQUAL tersebut hanya menganalisis kesenjangan (*gap*) antara jasa yang diharapkan dan yang dipersepsikan/dirasakan. Model SERVQUAL sebenarnya banyak yang kurang relevan terutama jika sudah masuk pada parameternya atau belum 100% sempurna jika diadopsi oleh perpustakaan. Oleh karena itu, metode LibQUAL<sup>TM</sup>

akan lebih tepat digunakan perpustakaan untuk meneliti kualitas layanan perpustakaan (Fatmawati, 2013:13).

Fatmawati menjelaskan (2013:14) LibQUAL<sup>+</sup>™ adalah suatu metode pengukuran kualitas layanan di dalam perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka terhadap instrumen atau dimensi layanan. Dimensi pokok dalam metode LibQUAL<sup>+</sup>™ mengadaptasi dari item-item yang ada didalam metode SERVQUAL dan telah dimodifikasi serta disesuaikan dengan kondisi yang ada di lingkungan perpustakaan. Dimensi pokok LibQUAL<sup>+</sup>™ tersebut (Fatmawati, 2013: 216-276), yaitu :

1. Kemampuan & Sikap Pustakawan dalam Melayani (*Service Affect* – SA).

Dimensi dari *Service Affect* – SA meliputi :

- a. Empati/kepedulian (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pemustaka dan berupaya untuk memahami keinginan/kebutuhan pemustaka yang meliputi juga kemudahan dalam melakukan hubungan yang baik.
- b. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kemauan/kesediaan para pustakawan untuk membantu dan memberikan layanan dengan tanggap dan cepat (responsif) kepada pemustaka, sehingga jika membiarkan pemustaka menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas layanan perpustakaan.
- c. Jaminan/kepastian (*Assurance*), yaitu mencakup keamanan, kesopanan dan keramahan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pustakawan, bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan serta pengetahuan

pustakawan. Selain itu, juga kemampuan pustakawan dalam melakukan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) di perpustakaan dalam melayani pemustaka. Tingkat pengetahuan pustakawan maupun kemampuan pustakawan jelas akan menunjukkan kepercayaan pemustaka. Begitu juga adanya sikap ramah, sopan, dan bersahabat yang nampak dari pustakawan menunjukkan adanya jaminan kepada pemustaka.

- d. Raliabilitas atau keandalan (*Reliability*), yaitu suatu kemampuan untuk memberikan layanan perpustakaan yang dijanjikan akurat, tepat waktu, konsisten, segera, memuaskan dan terpercaya kepada pemustaka. Kinerja harus sesuai dengan harapan pemustaka yang berarti ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua pemustaka dengan tanpa kesalahan. Jadi pemenuhan janji dalam layanan perpustakaan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas pustakawan dalam layanan yang diberikan kepada pemustaka.
2. Fasilitas & Suasana Ruang Perpustakaan (*Library as Place* – LP), yaitu perpustakaan dianggap sebagai sebuah tempat yang mempunyai kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik, bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang, peralatan/perabotan, ketersediaan sarana peralatan komunikasi dan petugas, maupun sebagai simbol dan tempat perlindungan. Konsep *library as place* digunakan untuk menilai kemampuan perpustakaan dalam memenuhi harapan pemustaka dalam penyediaan berbagai fasilitas di perpustakaan. Aspek dalam *Library as Place* dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Berwujud/ada bukti fisik (*Tangibles*) adalah fasilitas fisik dan perlengkapan harus diandalkan, antara lain di perpustakaan memiliki gedung yang bagus, ber-AC, tersedia sarana penelusuran (OPAC), sarana komunikasi (telepon/intercom), tempat parkir yang luas, sarana ibadah, *bookstore*, peralatan komputer yang canggih, jurnal ilmiah (nasional dan internasional) *e-journals*, online data bases, serta penampilan maupun seragam pustakawan yang menarik. Penampilan fisik layanan (seperti fasilitas fisik, peralatan), pustakawan dan cara berkomunikasi akan memberikan warna dalam layanan kepada pemustaka. Pustakawan yang khusus di bagian layanan harus mampu berpenampilan dengan baik.
  - b. Ruangan yang bermanfaat yaitu adanya ruangan di perpustakaan yang bisa dimanfaatkan untuk diskusi dan belajar bagi pemustaka.
  - c. Berbagai makna simbol yang nyata meliputi peralatan fasilitas fisik, dan peralatan komunikasi yang disediakan perpustakaan.
  - d. Tempat belajar yang nyaman meliputi penyediaan ruang belajar yang merangsang kreatifitas dan imajinasi, tempat yang kondusif untuk bertumbuh kembangnya pikiran. Jadi pemustaka saat di perpustakaan akan merasa nyaman.
3. Petunjuk & Sarana Akses (*Personal Control – PC*) merupakan suatu konsep yang membuat pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan. Hal ini menyangkut tentang kemudahan navigasi, kenyamanan, peralatan, dan kepercayaan diri. Aspek ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Kemudahan akses, yaitu pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkan dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan.
  - b. Kenyamanan individu pemustaka mencakup kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi dan ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat yang dibutuhkan.
  - c. Peralatan yang modern meliputi berbagai fasilitas perpustakaan yang mutakhir dan sesuai dengan kebutuhan pemakai.
  - d. Kepercayaan diri bahwa pemustaka mempunyai keyakinan dapat menggunakan sarana akses dan berbagai petunjuk penelusuran informasi di perpustakaan.
4. Akses Informasi (*Information Access – IA*), yaitu menyangkut tentang ketersediaan bahan perpustakaan yang memadai kekuatan koleksi/bahan pustaka yang dimiliki, cakupan isi/ruang lingkup, aktualitas, bimbingan pustakawan, kemampuan tingkat ketepatan waktu akses informasi di perpustakaan. Pada dimensi akses informasi ini meliputi :
- a. Isi/ruang lingkup mencakup ketersediaan koleksi yang memadai, kekayaan koleksi jurnal *full text*, maupun sumber informasi lainnya yang dimiliki. Selain itu juga tersedia bimbingan pemustaka untuk menelusuri informasi di perpustakaan.
  - b. Kecepatan waktu akses mencakup kemudahan akses menemukan informasi yang relevan dan akurat. Hal ini berarti bahwa waktu yang digunakan pemustaka saat mencari informasi di perpustakaan tersebut cenderung relatif lebih cepat sehingga pemustaka merasa lancar dalam

mengakses beberapa informasi yang dibutuhkan (Fatmawati, 2013:217-226).

Berdasarkan metode LibQUAL<sup>+</sup>™ pihak manajemen perpustakaan dapat mengetahui apakah pelayanan perpustakaan sudah memberikan kepuasan kepada pemustaka. Menurut Fatmawati (2013:195) kualitas layanan menurut metode LibQUAL<sup>+</sup>™ (*Library Quality*), adalah selisih (*gap*) antara harapan (*desired*) dan persepsi (*perceived*). Harapan adalah tingkat layanan yang dibutuhkan atau diinginkan pengguna, sedangkan persepsi adalah tingkat layanan yang diterima atau yang dirasakan pengguna. Kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pengguna inilah yang disebut kualitas layanan perpustakaan.

Menurut Fatmawati (2013:69) evaluasi kualitas layanan perpustakaan merupakan kegiatan yang sangat penting dilakukan di perpustakaan. Pada dasarnya tujuan utama dari evaluasi kualitas layanan perpustakaan adalah untuk mengetahui nilai layanan yang diberikan oleh perpustakaan di mata pemustaka (*value of the service in the eyes of the user*).

## **2.2.7 Harapan dan Persepsi**

### **2.2.7.1 Harapan**

Menurut Olson & Dover dalam Tjiptono (2011:181) harapan/ekspektasi pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk bersangkutan. Dalam konteks perpustakaan, harapan adalah tingkat layanan yang dibutuhkan atau diinginkan pengguna (Fatmawati, 2013:195).

Sementara itu, Zeithaml, et al (1993) dalam Tjiptono (2011:187-191) mengemukakan model konseptual ekspektasi pelanggan terhadap jasa yang mengidentifikasi 10 determinan utama harapan pelanggan:

1. *Enduring Service Intensifiers*

Adalah faktor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan agar meningkatkan sensitivitasnya terhadap jasa. Faktor ini meliputi harapan yang dipengaruhi orang lain dan filosofi pribadi seseorang tentang jasa.

2. *Personal Needs*

Adalah faktor kebutuhan yang dirasakan seseorang secara mendasar bagi kesejahteraannya juga sangat menentukan harapannya. Kebutuhan ini meliputi kebutuhan fisik, psikologis dan sosial.

3. *Transitory Service Intensifiers*

Adalah faktor individual yang bersifat sementara (jangka pendek) yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa. Faktor ini meliputi :

- Pada saat pelanggan mengalami situasi darurat dan sangat membutuhkan jasa serta ingin perusahaan dapat membantunya.
- Jasa terakhir yang dikonsumsi pelanggan dapat menjadi acuan dalam menentukan baik-buruknya jasa berikutnya.

4. *Perceived Service Alternatives*

Adalah persepsi pelanggan terhadap tingkat layanan perusahaan lain sejenis.

5. *Self-Perceived Service Roles*

Adalah faktor yang mencerminkan persepsi pelanggan terhadap tingkat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya.

#### 6. *Situational Factors*

Adalah faktor situasional yang terdiri atas segala kemungkinan bisa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada di luar kendali penyedia jasa.

#### 7. *Explicit Service Promises*

Adalah pernyataan atau janji (secara personal maupun non-personal) organisasi tentang jasanya kepada para pelanggan.

#### 8. *Implicit Service Provider*

Faktor ini menyangkut petunjuk berkaitan dengan jasa, yang memberikan kesimpulan atau gambaran bagi pelanggan tentang jasa seperti apa yang seharusnya dan yang akan diterimanya.

#### 9. *Word of Mouth* (Komunikasi Gethok Tular)

Adalah pernyataan (secara personal maupun non-personal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi penyedia jasa kepada pelanggan.

#### 10. *Past Experience*

Pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya di masa lalu.

### 2.2.7.2 Persepsi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005:675) persepsi adalah suatu tanggapan (penerimaan) langsung dari suatu atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pancaindranya. Menurut Harvey & Smith (1977) serta Wrihstman dan Deaux dalam Martini (2010:4.2) mendefinisikan persepsi sebagai proses membuat penilaian (*judgement*) atau membangun kesan (*impression*) mengenai berbagai macam hal yang terdapat dalam lapangan



penginderaan seseorang. Sejalan dengan itu, Moris dalam Martini (2010:4.2-4.3) berpendapat persepsi merupakan proses pemberian arti dari stimulus yang dianggap indera. Sarlito (1976) dalam Martini (2010:4.3) menyatakan bahwa persepsi merupakan kemampuan untuk mengorganisasikan pengamatan. Sedangkan dalam konteks perpustakaan, persepsi adalah tingkat layanan yang diterima atau yang dirasakan pengguna. (Fatmawati, 2013:195)



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif-deskriptif. Sugiyono (2015:7) menerangkan bahwa metode kuantitatif adalah metode yang data penelitiannya berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik. Menurut Arikunto (2010:3) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal-hal lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Penelitian deskriptif merupakan penelitian paling sederhana, dibandingkan dengan penelitian-penelitian yang lain, karena dalam penelitian ini peneliti tidak melakukan apa-apa terhadap objek atau wilayah yang diteliti. Dalam penelitian ini, penulis hendak mengevaluasi kualitas layanan anak di Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta (Grhatama Pustaka) dengan metode LibQUAL<sup>+</sup>™.

#### **3.2. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta (Grhatama Pustaka) yang terletak di Jalan Janti No. 1 Banguntapan, Bantul, DIY. Pelaksanaan penelitian dilakukan pada bulan November 2018 – Februari 2019.

### **3.3. Subyek dan Obyek Penelitian**

Menurut Arikunto subyek penelitian adalah benda, hal, orang, tempat data untuk variabel penelitian yang melekat dan yang dipermasalahkan (2006:116). Subyek pada penelitian ini adalah pemustaka anak-anak yang berkunjung ke Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta. Sedangkan obyek penelitian adalah apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Arikunto, 2006:118). Obyek pada penelitian ini adalah kualitas layanan anak di Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta (Grhatama Pustaka) dengan metode LibQUAL<sup>TM</sup>.

### **3.4. Populasi dan Sampel Penelitian**

#### **3.4.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2016:119) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pemustaka anak-anak yang berkunjung di Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta (Grhatama Pustaka). Menurut Kepala Seksi Pelayanan Perpustakaan, Meiranti Nurani populasi anak-anak tersebut masuk dalam kategori remaja karena tidak ada kategori khusus anak-anak, yaitu dengan jumlah 3013 anggota pada tahun 2018.

Tabel 3.1  
 Statistik Keanggotaan Balai Layanan Perpustakaan DPAD (Grhatama Pustaka)  
 Tahun 2018

Bulan	Pendaftar			
	Karyawan	Mahasiswa	Pelajar	Umum
1	2	3	4	5
Januari	9	659	274	275
Februari	6	907	362	227
Maret	4	1.244	306	241
April	7	837	319	399
Mei	1	533	319	272
Juni	1	145	109	154
Juli	1	525	243	374
Agustus	1	480	153	304
September	2	1504	195	362
Oktober	1	1499	222	501
November	1	1073	186	400
Desember	4	1072	325	476
JUMLAH	38	10.478	3.013	3.985

### 3.4.2 Sampel

Sugiyono (2016:120) menyebutkan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampling purposive*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2016:126). Karakteristik dalam penelitian ini adalah pemustaka anak-anak di Grhatama Pustaka Yogyakarta yang berusia 7 hingga 11 tahun. Menurut Piaget dalam Hapsari (2016:55) usia 7 hingga 11 tahun merupakan tahap ketiga yaitu tahap operasional konkret (*concrete operational stage*). Pada tahap ini, anak-anak dapat melakukan operasi, dan penalaran logis menggantikan pemikiran intuitif sejauh pemikiran dapat diterapkan ke dalam contoh-contoh spesifik atau konkret. Data yang diperoleh dari pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Yamanne (Rakhmat, 2001:82), yaitu :

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

$$n = \frac{3013}{3013(0.1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{3013}{31.13}$$

$n = 96.7876646$  dibulatkan menjadi 97 responden

Keterangan:

$n$  = Jumlah sampel

$N$  = Jumlah populasi

$d$  = Presisi (dengan asumsi tingkat kesalahan/sampling error (0.1) atau 10%

### 3.5 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016:63). Dalam penelitian ini terdapat satu variabel penelitian atau variabel mandiri, yaitu evaluasi layanan anak. Sedangkan variabel tersebut dibagi menjadi empat sub variabel, yaitu kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Service Affect*), fasilitas dan suasana ruangan perpustakaan (*Library as Place*), petunjuk dan sarana akses (*Personal Control*), dan akses informasi (*Information Access*).

### 3.6 Instrumen Penelitian

Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Jadi instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian (Sugiyono, 2016:147-148). Berikut ini adalah kisi-kisi instrumen yang diambil dari teori dimensi LibQUAL<sup>+</sup>™ yang telah diuraikan sebagai berikut :

Tabel 3.2  
Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Sub-variabel	Indikator	No. Item	Jumlah Perindikator	Jumlah
Kualitas Layanan Perpustakaan (Dimensi LibQUAL <sup>+</sup> ™)	<i>Service Affect (SA)</i>	Empati/Kepedulian ( <i>Empathy</i> )	1,2,3	3	11
		Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	4,5	2	
		Jaminan Kepastian ( <i>Assurance</i> )	6,7,8,9	4	
		Reliabilitas/Keandalan ( <i>Reliability</i> )	10,11	2	
	<i>Library as Place (LP)</i>	Berwujud/Ada Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	12,13	2	8
		Ruang yang Bermanfaat ( <i>Utilitarian Space</i> )	14,15	2	
		Berbagai Makna ( <i>Symbol</i> )	16,17	2	
		Tempat Belajar yang Nyaman ( <i>Refuge</i> )	18,19	2	
	<i>Personal Control-PC</i>	Kemudahan Akses ( <i>Ease of Navigation</i> )	20,21	2	7
		Kenyamanan Individu Pemustaka ( <i>Convenience</i> )	22,23	2	
		Peralatan yang Modern ( <i>Modern Equipment</i> )	24	1	
Kepercayaan Diri ( <i>Self Reliance</i> )		25,26	2		
<i>Information Access-IA</i>	Isi/Ruang Lingkup ( <i>Content/Scope</i> )	27,28	2	4	
	Kecepatan Waktu Akses ( <i>Timeliness</i> )	29,30	2		
<b>JUMLAH</b>					<b>30</b>

Sumber : Fatmawati (2013:260-266)

### 3.7 Metode Pengumpulan Data

Dalam kegiatan penelitian, metode pengumpulan data adalah cara untuk memperoleh data mengenai variabel-variabel penelitian. Pengumpulan data yang

dilakukan dalam penelitian ini yaitu kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi.

### 1. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2011:142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup adalah kuesioner yang jawabannya sudah disediakan, sehingga responden tinggal memilih jawaban yang sesuai (Arikunto, 2010:195).

Kuesioner dalam penelitian ini mencakup 30 pernyataan dari empat variabel yang merupakan dimensi LibQUAL<sup>TM</sup>. Terdapat tiga kategori pengukuran dalam kuesioner, yaitu :

1. Kategori harapan minimum (*minimum*), yaitu serendah-rendahnya tingkat layanan yang dapat diterima (*acceptable*) atau masih dapat ditolerir.
2. Kategori harapan ideal (*desired*) merupakan tingkat pelayanan yang secara pribadi sebenarnya diinginkan.
3. Kategori persepsi (*perceived*) merupakan tingkat pelayanan yang dapat diterima atau dirasakan. (Fatmawati, 2013:228)

Ketiga kriteria pengukuran tersebut menggunakan skala likert dalam bentuk *checklist*. Menurut Sugiyono (2016:136) skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

Pada kuesioner disini peneliti menggunakan lima tingkatan, yaitu sangat baik, baik, kurang baik, tidak baik, dan sangat tidak baik. Masing-masing diberikan skor 5 sampai dengan 1. Hal ini untuk memudahkan dalam perhitungan.

- 1) sangat baik (SB) = 5
- 2) baik (B) = 4
- 3) kurang baik (KB) = 3
- 4) tidak baik (TB) = 2
- 5) sangat tidak baik (STB) = 1

Kuesioner ini juga dilengkapi dengan identitas pemustaka seperti nama lengkap, jenis kelamin, umur, serta alamat.

Tabel 3.3  
Pengukuran Instrumen menggunakan Skala *likert*

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Baik	5
Baik	4
Kurang Baik	3
Tidak Baik	2
Sangat Tidak Baik	1

Sumber : (Sugiyono, 2016:137)

Pada bagian ini peneliti akan sedikit menggambarkan prosedur dalam pengumpulan data berdasarkan metode kuesioner ini pada responden yang akan



peneliti hadapi yaitu anak-anak yang berumur 7-11 tahun. Tahap-tahapan tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Peneliti datang ke perpustakaan dan bertemu dengan responden.
- b. Target responden yang akan peneliti bagikan kuesioner adalah anak usia 7-11 tahun yang menjadi anggota di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Istimewa Yogyakarta (Grhatama Pustakaa).
- c. Peneliti menanyakan kesibukan responden di perpustakaan tersebut, jika responden bersedia dan tidak begitu sibuk, peneliti akan mulai mengajukan lembar kuesioner kepada responden tersebut.
- d. Jika responden yang hadapi adalah anak yang belum bisa membaca dan menulis, maka peneliti akan menanyakan pertanyaan yang ada di kuesioner dan menuliskan jawabannya. Namun, apabila responden adalah anak yang sudah bisa membaca dan menulis, maka peneliti akan memberikan lembar kuesioner dan membantu responden dalam memahami pertanyaan pada kuesioner.
- e. Setelah semua kuesioner diisi oleh responden, peneliti mengucapkan terimakasih. Peneliti kemudian mengambil dan mengumpulkan lembar kuesioner yang ada pada responden lalu mengolahnnya.

Demikianlah tahapan-tahapan dalam melakukan pengumpulan data dengan metode kuesioner pada anak-anak yang akan peneliti lakukan di lapangan.

## 2. Observasi

Menurut Sugiyono (2016:196), observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Menurut Sutisno Hadi 1986 dalam Sugiyono

(2016:196), observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Pada penelitian ini menggunakan observasi nonpartisipan. Observasi nonpartisipan yaitu peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen (Sugiyono, 2012:197).

Metode ini dimaksudkan untuk mengetes dan pengamatan terhadap hasil yang didapatkan dari kuesioner dan wawancara dengan mengamati langsung mengenai kualitas layanan anak yang ada di Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta (Grhatama Pustaka) untuk membuktikan kenyataan yang ada di perpustakaan dengan hasil persepsi dan harapan pemustaka.

### 3. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiyono, 2016:188) Wawancara dilakukan dengan metode wawancara tidak terstruktur. Menurut Sugiyono (2016:191) wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Pada tanggal 28 Maret dan 15 Oktober 2018 peneliti melakukan wawancara dengan pustakawan yang bertugas dibagian layanan anak. Hal ini dilakukan peneliti untuk

menambah informasi terkait dengan layanan anak di Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta (Grhatama Pustaka).

#### 4. Dokumentasi

Menurut Arikunto, dokumentasi adalah pengumpulan data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, dan sebagainya (2010:274). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan bahan dokumentasi yang ada dan relevan dengan tujuan penelitian untuk membantu dalam proses penelitian di Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta (Grhatama Pustaka).

### 3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 3.8.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2016:168) instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Noor (2011:169) rumus yang digunakan dalam menguji valid atau tidaknya butir-butir soal adalah dengan menggunakan rumus *product moment* seperti berikut ini.

Rumus :

$$r_{xy} = \frac{N \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{\{N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

- N = Banyaknya responden
- X = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item
- Y = Skor total yang diperoleh dari seluruh item
- $\sum X$  = Jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum Y$  = Jumlah skor dalam distribusi Y
- $\sum X^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

Menurut Noor (2011:169) tentang uji validitas ini dapat disampaikan hal-hal pokoknya, sebagai berikut :

1. Uji ini sebenarnya untuk melihat kelayakan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat mendefinisikan suatu variabel.
2. Daftar pertanyaan ini pada umumnya untuk mendukung suatu kelompok variabel tertentu.
3. Uji validitas dilakukan setiap butir soal. Hasilnya dibandingkan dengan r tabel | df = n-k dengan tingkat kesalahan 5%.
4. Jika r tabel < r hitung, maka butir soal disebut valid.

Berdasarkan variabel kualitas yang dikembangkan menjadi 30 pernyataan, kemudian sebelum disebarkan ke 97 responden perlu adanya penelitian uji coba validitas terhadap item-item pernyataan tersebut. Penyebaran kuesioner pertama dilakukan kepada 30 orang untuk menguji instrumen apakah ada item pernyataan yang valid atau tidak. Setelah melakukan uji instrumen, peneliti kembali menyebarkan kuesioner yang kedua kepada 97 responden. Pengujian validitas ini akan menggunakan *software SPSS 23 for windows*.

Tabel 3.4  
Hasil Uji Validitas

Butir Pernyataan	R Hitung			R Tabel	Ket
	Harapan Minimum	Harapan Yang Diinginkan	Persepsi		
1	0,726	0,506	0,638	0,374	Valid
2	0,726	0,536	0,640	0,374	Valid
3	0,818	0,723	0,669	0,374	Valid
4	0,956	0,446	0,517	0,374	Valid
5	0,956	0,744	0,632	0,374	Valid
6	0,818	0,744	0,605	0,374	Valid
7	0,702	0,744	0,473	0,374	Valid

8	0,726	0,744	0,586	0,374	Valid
9	0,712	0,566	0,426	0,374	Valid
10	0,956	0,656	0,699	0,374	Valid
11	0,433	0,703	0,541	0,374	Valid
12	0,818	0,740	0,394	0,374	Valid
13	0,956	0,744	0,564	0,374	Valid
14	0,702	0,744	0,541	0,374	Valid
15	0,679	0,469	0,648	0,374	Valid
16	0,726	0,461	0,561	0,374	Valid
17	0,702	0,744	0,532	0,374	Valid
18	0,528	0,560	0,554	0,374	Valid
19	0,593	0,507	0,445	0,374	Valid
20	0,956	0,392	0,568	0,374	Valid
21	0,956	0,540	0,527	0,374	Valid
22	0,726	0,422	0,477	0,374	Valid
23	0,650	0,685	0,561	0,374	Valid
24	0,717	0,544	0,468	0,374	Valid
25	0,726	0,505	0,522	0,374	Valid
26	0,956	0,415	0,458	0,374	Valid
27	0,818	0,600	0,535	0,374	Valid
28	0,956	0,454	0,573	0,374	Valid
29	0,956	0,414	0,471	0,374	Valid
30	0,446	0,567	0,486	0,374	Valid

Sumber : Data primer yang diolah SPSS 23 for windows, Maret 2019

### 3.8.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2016:168) instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Pada penelitian ini uji reliabilitasnya menggunakan rumus *Alpha Cronbach* (Arikunto, 2010:239).

$$\text{Rumus: } r_{ii} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{ii}$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma b^2$  = Jumlah butir pertanyaan

$\sigma_1^2$  = Varians total

Menurut Nunnali dalam Ghozali (2005:42) suatu konstruksi atau variabel dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* > 0.60.. Uji reliabilitas menggunakan *software SPSS 23 for windows* yang akan dilakukan adalah menggunakan analisis statistik dengan *alpha* ( $\alpha$ ). Penelitian ini dilakukan uji instrumen kepada 30 responden. Hasil uji reliabilitas terhadap variabel Evaluasi Kualitas Layanan Anak di Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta (Grhatama Pustaka) dengan metode LibQUAL<sup>TM</sup>, dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 3.5  
Hasil Uji Reliabilitas

Kategori	Cronbach's alpha	N of items	Keterangan
Harapan Minimum	0,956	31	Reliabel
Harapan Yang Diinginkan	0,908	31	Reliabel
Persepsi	0,898	31	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah SPSS 23 for windows, Maret 2019

Berdasarkan penjelasan uji reliabilitas di atas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* diatas > 0, 60 yang artinya instrument penelitian dapat diterima atau reliable.

### 3.9 Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Teknik

analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Terdapat dua macam statistik yang digunakan untuk analisis data dalam penelitian, yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial (Sugiyono, 2016:199). Yang digunakan oleh penulis adalah statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2013:199).

Prosedur analisis data menurut Fatmawati (2013:233-235) yang dilakukan sebagai berikut :

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

Total skor persepsi, skor harapan minimum, dan skor harapan yang diinginkan dengan menjumlahkan seluruh jawaban dari masing-masing butir soal dan masing-masing kategori. Total skor tersebut kemudian dihitung rata-ratanya untuk mengetahui rata-rata dari masing-masing butir soal dan masing-masing kategori. Rata-rata ini dihitung dengan rumus *Mean* sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = rata-rata hitung

$\sum X$  = total nilai jawaban dari masing-masing butir

n = jumlah sampel/reponden

Rata-rata skor persepsi, skor harapan minimum, dan skor harapan yang diinginkan kemudian dihitung AG dan SG nya dengan menggunakan persamaan berikut (Fatmawati, 2013:229-230) :

Rumus  $AG = P - M$  (*Preceived - Minimum*)

$SG = P - D$  (*Preceived - Desired*)

Keterangan :

1. AG (*Adequacy Gap*), merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (*Preceived*) dikurangi harapan minimum (*Minimum*) =  $P$  (*Preceived*) –  $M$  (*Minimum*)
  2. SG (*Superiority Gap*), merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (*Perceived*) dikurangi harapan ideal (*Desired*) =  $P$  (*Perceived*) –  $D$  (*Desired*).
- *Adequacy Gap* (AG) merupakan kesenjangan antara persepsi pemustaka dengan harapan minimum mereka. AG juga menunjukkan kualitas pelayanan minimum perpustakaan. AG diperoleh dengan cara menghitung selisih antara nilai persepsi dengan harapan minimum pemustaka. Apabila AG menunjukkan hasil perhitungan nilai positif berarti kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan adalah baik. Dengan kata lain, perpustakaan telah berhasil



memenuhi harapan minimum pemustaka. Sebaliknya, apabila nilai perhitungan menunjukkan nilai negatif, berarti kualitas layanan yang diberikan perpustakaan tidak baik.

- *Superiority Gap* (SG) adalah kesenjangan antara persepsi pemustaka dengan harapan yang diinginkan pemustaka (*desired*). SG menunjukkan kualitas layanan perpustakaan unggul (*superior*). SG diperoleh dengan menghitung selisih antara nilai persepsi dengan harapan yang diinginkan (*perceived*) oleh pemustaka.

Apabila hasil perhitungan menunjukkan nilai positif, berarti perpustakaan telah berhasil melampaui harapan sesungguhnya dari pemustaka yang berarti kualitas layanan perpustakaan dapat dikatakan unggul (*superior*). Namun, apabila nilai SG negatif, berarti perpustakaan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya dari pemustaka. Hal ini berarti perpustakaan belum mampu memberikan layanan dengan kualitas unggul.

Apabila skor SG negatif tetapi memiliki nilai AG positif, berarti persepsi pemustaka berada pada *zone of tolerance*. Dengan kata lain persepsi pemustaka masih berada pada era toleransi sehingga dinyatakan bahwa kualitas layanan perpustakaan yang diberikan tergolong baik bagi pemustaka (Saputro dalam Haryani, 2014:45-46). Menurut Fatmawati (2013, 230) *zone of tolerance* merupakan suatu wilayah (*area*) antara tingkat minimum yang bisa diterima dan tingkat harapan ideal (*desired*).

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum

##### 4.1.1. Sejarah Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta (Grhatama Pustaka)



Gambar 4.1 Tampak Depan Pintu Masuk  
(Sumber : Website DPAD DIY <http://dpad.jogjaprovo.go.id/>)

Mengacu pada PP No. 18 Tahun 2016, pada tanggal 1 Januari 2019 BPAD berganti nama menjadi DPAD. Sejarah DPAD DIY dibagi kedalam 5 (lima) era, yaitu Era Sono Budoyo, Era Kotabaru, Era Tugu Kidul, Era Malioboro, dan Era Tentara Rakyat Mataram. Penjelasan nya yaitu sebagai berikut :

##### 1) Era Sono Budoyo

Perpustakaan Negara RI merupakan perpustakaan pertama yang berdiri di Indonesia pada Januari 1948 berdasarkan anjuran Mr. Santosa dan Mr. Hendromartono. R. Patah ditunjuk sebagai pelaksana dan memulai tugas

persiapannya bertempat di kamar samping dari Paviliun Museum Sono Budoyo Yogyakarta.

Sebagai modal pertama, koleksi perpustakaan berasal dari hadiah atau sumbangan, antara lain dari Panitia Milik Bangsa Asing (PMBA), Komite Nasional Indonesia (KNI), Dewan Pertanahan Negara, P.F. Dahler, USIS, British Council, Bupati Pacitan berupa buku-buku, brosur-brosur, majalah-majalah dan surat kabar-surat kabar dan juga titipan dari Mr. Ali Sastroamidjojo, Rumah Penjara Yogyakarta, Prof. Dr. Poerbotjaroko dan juga berasal dari pembelian buku-buku.

## 2) Era Kotabaru

Dalam rangka persiapan pendirian perpustakaan, didirikan sebuah Ruang Baca yang bertempat di Jl. Mahameru sekitar pertengahan tahun 1948. Ruang baca tersebut beroperasi tiga kali seminggu dari jam 16.00 - 18.00 WIB dan terdapat dua orang petugas yang melayaninya. Seiring berkembangnya perpustakaan pada masa itu, koleksi perpustakaan juga ikut berkembang.

## 3) Era Tugu Kidul

Pasca terjadinya Aksi Militer Belanda ke II, maka perpustakaan mendapatkan gedung yang berada di Jl. Tugu 66, yaitu bekas "Opendar Keeszaal en Bibliotheek" yang dibuat oleh Belanda. Selain itu, perpustakaan mendapatkan tambahan alat-alat meubeler serta buku-buku dari OLB. Kemudian setelah itu persiapan-persiapan dilanjutkan dengan penuh ketekunan dan menambah formasi pegawainya.

Pada 17 Oktober 1949 pukul 16.30 WIB, PERPUSTAKAAN NEGARA RI telah diresmikan oleh Y.M. Menteri Pendidikan Pengajaran dan Kebudayaan yang bernama Mr. Sarmidi Mangoensarkoro. Beliau merupakan pengasuh Perpustakaan negara yang ditunjuk oleh Menteri R. Patah. Berkat ketekunan pengasuh, ditengah-tengah kancah revolusi fisik Perpustakaan Negara yang lahir semakin lama semakin berkembang. Perpustakaan terletak di Kota Yogyakarta yang pada saat itu merupakan Ibukota Republik Indonesia, maka Perpustakaan Negara RI ini akan dijadikan sebagai perpustakaan induk. Hal inilah yang memicu berdirinya perpustakaan-perpustakaan di seluruh pelosok negeri ini, seperti perpustakaan provinsi hingga perpustakaan kabupaten.

Sejak tahun 1950 Ruang Baca setiap harinya dibuka juga setiap sore pada pukul 18.00 - 20.00 WIB dan tidak hanya dibuka pada jam kerja. Akan tetapi, setelah berubahnya Negara Republik Indonesia Serikat menjadi Negara Kesatuan Republik Indonesia pada tahun 1950 dan Ibukota Republik Indonesia berpindah ke Jakarta, maka Perpustakaan Negara RI berubah peran. Kemudian lahir Perpustakaan Negara di Semarang yang diasuh oleh Perpustakaan negara RI juga, tetapi dibawah langsung oleh Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan di Jakarta.

Mulai saat itu, Perpustakaan Negara RI di Yogyakarta tidak dilihat lagi sebagai perpustakaan induk, tetapi hanya sebagai Perpustakaan Provinsi. Dengan demikian pada pertengahan tahun 1952 nama "Perpustakaan Negara RI" tidak sesuai lagi dan diganti dengan nama "Perpustakaan Negara Departemen Pendidikan dan Kebudayaan" Yogyakarta.

#### 4) Era Malioboro

Dari tahun ke tahun Perpustakaan Negara berkembang sehingga pada tanggal 17 Maret 1952 Perpustakaan Negara berpindah dari gedung di Jl. Tugu 66 (Sekarang Jl. P. Mangkubumi) ke bangunan yang lebih besar di Jl. Malioboro 175, yaitu yang pernah dipakai untuk Toko Buku dan penerbitan "Kolf Bunning" sampai saat ini, karena dipandang sudah tidak representatif. Pada tahun 1958 Kepala perpustakaan R. Patah pensiun dan meninggal pada tanggal 30 April 1966. Bp. Dajoesman adalah pengganti R. Patah. Pada saat kepemimpinan Bp. Dajoesman, sistem klasifikasi DDC mulai dikembangkan dan digunakan oleh perpustakaan atas saran dari Biro perpustakaan Kementerian PP dan K waktu itu. Sebelumnya, sistem klasifikasi katalogus berupa buku (Sheaf Catalog) digunakan oleh Perpustakaan Negara dan juga digunakan oleh Perpustakaan Museum Sono Budoyo dan Perpustakaan LKI di Jakarta.

Secara bertahap, pada masa ini klasifikasi DDC mulai dikembangkan di perpustakaan. Kemudian atas prakarsa Bp. Sukarto Muksan (Wakil Kepala Perpustakaan Negara) mulai dibuat katalogus subjek dengan menggunakan istilah-istilah bahasa Indonesia dan juga dibuat pula perluasan DDC tentang Sejarah, Geografi, Bahasa, Sastra Indonesia yang dalam DDC edisi 15 tetapi belum diatur secara sempurna.

Bp. Dajoesman pensiun pada tahun 1973 dan yang menggantikan adalah Bp. St. Kostka Soengeng yang sebelumnya menjadi pengasuh Perpustakaan Negara di Singaraja. Mulai saat itu, perpustakaan berkembang dengan baik dari koleksi, peralatan, gedung, karyawan, layanan masyarakat sampai dengan pembinaan

perpustakaan-perpustakaan lainnya, promosi dan bimbingan minat baca. Penataran-penataran ilmu perpustakaan umum dan perpustakaan sekolah juga diselenggarakan untuk pembinaan SDM.

Dalam meningkatkan kualitas layanan khusus anak-anak, Perpustakaan-n Negara meresmikan "Taman Pustaka Kanak-Kanak" pada tanggal 18 Oktober 1976 yang dibuka pada waktu sore. Hal ini bertujuan untuk memikat minat dan perhatian anak-anak dengan diputar film anak-anak setiap dua minggu sekali.

Dengan dibiayai oleh Proyek pengembangan Perpustakaan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Perpustakaan Negara di Yogyakarta mulai menerbitkan Bibliografi Daerah sebagai salah satu cara untuk mengetahui karya-karya terbitan di Yogyakarta. Kemudian diterbitkan pula Bulletin "SANGKAKALA" untuk media kegiatan perpustakaan yang disebarkan ke masyarakat dengan edisi yang pertama Nomor 1 bulan Agustus 1975. Pada tanggal 21 September 1976 sebagai sarana promosi dibuat film cerita dengan judul "Peranan Perpustakaan Kepada Masyarakat" dengan pokok pelayanan perpustakaan.

#### 5) Era Tentara Rakyat Mataram

Nama Perpustakaan Negara Yogyakarta diganti menjadi "Perpustakaan Wilayah provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta" pada tahun 1978 berdasarkan Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 0199/o/1978 tanggal 23 Juni 1978. Berdasarkan Keputusan Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta tanggal 4 Juli 1981 Nomor 136/Hak/KPTS/1981, kepada Perpustakaan Wilayah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta diberikan izin Hak

Pakai Tanah pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta, yang terletak di Badran Kecamatan Jetis Kotamadya Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta dan juga dengan diterimanya DIP 1980/1981 dan 1981/1982 sejumlah Rp 121.000.000,- (seratus dua puluh satu juta rupiah), maka Perpustakaan Wilayah memiliki gedung baru.

Pada tanggal 2 Pebruari 1984, Perpustakaan Wilayah unit badran (Jl. Tentara Rakyat Mataram No. 4 Yogyakarta) diresmikan pembukaannya oleh Direktur Jendral Kebudayaan, Ibu Prof. Dr. Haryati Soebandio dengan dana Rp 119.552.810,- (seratus sembilan belas juta lima ratus lima puluh dua ribu delapan ratus sepuluh rupiah) dalam lama waktu pembangunan Januari 1981 s.d. Mei 1982. Dengan ditambahnya gedung baru dan gedung yang berada di Malioboro sudah terlalu padat dan terlalu ramai untuk sarana belajar, maka koleksi ilmiah ditempatkan di Unit Badran dan koleksi humaniora/hiburan, koleksi majalah serta surat kabar serta koleksi anak-anak diletakkan di Unit Malioboro.

#### **4.1.2. Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah**

##### **1. Visi Pemda DIY Tahun 2018 – 2022**

Menyongsong Abad Samudera Hindia untuk Kemuliaan Martabat Manusia  
Jogja

##### **2. Misi Pemda DIY Tahun 2018 – 2022**

Dalam upaya pencapaian terhadap visi Pemda DIY, maka misi yang akan dicapai dalam kurun waktu 2018-2022, sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kualitas hidup, kehidupan dan penghidupan masyarakat yang berkeadilan dan berkeadaban

- b. Mewujudkan Tata Pemerintahan yang Demokratis

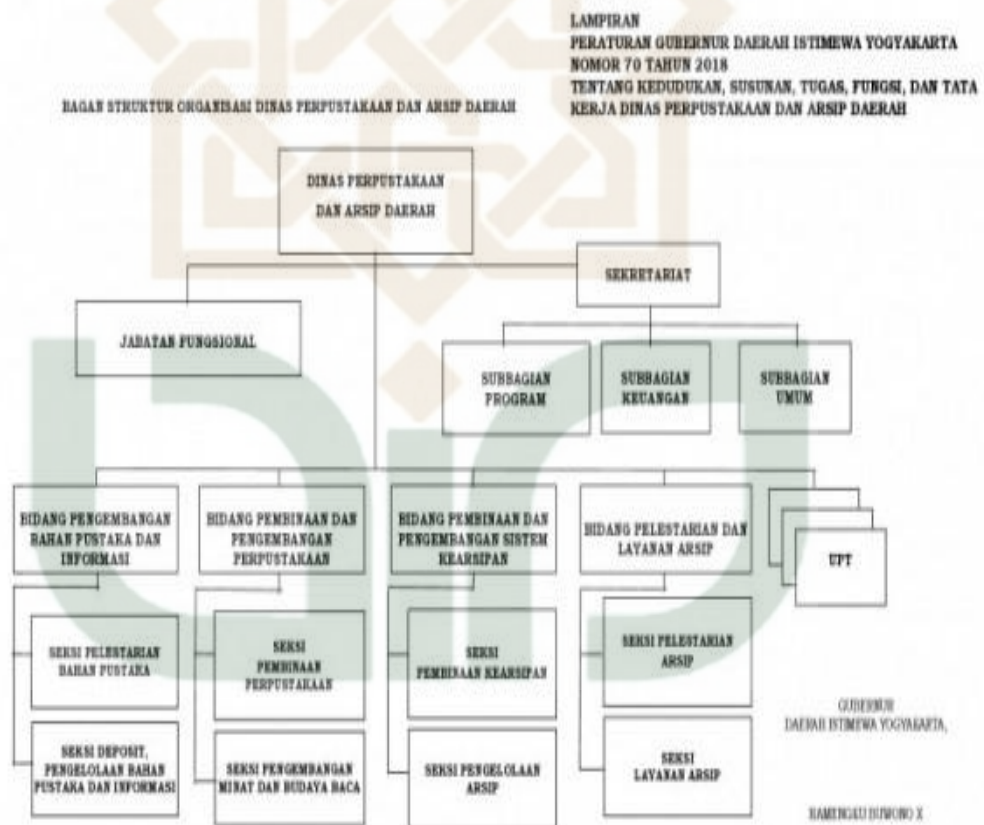
### 3. Kebijakan Pemda DIY Tahun 2018 - 2022

- a. Peningkatan Aksesibilitas dan Kualitas Pendidikan
- b. Melakukan Fasilitas Penatausahaan, pemeliharaan Dokumen dan Pengawasan Tanah Kasultanan, Kadipaten dan Tanah Desa

### 4. Tujuan DPAD DIY Tahun 2018 - 2022

- a. Meningkatnya pemanfaatan koleksi pustaka dan arsip

#### 4.1.3 Struktur Organisasi DPAD DIY



Gambar 4.2 Struktur Organisasi

(Sumber : Website DPAD DIY <http://dpad.jogjaprovo.go.id>)



#### 4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi

Bidang Pengembangan Perpustakaan mempunyai tugas melaksanakan deposit, mengembangkan, dan mengelola bahan pustaka serta membina, memberdayakan kelembagaan dan sumber daya manusia perpustakaan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Bidang Pengembangan Perpustakaan mempunyai fungsi:

1. penyusunan program kerja;
2. penyiapan bahan kebijakan teknis di bidang deposit, pengembangan dan pengelolaan bahan pustaka;
3. pembinaan dan pemberdayaan kelembagaan dan sumber daya manusia;
4. pelaksanaan sosialisasi, pemantauan, penerimaan, dan pengelolaan karya cetak dan karya rekam;
5. penyiapan bahan kebijakan teknis tentang karya cetak dan karya rekam;
6. pelaksanaan kajian pengembangan perpustakaan dan minat baca;
7. pembinaan profesi sumber daya manusia perpustakaan;
8. pelaksanaan pemasyarakatan perpustakaan dan peningkatan minat baca;
9. pelaksanaan dan pengembangan kerjasama perpustakaan;
10. fasilitasi penyelenggaraan perpustakaan;
11. pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan penyusunan laporan program bidang pengembangan perpustakaan; dan
12. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas fungsinya.

#### **4.1.5 Profil Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY (Grhatama Pustaka)**

Grhatama Pustaka beralamat di Jl. Janti, Karangjambe, Banguntapan Bantul, DI. Yogyakarta No. Telpon : (0274) 4536236, (0274) 4536233, (0274) 4536234

Akun media sosial sebagai berikut :

- 1) Facebook: Grhatama Pustaka
- 2) Twitter: @grhatamapustaka
- 3) Instagram: @grhatamapustaka

Grhatama Pustaka adalah nama yang diberikan oleh Gubernur DIY bagi gedung perpustakaan yang terletak di Jalan Janti Banguntapan Bantul. Berdasarkan kelembagaan, gedung ini merupakan kantor dari UPTD Balai Layanan Perpustakaan (Balai Yanpus). Berdasarkan Peraturan Daerah Istimewa (Perdais) Daerah istimewa Yogyakarta nomor 3 Tahun 2015 tentang Kelembagaan Daerah Istimewa Yogyakarta disebutkan bahwa BPAD DIY merupakan salah satu Lembaga Teknis Daerah (LTD) yang mempunyai tugas untuk melakukan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah urusan bidang perpustakaan dan kearsipan.

Lebih lanjut UPTD Balai Layanan Perpustakaan diatur berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 105 tahun 2015 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja UPT Balai Layanan Perpustakaan. Dalam Peraturan Gubernur tersebut disebutkan bahwa Balai Layanan Perpustakaan mempunyai tugas melaksanakan pelayanan dan pelestarian bahan pustaka. Grhatama Pustaka diresmikan oleh Gubernur DIY Sultan Hamengku Buwono X pada hari Senin tanggal 21 Desember 2015.

Bangunan/gedung layanan perpustakaan ini merupakan perpaduan konsep modern dan tradisional. Kemegahan dan berbagai fasilitas mengakomodir kebutuhan masyarakat modern akan kemudahan dan kenyamanan. Filosofi bangunan mencerminkan semangat keistimewaan Jogja serta cita-cita kesempurnaan manusia Jawa sebagai pribadi yang prakoso, wulung, agung dan wangi melalui pemanfaatan perpustakaan. Terdiri dari 3 lantai Grhatama Pustaka siap menjadi destinasi rekreatif edukatif bagi masyarakat DIY dan sekitarnya.

Terdapat beberapa jenis layanan yang ada di Unit Grhatama Pustaka yaitu :

1) Lantai 1

Layanan koleksi kanak-kanak

Layanan Ruang bermain Anak

Layanan Ruang musik Anak

Layanan Ruang dongeng Anak

Layanan pemutaran film Bioskop/Cinema 6D

2) Lantai 2

Layanan Keanggotaan Perpustakaan

Layanan Bebas Pustaka

Layanan Informasi & Customer Service

Layanan Koleksi Braile

Layanan Koleksi umum

Layanan Koleksi Referensi umum

3) Lantai 3

Layanan Koleksi digital

Layanan Koleksi langka, kamus & ensiklopedia

Layanan Koleksi majalah & koran

Layanan Koleksi tandon/penyimpanan bahan pustaka

Layanan Koleksi peraturan perundangan

Layanan Koleksi deposit

Layanan Koleksi skripsi

Layanan pemutaran film di Ruang Audio visual

4) Fasilitas

Free Wifi

Gazebo

Auditorium

Ruang Diskusi dan Seminar

Ruang Audio Visual

Mushola

5) Waktu Buka Layanan

Senin-Jumat : 08.00 s.d. 22.00

Sabtu - Minggu : 08.00 s.d. 16.00

Hari Libur Nasional : TUTUP

6) Ketentuan Umum:

1. Setiap orang yang berkunjung harus mengisi aplikasi checkpoint melalui 2 komputer yang telah disediakan di depan pintu masuk atau melakukan scanning kartu bagi pemegang Kartu Tanda Anggota.

2. Pendaftaran/ pembuatan Kartu Tanda Anggota tidak dipungut biaya/ gratis. Pengunjung menyerahkan fotocopy identitas (KTP/KTM/Kartu pelajar) mengisi form diaplikasi, dan bersiap untuk pengambilan foto.
3. Sesuai dengan perda Provinsi DIY nomor 12 tahun 2011 tentang retribusi jasa usaha pembuatan Keterangan Bebas Pustaka dikenakan biaya sebesar Rp. 4.000. Keterlambatan pengembalian buku dikenakan denda sebesar Rp.200 per buku per hari (dihitung hari kalender).
4. Pengunjung yang masuk di ruang koleksi **wajib** menitipkan tas pada petugas locker kecuali akses luar ruangan
5. Ruang permainan hanya diperuntukkan bagi **pengunjung s.d umur 6 tahun** dan dengan pengawasan orang tua/pendamping.
6. Ruang koleksi berkarpet bebas dari alas kaki. Alas kaki harus dilepas, dimasukkan pada tas/kantong yang telah disediakan dan dibawa oleh masing-masing pengunjung.
7. Pemutaran film pada Cinema 6 D setiap hari sebanyak 4 sesi pada pukul 09.00 11.00, 13.00 dan 15.00 WIB dengan kapasitas 12 seat/kursi per sesi. Setiap sesi maksimal 3 kali putar. Pengunjung harus membeli tiket sebesar Rp. 10.000 maksimal 10 menit sebelum jam tayang.
8. Untuk alasan keamanan/keselamatan maka pengunjung dengan kondisi kesehatan tertentu (ibu hamil, penyakit jantung, phobia ketinggian/kecepatan) tidak diperkenankan menggunakan layanan cinema 6D.

9. Untuk alasan keamanan/keselamatan maka Bioskop 6D dilayankan bagi pengunjung dengan umur minimal 9 tahun atau kelas 3 SD.
10. Pemutaran koleksi audio visual setiap hari sebanyak 2 sesi pada pukul 11.00 WIB dan 14.00 WIB dengan kapasitas 150 seat/kursi per sesi.
11. Pengunjung dibawah 5 tahun harus dalam pengawasan orang dewasa/orang tua masing-masing.

#### **4.1.6 Layanan Anak di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY (Grhatama Pustaka)**

Layanan anak adalah salah satu layanan yang bisa dijumpai di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY (Grhatama Pustaka). Layanan ini bertujuan memberikan ruang bagi anak-anak untuk dapat mengakses bahan bacaan sebagai upaya meningkatkan minat baca serta sarana rekreasi edukasi bagi mereka. Layanan ini menempati bagian bawah gedung Grhatama Pustaka. Di area ini terdapat beberapa ruang layanan anak

##### **1. Ruang Koleksi Anak**

Ruang koleksi anak adalah ruang yang berisi koleksi buku anak-anak dari berbagai genre, yang dilengkapi dengan tempat untuk membaca. Proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka/buku di layanan di ruang ini. Terdapat dua petugas yang berada di ruang koleksi anak. Petugas akan membantu pemustaka yang merasa kesulitan dalam mencari koleksi di perpustakaan. Petugas juga bertugas merapikan kembali buku-buku ke dalam rak. Ruang koleksi anak buka setiap hari Senin sampai Minggu pada pukul 08.00 sampai dengan 16.00 WIB.



Gambar 4.3 Ruang Koleksi Anak  
(Sumber : Dokumentasi Penelitian)

## 2. Ruang Musik

Ruang Musik berisi dengan berbagai jenis alat musik di seluruh Indonesia, baik itu alat musik yang bisa dimainkan maupun miniaturinya. Terdapat dua petugas yang berada di ruang musik. Petugas akan menjelaskan alat dan bahan alat musik tersebut, asalnya serta bagaimana cara memainkannya. Ruang musik buka setiap hari Senin sampai Minggu pada pukul 08.00 sampai dengan 16.00 WIB.



Gambar 4.4 Ruang Musik  
(Sumber : Dokumentasi Penelitian)

### 3. Ruang Mendongeng

Ruang mendongeng terdapat panggung mendongeng, sarana untuk mendongeng dan bahan pustaka pendukungnya. Terdapat dua petugas yang berada di ruang mendongeng. Kegiatan mendongeng dilaksanakan setiap hari sesuai dengan jadwal, di ruang ini selain mendongeng anak-anak juga dapat membuat kegiatan kreatif lainnya yaitu mewarnai, origami, kreasi flanel dengan alat dan bahan yang sudah disediakan oleh petugas. Ruang mendongeng buka setiap hari Senin sampai Minggu pada pukul 08.00 sampai dengan 16.00 WIB.



Gambar 4.5 Ruang Mendongeng  
(Sumber : Dokumentasi Penelitian)

### 4. Ruang Bermain

Ruangan ini didisain untuk kebutuhan anak usia dini dibawah 6 tahun dilengkapi dengan boneka dan alat permainan indoor. Terdapat dua petugas yang berada di ruang mendongeng. Terdapat dua petugas yang berada di ruang bermain. Ruang bermain buka setiap hari Senin sampai Minggu pada pukul 08.00 sampai dengan 16.00 WIB.



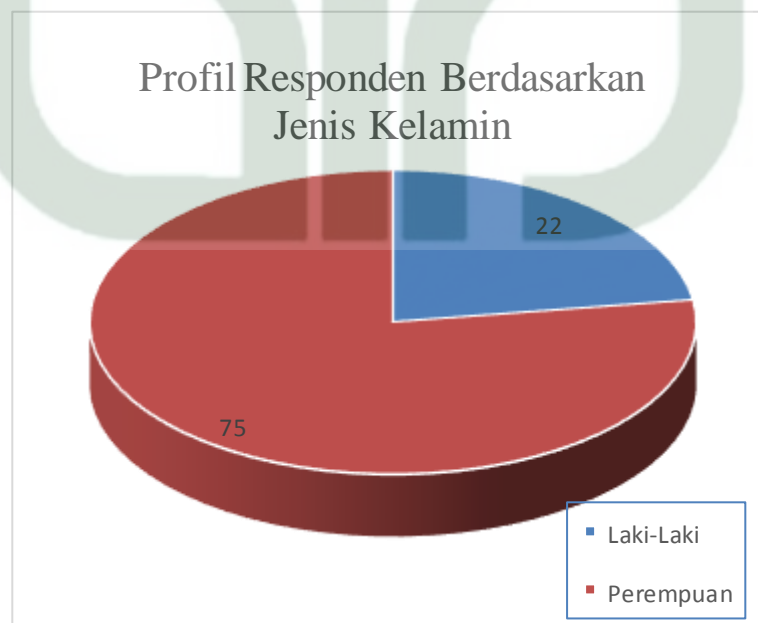


Gambar 4.6 Ruang Bermain  
(Sumber : Dokumentasi Penelitian)

#### 4.1.7 Deskripsi Responden

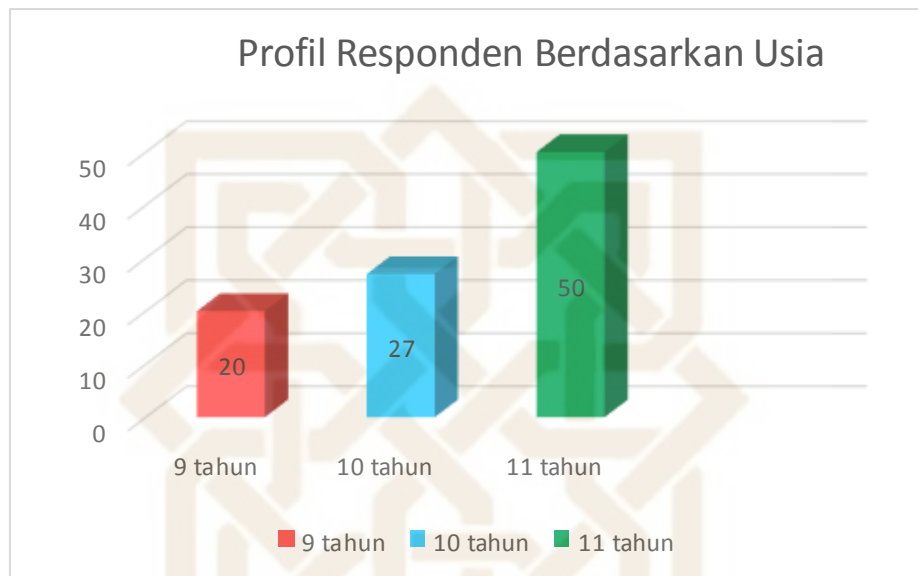
Responden pada penelitian ini merupakan responden yang dipilih dari populasi pemustaka remaja di Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta (Grhatama Pustaka) pada jam kunjung 08.00 – 16.00 WIB. Jumlah reponden sebanyak 97 orang.

Diagram 4.1  
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Berdasarkan hasil pengisian kuesioner peneliti memperoleh data 22 orang (22,23%) laki-laki dan 75 orang (75,77%) perempuan.

Diagram 4.2  
Profil Responden Berdasarkan Usia



Dari data kuesioner, diperoleh data responden berdasarkan usia didominasi usia 11 tahun sebanyak 50 orang, lalu usia 10 tahun sebanyak 27 orang, dan usia 9 tahun sebanyak 20 orang. Data ini menunjukkan bahwa responden yang paling banyak adalah pada usia 11 tahun.

#### 4.2 Analisis Data

Penelitian tentang Evaluasi Kualitas Layanan Anak di Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta (Grhatama Pustaka) dengan Metode LibQUAL<sup>TM</sup>, diperoleh data primer yang dilakukan tanggal 4 Februari 2019, yaitu dengan cara membagikan kuesioner kepada 30 orang responden, kemudian setelah dilakukan tes dengan program SPSS 23 diperoleh nilai valid dan reliable terhadap kuesioner tersebut, sehingga kuesioner tersebut layak digunakan

sebagai instrument penelitian ini. Pada tanggal 11 – 17 Februari 2019 membagikan kuesioner lagi kepada 97 orang responden, sesuai hitungan jumlah sampel.

Analisis data dilakukan untuk mengevaluasi kualitas layanan anak di Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta (Grhatama Pustaka) berupa kesenjangan antara harapan minimum, harapan yang diinginkan, dan persepsi pemustaka pada kualitas layanan anak di Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta (Grhatama Pustaka).

Analisis dilakukan dengan menghitung rata-rata persepsi (*perceived*), harapan minimum (*minimum*), dan harapan yang diinginkan (*desired*) dengan rumus *mean* yaitu dengan menjumlahkan persepsi (*perceived*), harapan minimum (*minimum*), dan harapan yang diinginkan (*desired*) pada masing-masing butir pernyataan. Kemudian hasilnya dibagi dengan jumlah seluruh responden yaitu 97. Setelah diketahui rata-rata skor persepsi (*perceived*), skor harapan minimum (*minimum*), dan skor harapan yang diinginkan (*desired*), kemudian dihitung kesenjangannya. Kesenjangan yang dihitung berupa *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG) dengan rumus :

$$AG = P - M \text{ (Preceived - Minimum)}$$

$$SG = P - D \text{ (Preceived - Desired)}$$

Keterangan :

P = Skor rata-rata persepsi yang dihitung dengan rumus *mean*

M = Skor rata-rata harapan minimum yang dihitung dengan rumus *mean*

D = Skor rata-rata harapan yang diinginkan yang dihitung dengan rumus *mean*

#### 4.2.1 Subvariabel *Service Affect* (SA)

Tabel 4.1  
Kesenjangan pada Indikator Empati/Kepedulian (*Empathy*)

1. Pada saat saya di layanan anak pegawai perpustakaan menyapa saya				
Rata-rata Persepsi (P)	Rata-rata Harapan Minimum (M)	Rata-rata Harapan yang Diinginkan (D)	AG (P-M)	SG (P-D)
$\frac{425}{97} = 4,38$	$\frac{389}{97} = 4,01$	$\frac{485}{97} = 5,00$	$4,38 - 4,01 = 0,37$	$4,38 - 5,00 = -0,62$

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Persepsi adalah 4,38, Harapan Minimum 4,01 dan Harapan yang Diinginkan 5,00. Lalu dapat diketahui angka kesenjangan AG positif yaitu 0,37 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan adalah baik. Dengan kata lain, layanan telah berhasil memenuhi harapan minimum pemustaka, dan juga terdapat angka kesenjangan SG negatif yaitu -0,62 yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya dari pemustaka.

Tabel 4.2  
Kesenjangan pada Indikator Empati/Kepedulian (*Empathy*)

2. Pegawai perpustakaan di layanan anak memahami apa yang saya butuhkan				
Rata-rata Persepsi (P)	Rata-rata Harapan Minimum (M)	Rata-rata Harapan yang Diinginkan (D)	AG (P-M)	SG (P-D)
$\frac{415}{97} = 4,28$	$\frac{395}{97} = 4,07$	$\frac{478}{97} = 4,93$	$4,28 - 4,07 = 0,21$	$4,28 - 4,93 = -0,65$

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Persepsi adalah 4,28, Harapan Minimum 4,07 dan Harapan yang Diinginkan 4,93. Lalu dapat diketahui angka kesenjangan AG positif yaitu 0,21 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan adalah baik. Dengan kata lain, layanan

telah berhasil memenuhi harapan minimum pemustaka, dan juga terdapat angka kesenjangan SG negatif yaitu -0,65 yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya dari pemustaka.

Tabel 4.3  
Kesenjangan pada Indikator Empati/Kepedulian (*Empathy*)

3. Pegawai perpustakaan layanan anak akrab dengan saya				
Rata-rata Persepsi (P)	Rata-rata Harapan Minimum (M)	Rata-rata Harapan yang Diinginkan (D)	AG (P-M)	SG (P-D)
$\frac{412}{97} = 4,25$	$\frac{395}{97} = 4,07$	$\frac{481}{97} = 4,96$	$4,25 - 4,07 = 0,18$	$4,25 - 4,96 = -0,71$

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

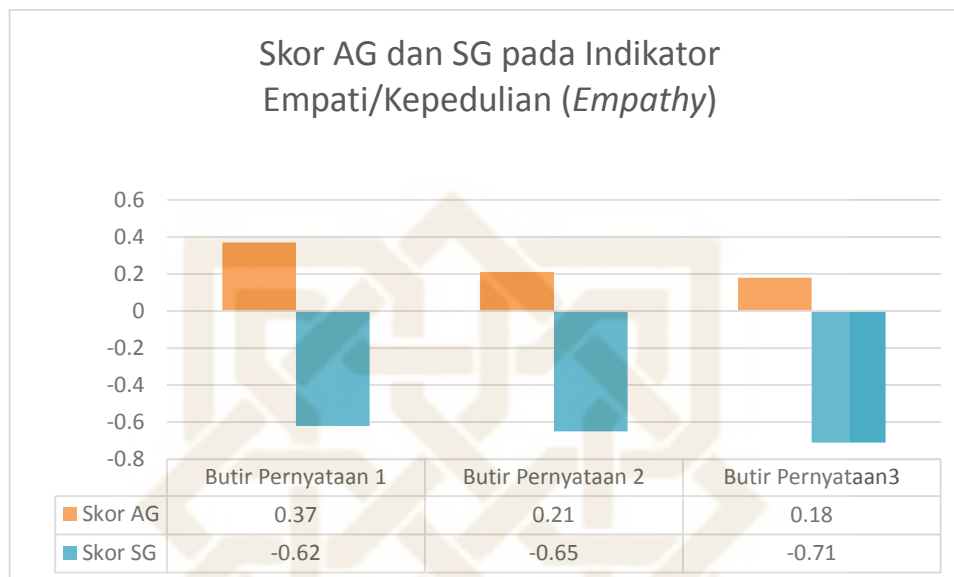
Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Persepsi adalah 4,25, Harapan Minimum 4,07 dan Harapan yang Diinginkan 4,96. Lalu dapat diketahui angka kesenjangan AG positif yaitu 0,18 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan adalah baik. Dengan kata lain, layanan telah berhasil memenuhi harapan minimum pemustaka, dan juga terdapat angka kesenjangan SG negatif yaitu -0,71 yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya dari pemustaka.

Tabel 4.4  
Rekapitulasi Indikator Empati/Kepedulian (*Empathy*)

No Butir Pernyataan	Skor AG	Skor SG	Keterangan
1	0,37	-0,62	Baik
2	0,21	-0,65	Baik
3	0,18	-0,71	Baik

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

Diagram 4.3  
Grafik Skor AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority*) pada Indikator  
Empati/Kepedulian (*Empathy*)



Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui skor AG dan SG pada indikator empati/kepedulian (*empathy*). Pada butir pernyataan “Pada saat saya di layanan anak pegawai perpustakaan menyapa saya” memiliki skor AG paling besar yaitu 0,37 dan SG paling rendah yaitu -0,62. Artinya bahwa butir pernyataan tersebut merupakan layanan yang menurut pemustaka paling baik dan dinilai “paling bisa ditoleransi atau baik” oleh pemustaka pada indikator empati/kepedulian (*empathy*).

Tabel 4.5  
Kesenjangan pada Indikator Ketanggapan (*Responsiveness*)

4. Pegawai perpustakaan di layanan anak bersedia membantu kesulitan saya di perpustakaan				
Rata-rata Persepsi (P)	Rata-rata Harapan Minimum (M)	Rata-rata Harapan yang Diinginkan (D)	AG (P-M)	SG (P-D)
$\frac{440}{97} = 4,54$	$\frac{388}{97} = 4,00$	$\frac{478}{97} = 4,93$	$4,54 - 4,00 = 0,54$	$4,54 - 4,93 = -0,39$

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Persepsi adalah 4,54, Harapan Minimum 4,00 dan Harapan yang Diinginkan 4,93. Lalu dapat diketahui angka kesenjangan AG positif yaitu 0,54 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan adalah baik. Dengan kata lain, layanan telah berhasil memenuhi harapan minimum pemustaka, dan juga terdapat angka kesenjangan SG negatif yaitu -0,39 yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya dari pemustaka.

Tabel 4.6  
Kesenjangan pada Indikator Ketanggapan (*Responsiveness*)

5. Pegawai perpustakaan di layanan anak selalu memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya perlukan				
Rata-rata Persepsi (P)	Rata-rata Harapan Minimum (M)	Rata-rata Harapan yang Diinginkan (D)	AG (P-M)	SG (P-D)
$\frac{441}{97} = 4,55$	$\frac{396}{97} = 4,08$	$\frac{480}{97} = 4,95$	$4,55 - 4,08 = 0,47$	$4,55 - 4,95 = -0,40$

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

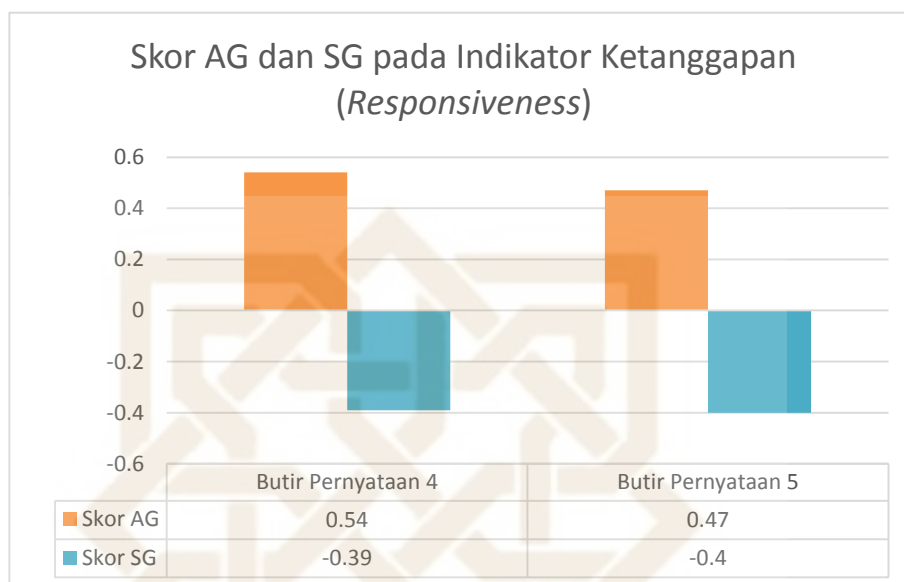
Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Persepsi adalah 4,55, Harapan Minimum 4,08 dan Harapan yang Diinginkan 4,95. Lalu dapat diketahui angka kesenjangan AG positif yaitu 0,47 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan adalah baik. Dengan kata lain, layanan telah berhasil memenuhi harapan minimum pemustaka, dan juga terdapat angka kesenjangan SG negatif yaitu -0,40 yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya dari pemustaka.

Tabel 4.7  
Rekapitulasi Indikator Ketanggapan (*Responsiveness*)

No Butir Pernyataan	Skor AG	Skor SG	Keterangan
4	0,54	-0,39	Baik
5	0,47	-0,40	Baik

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

Diagram 4.4  
Grafik Skor AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority*) pada Indikator  
Ketanggapan (*Responsiveness*)



Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui skor AG dan SG pada indikator ketanggapan (*responsiveness*). Pada butir pernyataan “Pegawai perpustakaan di layanan anak bersedia membantu kesulitan saya di perpustakaan” memiliki skor AG paling besar yaitu 0,54 dan SG paling rendah yaitu -0,39. Artinya bahwa butir pernyataan tersebut merupakan layanan yang menurut pemustaka paling baik dan dinilai “paling bisa ditoleransi atau baik” oleh pemustaka pada indikator ketanggapan (*responsiveness*).

Tabel 4.8  
Kesenjangan pada Indikator Jaminan Kepastian (*Assurance*)

6. Pegawai perpustakaan di layanan anak memberikan rasa aman kepada saya				
Rata-rata Persepsi (P)	Rata-rata Harapan Minimum (M)	Rata-rata Harapan yang Diinginkan (D)	AG (P-M)	SG (P-D)
$\frac{436}{97} = 4,49$	$\frac{389}{97} = 4,01$	$\frac{480}{97} = 4,95$	$4,49 - 4,01 = 0,48$	$4,49 - 4,95 = -0,46$

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019



Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Persepsi adalah 4,49, Harapan Minimum 4,01 dan Harapan yang Diinginkan 4,95. Lalu dapat diketahui angka kesenjangan AG positif yaitu 0,48 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan adalah baik. Dengan kata lain, layanan telah berhasil memenuhi harapan minimum pemustaka, dan juga terdapat angka kesenjangan SG negatif yaitu -0,46 yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya dari pemustaka.

Tabel 4.9  
Kesenjangan pada Indikator Jaminan Kepastian (*Assurance*)

7. Pegawai perpustakaan di layanan anak bersikap baik kepada saya				
Rata-rata Persepsi (P)	Rata-rata Harapan Minimum (M)	Rata-rata Harapan yang Diinginkan (D)	AG (P-M)	SG (P-D)
$\frac{442}{97} = 4,56$	$\frac{391}{97} = 4,03$	$\frac{483}{97} = 4,98$	$4,56 - 4,03 = 0,53$	$4,56 - 4,98 = -0,42$

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Persepsi adalah 4,56, Harapan Minimum 4,03 dan Harapan yang Diinginkan 4,98. Lalu dapat diketahui angka kesenjangan AG positif yaitu 0,53 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan adalah baik. Dengan kata lain, layanan telah berhasil memenuhi harapan minimum pemustaka, dan juga terdapat angka kesenjangan SG negatif yaitu -0,42 yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya dari pemustaka.

Tabel 4.10  
Kesenjangan pada Indikator Jaminan Kepastian (*Assurance*)

8. Pegawai perpustakaan di layanan anak ramah kepada saya				
Rata-rata Persepsi (P)	Rata-rata Harapan Minimum (M)	Rata-rata Harapan yang Diinginkan (D)	AG (P-M)	SG (P-D)
$\frac{437}{97} = 4,51$	$\frac{393}{97} = 4,05$	$\frac{480}{97} = 4,95$	$4,51 - 4,05 = 0,46$	$4,51 - 4,95 = -0,44$

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Persepsi adalah 4,51, Harapan Minimum 4,05 dan Harapan yang Diinginkan 4,95. Lalu dapat diketahui angka kesenjangan AG positif yaitu 0,46 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan adalah baik. Dengan kata lain, layanan telah berhasil memenuhi harapan minimum pemustaka, dan juga terdapat angka kesenjangan SG negatif yaitu -0,44 yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya dari pemustaka.

Tabel 4.11  
Kesenjangan pada Indikator Jaminan Kepastian (*Assurance*)

9. Saya dapat memahami apa yang dijelaskan pegawai perpustakaan di layanan anak				
Rata-rata Persepsi (P)	Rata-rata Harapan Minimum (M)	Rata-rata Harapan yang Diinginkan (D)	AG (P-M)	SG (P-D)
$\frac{437}{97} = 4,51$	$\frac{392}{97} = 4,04$	$\frac{482}{97} = 4,97$	$4,51 - 4,04 = 0,47$	$4,51 - 4,97 = -0,46$

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Persepsi adalah 4,51, Harapan Minimum 4,04 dan Harapan yang Diinginkan 4,97. Lalu dapat diketahui angka kesenjangan AG positif yaitu 0,47 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan adalah baik. Dengan kata lain, layanan

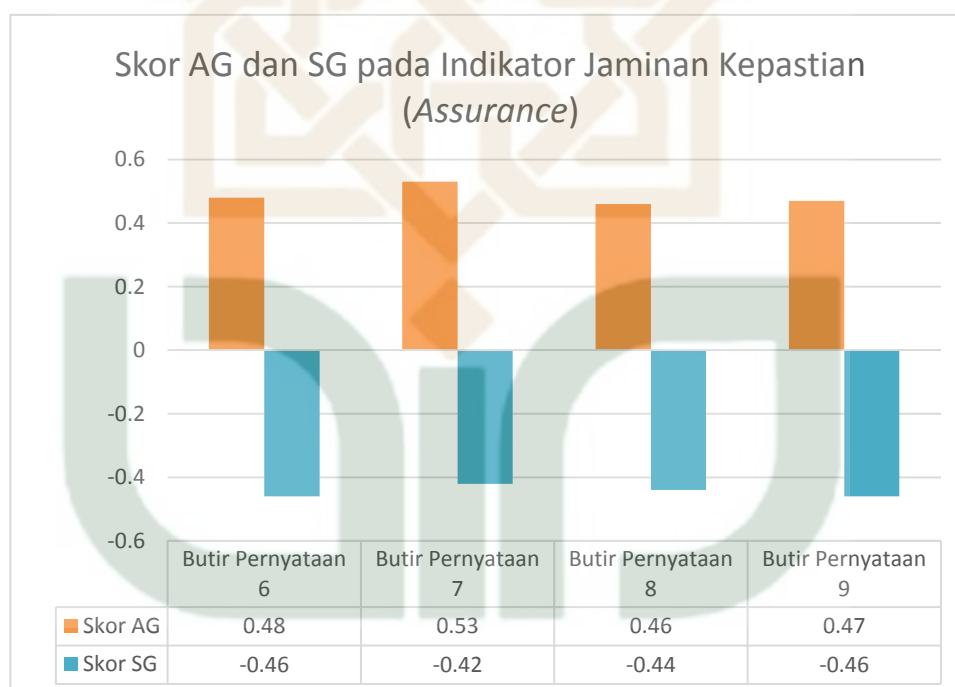
telah berhasil memenuhi harapan minimum pemustaka, dan juga terdapat angka kesenjangan SG negatif yaitu -0,46 yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya dari pemustaka.

Tabel 4.12  
Rekapitulasi Indikator Jaminan Kepastian (*Assurance*)

No Butir Pernyataan	Skor AG	Skor SG	Keterangan
6	0,48	-0,46	Baik
7	0,53	-0,42	Baik
8	0,46	-0,44	Baik
9	0,47	-0,46	Baik

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

Diagram 4.5  
Grafik Skor AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority*) pada Indikator Jaminan Kepastian (*Assurance*)



Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui skor AG dan SG pada indikator jaminan kepastian (*assurance*). Pada butir pernyataan “Pegawai perpustakaan di layanan anak bersikap baik kepada saya” memiliki skor AG paling besar yaitu 0,53 dan SG paling rendah yaitu -0,42. Artinya bahwa butir pernyataan tersebut

merupakan layanan yang menurut pemustaka paling baik dan dinilai “paling bisa ditoleransi atau baik” oleh pemustaka pada indikator jaminan kepastian (*assurance*).

Tabel 4.13  
Kesenjangan pada Indikator Reliabilitas/Keandalan (*Reliability*)

10. Waktu layanan perpustakaan di layanan anak tepat waktu				
Rata-rata Persepsi (P)	Rata-rata Harapan Minimum (M)	Rata-rata Harapan yang Diinginkan (D)	AG (P-M)	SG (P-D)
$\frac{424}{97} = 4,37$	$\frac{390}{97} = 4,02$	$\frac{483}{97} = 4,98$	$4,37 - 4,02 = 0,35$	$4,37 - 4,98 = -0,61$

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Persepsi adalah 4,37, Harapan Minimum 4,02 dan Harapan yang Diinginkan 4,98. Lalu dapat diketahui angka kesenjangan AG positif yaitu 0,35 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan adalah baik. Dengan kata lain, layanan telah berhasil memenuhi harapan minimum pemustaka, dan juga terdapat angka kesenjangan SG negatif yaitu -0,61 yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya dari pemustaka.

Tabel 4.14  
Kesenjangan pada Indikator Reliabilitas/Keandalan (*Reliability*)

11. Pegawai perpustakaan di layanan anak selalu menjawab pertanyaan saya dengan baik				
Rata-rata Persepsi (P)	Rata-rata Harapan Minimum (M)	Rata-rata Harapan yang Diinginkan (D)	AG (P-M)	SG (P-D)
$\frac{433}{97} = 4,46$	$\frac{392}{97} = 4,04$	$\frac{482}{97} = 4,97$	$4,46 - 4,04 = 0,42$	$4,46 - 4,97 = -0,51$

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

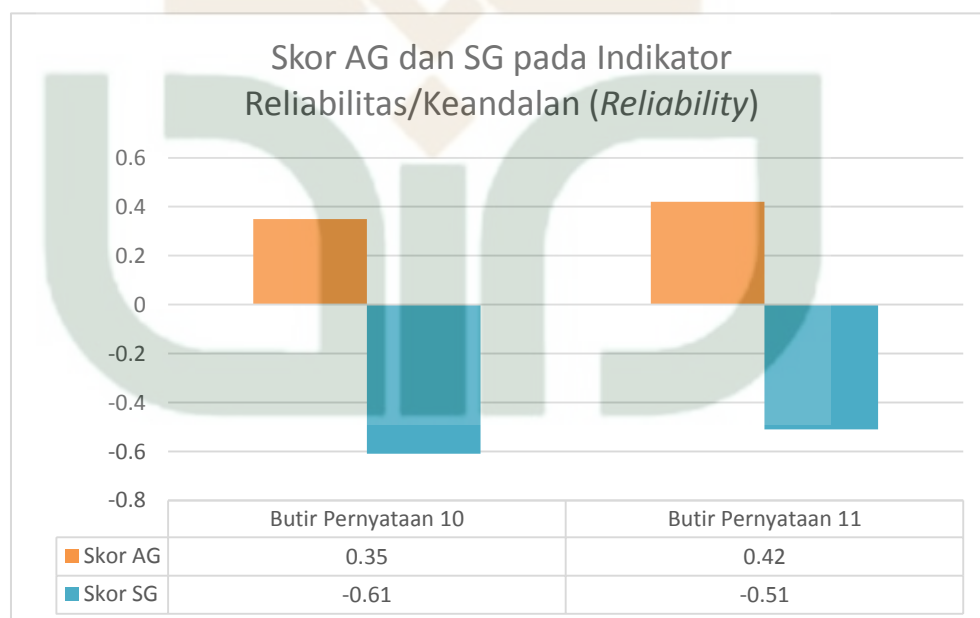
Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Persepsi adalah 4,46, Harapan Minimum 4,04 dan Harapan yang Diinginkan 4,97. Lalu dapat diketahui angka kesenjangan AG positif yaitu 0,42 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan adalah baik. Dengan kata lain, layanan telah berhasil memenuhi harapan minimum pemustaka, dan juga terdapat angka kesenjangan SG negatif yaitu -0,51 yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya dari pemustaka.

Tabel 4.15  
Rekapitulasi Indikator Reliabilitas/Keandalan (*Reliability*)

No Butir Pernyataan	Skor AG	Skor SG	Keterangan
10	0,35	-0,61	Baik
11	0,42	-0,51	Baik

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

Diagram 4.6  
Grafik Skor AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority*) pada Indikator Reliabilitas/Keandalan (*Reliability*)



Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui skor AG dan SG pada indikator reliabilitas/keandalan (*reliability*). Pada butir pernyataan "Pegawai perpustakaan di

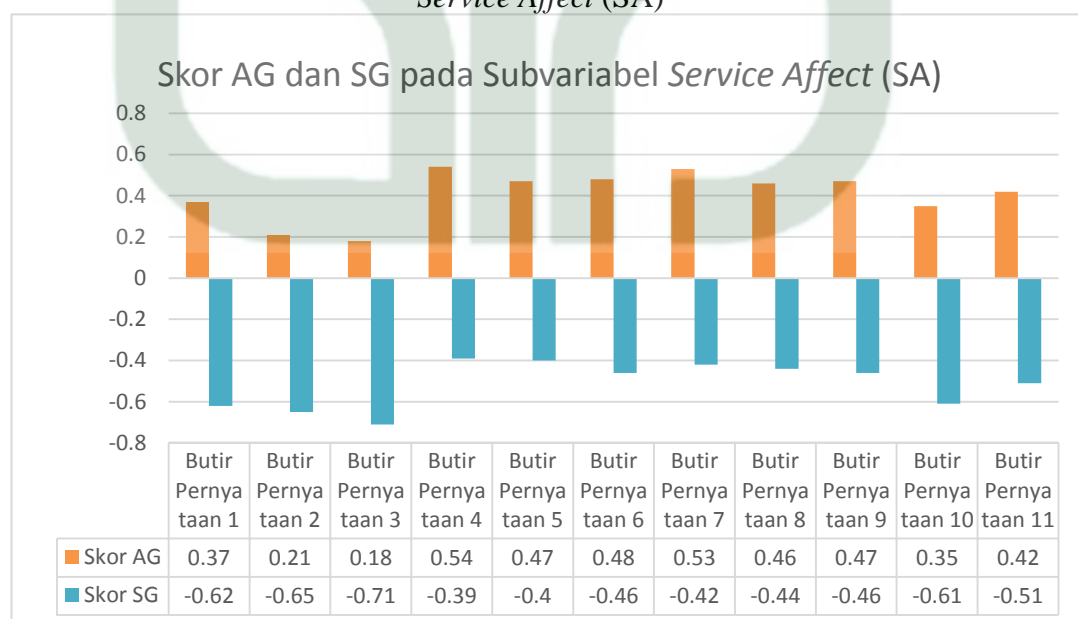
layanan anak selalu menjawab pertanyaan saya dengan baik” memiliki skor AG paling besar yaitu 0,42 dan SG paling rendah yaitu -0,51. Artinya bahwa butir pernyataan tersebut merupakan layanan yang menurut pemustaka paling baik dan dinilai “paling bisa ditoleransi atau baik” oleh pemustaka pada indikator reliabilitas/keandalan (*reliability*).

Tabel 4.16  
Rekapitulasi Subvariabel *Service Affect* (SA)

No Butir Pernyataan	Skor AG	Skor SG	Keterangan
1	0,37	-0,62	Baik
2	0,21	-0,65	Baik
3	0,18	-0,71	Baik
4	0,54	-0,39	Baik
5	0,47	-0,40	Baik
6	0,48	-0,46	Baik
7	0,53	-0,42	Baik
8	0,46	-0,44	Baik
9	0,47	-0,46	Baik
10	0,35	-0,61	Baik
11	0,42	-0,51	Baik

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

Diagram 4.7  
Grafik Skor AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority*) pada Subvariabel *Service Affect* (SA)



Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui skor AG dan SG pada subvariabel *service affect* (SA). Pada butir pernyataan “Pegawai perpustakaan di layanan anak bersedia membantu kesulitan saya di perpustakaan” memiliki skor AG paling besar yaitu 0,54 dan SG paling rendah yaitu -0,39. Artinya bahwa butir pernyataan tersebut merupakan layanan yang menurut pemustaka paling baik dan dinilai “paling bisa ditoleransi atau baik” oleh pemustaka pada subvariabel *service affect* (SA).

#### 4.2.2 Subvariabel *Library as Place* (LP)

Tabel 4.17  
Kesenjangan pada Indikator Berwujud/Ada Bukti Fisik (*Tangibles*)

12. Saya dapat menemukan buku yang saya cari di layanan anak				
Rata-rata Persepsi (P)	Rata-rata Harapan Minimum (M)	Rata-rata Harapan yang Diinginkan (D)	AG (P-M)	SG (P-D)
$\frac{433}{97} = 4,43$	$\frac{394}{97} = 4,06$	$\frac{475}{97} = 4,89$	$4,43 - 4,06 = 0,37$	$4,43 - 4,89 = -0,46$

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Persepsi adalah 4,43, Harapan Minimum 4,06 dan Harapan yang Diinginkan 4,89. Lalu dapat diketahui angka kesenjangan AG positif yaitu 0,37 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan adalah baik. Dengan kata lain, layanan telah berhasil memenuhi harapan minimum pemustaka, dan juga terdapat angka kesenjangan SG negatif yaitu -0,46 yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya dari pemustaka.

Tabel 4.18  
Kesenjangan pada Indikator Berwujud/Ada Bukti Fisik (*Tangibles*)

13. Peralatan dan perlengkapan yang ada di layanan anak berfungsi baik				
Rata-rata Persepsi (P)	Rata-rata Harapan Minimum (M)	Rata-rata Harapan yang Diinginkan (D)	AG (P-M)	SG (P-D)
$\frac{442}{97} = 4,56$	$\frac{391}{97} = 4,03$	$\frac{481}{97} = 4,96$	$4,56 - 4,03 = 0,53$	$4,56 - 4,96 = -0,40$

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Persepsi adalah 4,56, Harapan Minimum 4,03 dan Harapan yang Diinginkan 4,96. Lalu dapat diketahui angka kesenjangan AG positif yaitu 0,53 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan adalah baik. Dengan kata lain, layanan telah berhasil memenuhi harapan minimum pemustaka, dan juga terdapat angka kesenjangan SG negatif yaitu -0,40 yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya dari pemustaka.

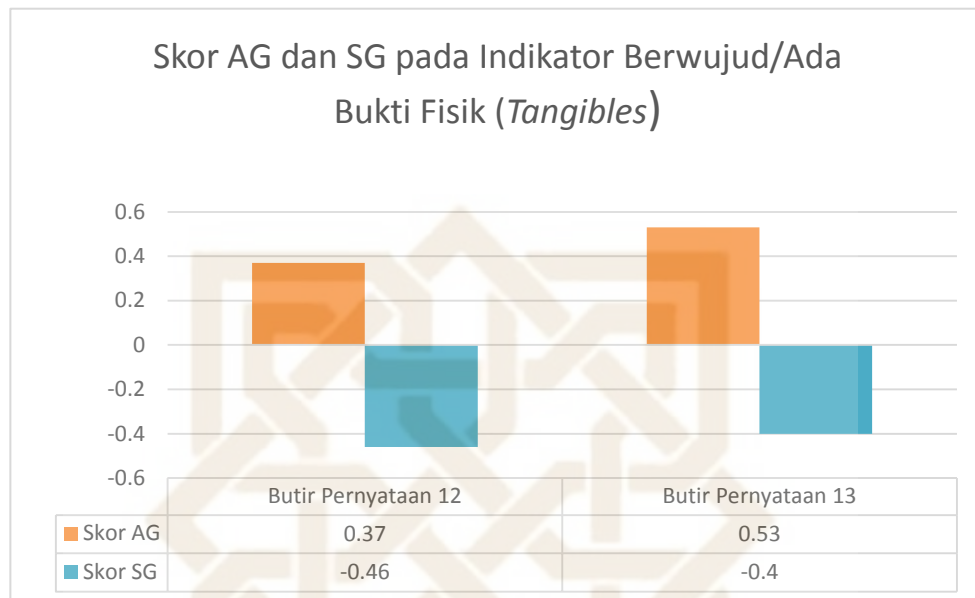
Tabel 4.19  
Rekapitulasi Indikator Berwujud/Ada Bukti Fisik (*Tangibles*)

No Butir Pernyataan	Skor AG	Skor SG	Keterangan
12	0,37	-0,46	Baik
13	0,53	-0,40	Baik

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019



Diagram 4.8  
Grafik Skor AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority*) pada Indikator Berwujud/Ada Bukti Fisik (*Tangibles*)



Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui skor AG dan SG pada indikator berwujud/ada bukti fisik (*tangibles*). Pada butir pernyataan “Peralatan dan perlengkapan yang ada di layanan anak berfungsi baik” memiliki skor AG paling besar yaitu 0,53 dan SG paling rendah yaitu -0,40. Artinya bahwa butir pernyataan tersebut merupakan layanan yang menurut pemustaka paling baik dan dinilai “paling bisa ditoleransi atau baik” oleh pemustaka pada indikator berwujud/ada bukti fisik (*tangibles*).

Tabel 4.20  
Kesenjangan pada Indikator Ruang yang Bermanfaat (*Utilitarian Space*)

14. Saya merasa tenang belajar di layanan anak				
Rata-rata Persepsi (P)	Rata-rata Harapan Minimum (M)	Rata-rata Harapan yang Diinginkan (D)	AG (P-M)	SG (P-D)
$\frac{435}{97} = 4,48$	$\frac{389}{97} = 4,01$	$\frac{482}{97} = 4,97$	$4,48 - 4,01 = 0,47$	$4,48 - 4,97 = -0,49$

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Persepsi adalah 4,48, Harapan Minimum 4,01 dan Harapan yang Diinginkan 4,97. Lalu dapat diketahui angka kesenjangan AG positif yaitu 0,47 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan adalah baik. Dengan kata lain, layanan telah berhasil memenuhi harapan minimum pemustaka, dan juga terdapat angka kesenjangan SG negatif yaitu -0,49 yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya dari pemustaka.

Tabel 4.21  
Kesenjangan pada Indikator Ruang yang Bermanfaat (*Utilitarian Space*)

15. Saya tertarik mengunjungi layanan anak di perpustakaan karena desainnya menarik				
Rata-rata Persepsi (P)	Rata-rata Harapan Minimum (M)	Rata-rata Harapan yang Diinginkan (D)	AG (P-M)	SG (P-D)
$\frac{438}{97} = 4,52$	$\frac{385}{97} = 3,97$	$\frac{473}{97} = 4,88$	$4,52 - 3,97 = 0,55$	$4,52 - 4,88 = -0,36$

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

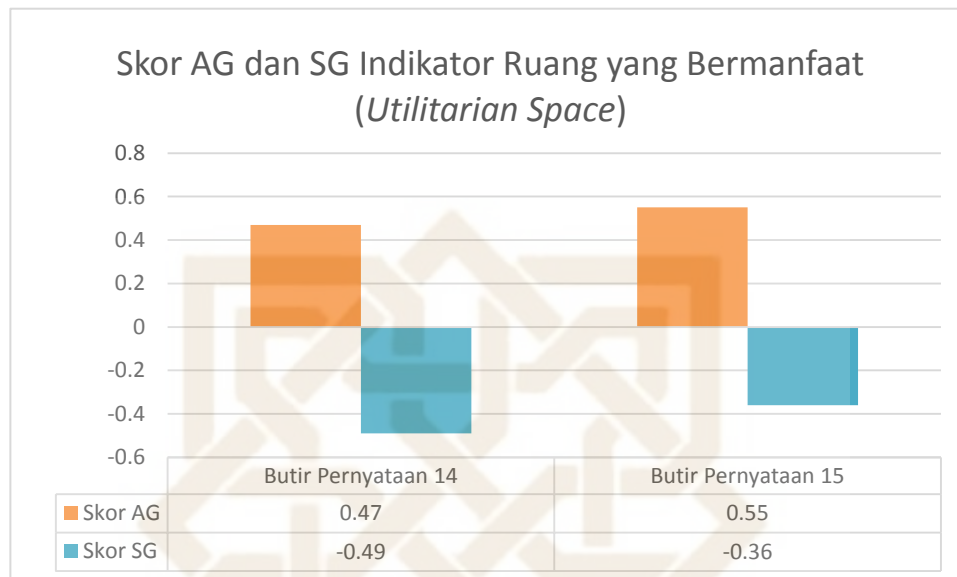
Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Persepsi adalah 4,52, Harapan Minimum 3,97 dan Harapan yang Diinginkan 4,88. Lalu dapat diketahui angka kesenjangan AG positif yaitu 0,55 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan adalah baik. Dengan kata lain, layanan telah berhasil memenuhi harapan minimum pemustaka, dan juga terdapat angka kesenjangan SG negatif yaitu -0,36 yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya dari pemustaka.

Tabel 4.22  
Rekapitulasi Indikator Ruang yang Bermanfaat (*Utilitarian Space*)

No Butir Pernyataan	Skor AG	Skor SG	Keterangan
14	0,47	-0,49	Baik
15	0,55	-0,36	Baik

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

Diagram 4.9  
Grafik Skor AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority*) pada Indikator Ruang yang Bermanfaat (*Utilitarian Space*)



Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui skor AG dan SG pada indikator ruang yang bermanfaat (*utilitarian space*). Pada butir pernyataan “Saya tertarik mengunjungi layanan anak di perpustakaan karena desainnya menarik” memiliki skor AG paling besar yaitu 0,55 dan SG paling rendah yaitu -0,36. Artinya bahwa butir pernyataan tersebut merupakan layanan yang menurut pemustaka paling baik dan dinilai “paling bisa ditoleransi atau baik” oleh pemustaka pada indikator ruang yang bermanfaat (*utilitarian space*).

Tabel 4.23  
Kesenjangan pada Indikator Berbagai Makna (*Symbol*)

16. Saya menyukai alat peraga yg disediakan di layanan anak				
Rata-rata Persepsi (P)	Rata-rata Harapan Minimum (M)	Rata-rata Harapan yang Diinginkan (D)	AG (P-M)	SG (P-D)
$\frac{439}{97} = 4,53$	$\frac{389}{97} = 4,01$	$\frac{481}{97} = 4,96$	$4,53 - 4,01 = 0,52$	$4,53 - 4,96 = -0,43$

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Persepsi adalah 4,53, Harapan Minimum 4,01 dan Harapan yang Diinginkan 4,96. Lalu dapat diketahui angka kesenjangan AG positif yaitu 0,52 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan adalah baik. Dengan kata lain, layanan telah berhasil memenuhi harapan minimum pemustaka, dan juga terdapat angka kesenjangan SG negatif yaitu -0,43 yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya dari pemustaka.

Tabel 4.24  
Kesenjangan pada Indikator Berbagai Makna (*Symbol*)

17. Layanan anak sebagai tempat yang nyaman untuk belajar				
Rata-rata Persepsi (P)	Rata-rata Harapan Minimum (M)	Rata-rata Harapan yang Diinginkan (D)	AG (P-M)	SG (P-D)
$\frac{452}{97} = 4,66$	$\frac{390}{97} = 4,02$	$\frac{483}{97} = 4,98$	$4,66 - 4,02 = 0,64$	$4,66 - 4,98 = -0,32$

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

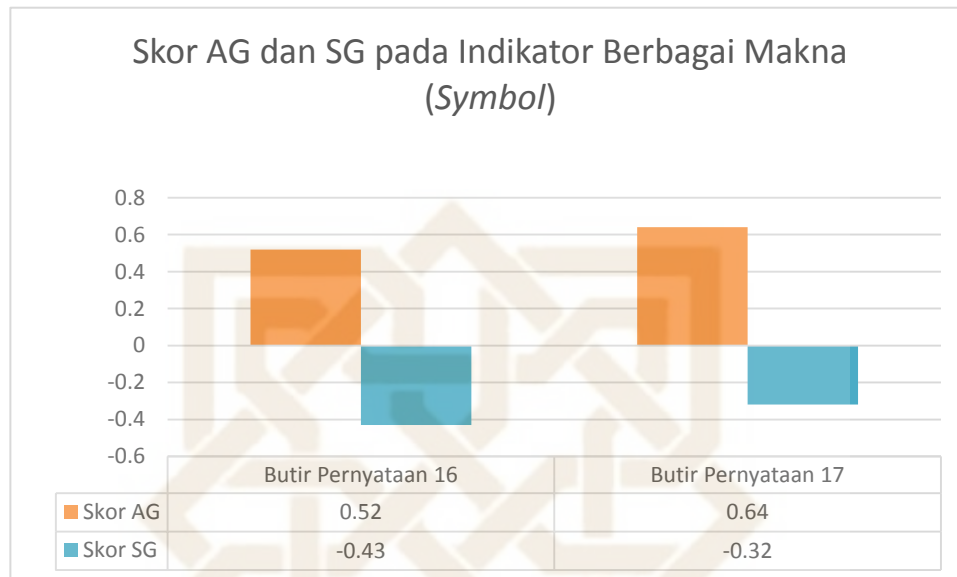
Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Persepsi adalah 4,66, Harapan Minimum 4,02 dan Harapan yang Diinginkan 4,98. Lalu dapat diketahui angka kesenjangan AG positif yaitu 0,64 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan adalah baik. Dengan kata lain, layanan telah berhasil memenuhi harapan minimum pemustaka, dan juga terdapat angka kesenjangan SG negatif yaitu -0,32 yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya dari pemustaka.

Tabel 4.25  
Rekapitulasi Indikator Berbagai Makna (*Symbol*)

No Butir Pernyataan	Skor AG	Skor SG	Keterangan
16	0,52	-0,43	Baik
17	0,64	-0,32	Baik

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

Diagram 4.10  
Grafik Skor AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority*) pada Indikator  
Berbagai Makna (*Symbol*)



Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui skor AG dan SG pada indikator berbagai makna (*symbol*). Pada butir pernyataan “Layanan anak sebagai tempat yang nyaman untuk belajar” memiliki skor AG paling besar yaitu 0,64 dan SG paling rendah yaitu -0,32. Artinya bahwa butir pernyataan tersebut merupakan layanan yang menurut pemustaka paling baik dan dinilai “paling bisa ditoleransi atau baik” oleh pemustaka pada indikator berbagai makna (*symbol*)

Tabel 4.26  
Kesenjangan pada Indikator Tempat Belajar yang Nyaman (*Refuge*)

18. Saat saya belajar di layanan anak, saya banyak menemukan ide				
Rata-rata Persepsi (P)	Rata-rata Harapan Minimum (M)	Rata-rata Harapan yang Diinginkan (D)	AG (P-M)	SG (P-D)
$\frac{427}{97} = 4,40$	$\frac{366}{97} = 3,77$	$\frac{483}{97} = 4,98$	$4,40 - 3,77 = 0,63$	$4,40 - 4,98 = -0,58$

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Persepsi adalah 4,40, Harapan Minimum 3,77 dan Harapan yang Diinginkan 4,98. Lalu dapat diketahui angka kesenjangan AG positif yaitu 0,63 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan adalah baik. Dengan kata lain, layanan telah berhasil memenuhi harapan minimum pemustaka, dan juga terdapat angka kesenjangan SG negatif yaitu -0,58 yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya dari pemustaka.

Tabel 4.27  
Kesenjangan pada Indikator Tempat Belajar yang Nyaman (*Refuge*)

19. Layanan anak selalu dalam kondisi bersih				
Rata-rata Persepsi (P)	Rata-rata Harapan Minimum (M)	Rata-rata Harapan yang Diinginkan (D)	AG (P-M)	SG (P-D)
$\frac{448}{97} = 4,62$	$\frac{390}{97} = 4,02$	$\frac{482}{97} = 4,97$	$4,62 - 4,02 = 0,60$	$4,62 - 4,97 = -0,35$

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

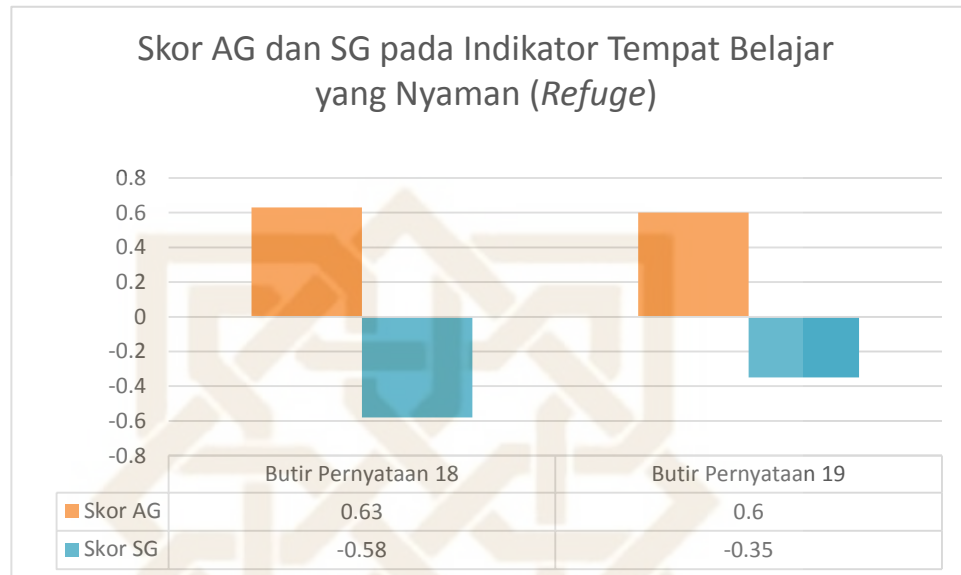
Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Persepsi adalah 4,62, Harapan Minimum 4,02 dan Harapan yang Diinginkan 4,97. Lalu dapat diketahui angka kesenjangan AG positif yaitu 0,60 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan adalah baik. Dengan kata lain, layanan telah berhasil memenuhi harapan minimum pemustaka, dan juga terdapat angka kesenjangan SG negatif yaitu -0,35 yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya dari pemustaka.

Tabel 4.28  
Rekapitulasi Indikator Tempat Belajar yang Nyaman (*Refuge*)

No Butir Pernyataan	Skor AG	Skor SG	Keterangan
18	0,63	-0,58	Baik
19	0,60	-0,35	Baik

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

Diagram 4.11  
Grafik Skor AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority*) pada Indikator  
Tempat Belajar yang Nyaman (*Refuge*)



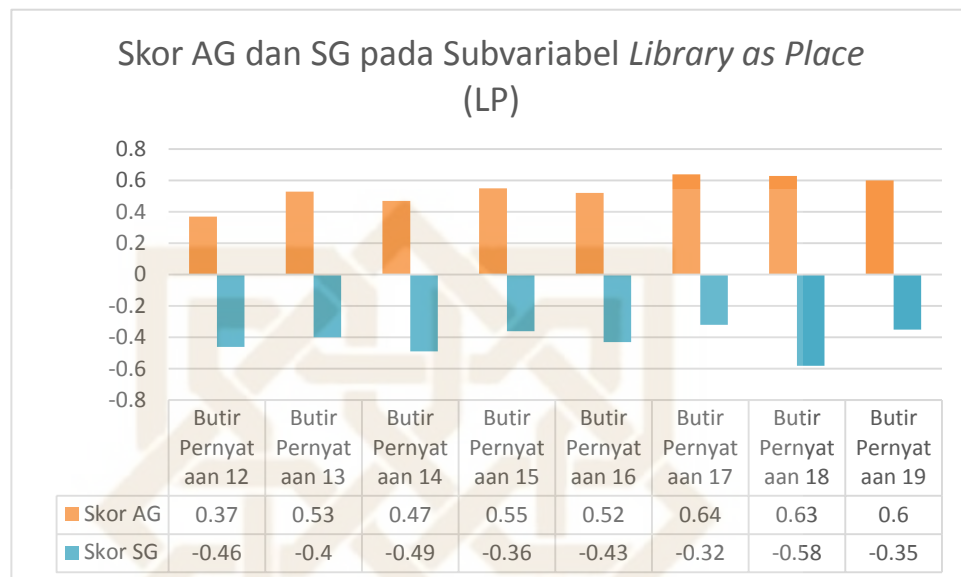
Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui skor AG dan SG pada indikator tempat belajar yang nyaman (*refuge*). Pada butir pernyataan “Saat saya belajar di layanan anak, saya banyak menemukan ide” memiliki skor AG paling besar yaitu 0,63 , yang artinya bahwa butir pernyataan tersebut merupakan layanan yang menurut pemustaka paling baik pada indikator tempat belajar yang nyaman (*refuge*).

Tabel 4.29  
Rekapitulasi Subvariabel *Library as Place* (LP)

No Butir Pernyataan	Skor AG	Skor SG	Keterangan
12	0,37	-0,46	Baik
13	0,53	-0,40	Baik
14	0,47	-0,49	Baik
15	0,55	-0,36	Baik
16	0,52	-0,43	Baik
17	0,64	-0,32	Baik
18	0,63	-0,58	Baik
19	0,60	-0,35	Baik

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

Diagram 4.12  
Grafik Skor AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority*) pada Subvariabel *Library as Place* (LP)



Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui skor AG dan SG pada subvariabel *library as place* (LP). Pada butir pernyataan “Layanan anak sebagai tempat yang nyaman untuk belajar” memiliki skor AG paling besar yaitu 0,64 dan SG paling rendah yaitu -0,32. Artinya bahwa butir pernyataan tersebut merupakan layanan yang menurut pemustaka paling baik dan dinilai “paling bisa ditoleransi atau baik” oleh pemustaka pada subvariabel *library as place* (LP).

#### 4.2.3 Subvariabel *Personal Control* (PC)

Tabel 4.30  
Kesenjangan pada Indikator Kemudahan Akses (*Ease of Navigation*)

20. Saya dapat menemukan buku dengan mudah di layanan anak				
Rata-rata Persepsi (P)	Rata-rata Harapan Minimum (M)	Rata-rata Harapan yang Diinginkan (D)	AG (P-M)	SG (P-D)
$\frac{428}{97} = 4,41$	$\frac{390}{97} = 4,02$	$\frac{485}{97} = 5,00$	$4,41 - 4,02 = 0,39$	$4,41 - 5,00 = -0,59$

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019



Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Persepsi adalah 4,41, Harapan Minimum 4,02 dan Harapan yang Diinginkan 5,00. Lalu dapat diketahui angka kesenjangan AG positif yaitu 0,39 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan adalah baik. Dengan kata lain, layanan telah berhasil memenuhi harapan minimum pemustaka, dan juga terdapat angka kesenjangan SG negatif yaitu -0,59 yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya dari pemustaka.

Tabel 4.31  
Kesenjangan pada Indikator Kemudahan Akses (*Ease of Navigation*)

21. Koleksi di layanan anak tertata rapi di rak				
Rata-rata Persepsi (P)	Rata-rata Harapan Minimum (M)	Rata-rata Harapan yang Diinginkan (D)	AG (P-M)	SG (P-D)
$\frac{425}{97} = 4,38$	$\frac{392}{97} = 4,04$	$\frac{481}{97} = 4,96$	$4,38 - 4,04 = 0,34$	$4,38 - 4,96 = -0,58$

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

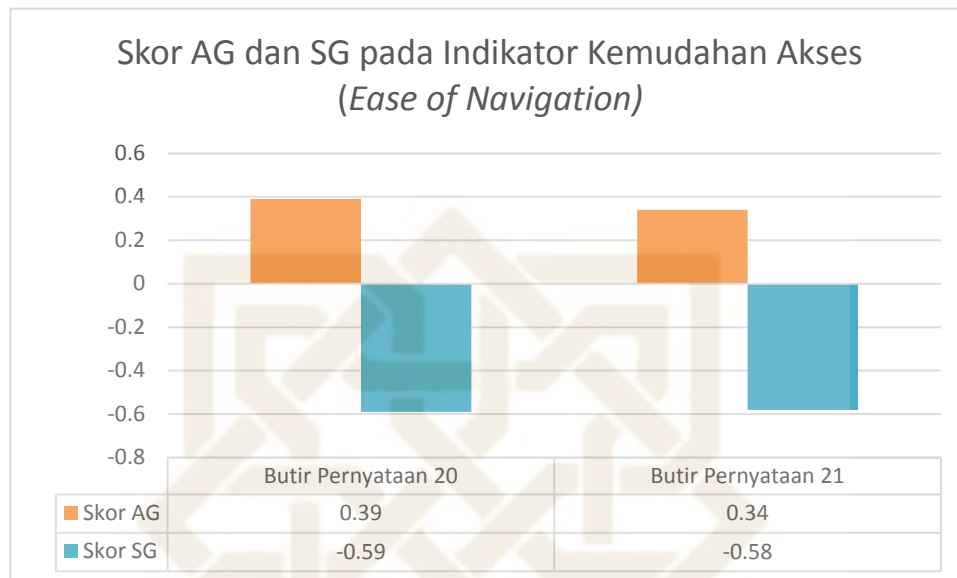
Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Persepsi adalah 4,38, Harapan Minimum 4,04 dan Harapan yang Diinginkan 4,96. Lalu dapat diketahui angka kesenjangan AG positif yaitu 0,34 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan adalah baik. Dengan kata lain, layanan telah berhasil memenuhi harapan minimum pemustaka, dan juga terdapat angka kesenjangan SG negatif yaitu -0,58 yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya dari pemustaka.

Tabel 4.32  
Rekapitulasi Indikator Kemudahan Akses (*Ease of Navigation*)

No Butir Pernyataan	Skor AG	Skor SG	Keterangan
20	0,39	-0,59	Baik
21	0,34	-0,58	Baik

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

Diagram 4.13  
Grafik Skor AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority*) pada Indikator Kemudahan Akses (*Ease of Navigation*)



Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui skor AG dan SG pada indikator kemudahan akses (*ease of navigation*). Pada butir pernyataan “Saya dapat menemukan buku dengan mudah di layanan anak” memiliki skor AG paling besar yaitu 0,39 , yang artinya bahwa butir pernyataan tersebut merupakan layanan yang menurut pemustaka paling baik pada indikator kemudahan akses (*ease of navigation*).

Tabel 4.33  
Kesenjangan pada Indikator Kenyamanan Individu Pemustaka (*Convenience*)

22. Ada penjelasan atau panduan dalam menggunakan fasilitas layanan di layanan anak				
Rata-rata Persepsi (P)	Rata-rata Harapan Minimum (M)	Rata-rata Harapan yang Diinginkan (D)	AG (P-M)	SG (P-D)
$\frac{411}{97} = 4,24$	$\frac{389}{97} = 4,01$	$\frac{483}{97} = 4,98$	$4,24 - 4,01 = 0,23$	$4,24 - 4,98 = -0,74$

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Persepsi adalah 4,24, Harapan Minimum 4,01 dan Harapan yang Diinginkan 4,98. Lalu dapat diketahui angka kesenjangan AG positif yaitu 0,23 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan adalah baik. Dengan kata lain, layanan telah berhasil memenuhi harapan minimum pemustaka, dan juga terdapat angka kesenjangan SG negatif yaitu -0,74 yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya dari pemustaka.

Tabel 4.34

Kesenjangan pada Indikator Kenyamanan Individu Pemustaka (*Convenience*)

23. Saya dapat menemukan buku dengan cepat di layanan anak				
Rata-rata Persepsi (P)	Rata-rata Harapan Minimum (M)	Rata-rata Harapan yang Diinginkan (D)	AG (P-M)	SG (P-D)
$\frac{407}{97} = 4,19$	$\frac{389}{97} = 4,01$	$\frac{474}{97} = 4,89$	$4,19 - 4,01 = 0,18$	$4,19 - 4,89 = -0,70$

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Persepsi adalah 4,19, Harapan Minimum 4,01 dan Harapan yang Diinginkan 4,89. Lalu dapat diketahui angka kesenjangan AG positif yaitu 0,18 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan adalah baik. Dengan kata lain, layanan telah berhasil memenuhi harapan minimum pemustaka, dan juga terdapat angka kesenjangan SG negatif yaitu -0,70 yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya dari pemustaka.

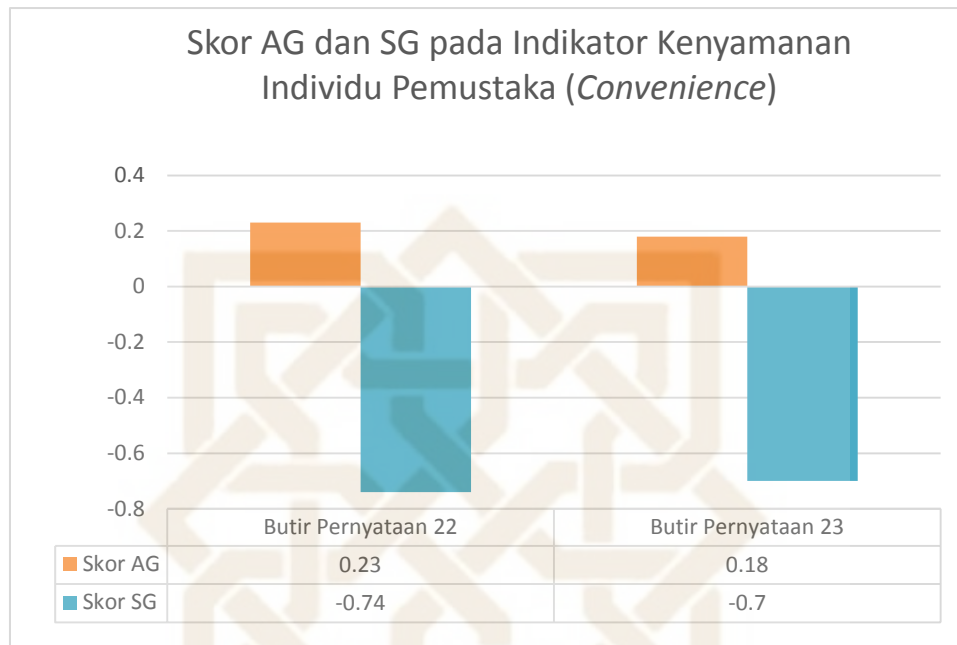
Tabel 4.35

Rekapitulasi Indikator Kenyamanan Individu Pemustaka (*Convenience*)

No Butir Pernyataan	Skor AG	Skor SG	Keterangan
22	0,23	-0,74	Baik
23	0,18	-0,70	Baik

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

Diagram 4.14  
Grafik Skor AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority*) pada Indikator  
Kenyamanan Individu Pemustaka (*Convenience*)



Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui skor AG dan SG pada indikator kenyamanan individu pemustaka (*convenience*). Pada butir pernyataan “Ada penjelasan atau panduan dalam menggunakan fasilitas layanan di layanan anak” memiliki skor AG paling besar yaitu 0,23 , yang artinya bahwa butir pernyataan tersebut merupakan layanan yang menurut pemustaka paling baik pada indikator kenyamanan individu pemustaka (*convenience*).

Tabel 4.36  
Kesenjangan pada Indikator Peralatan yang Modern (*Modern Equipment*)

24. Adanya peralatan yang memudahkan untuk mencari buku di layanan anak				
Rata-rata Persepsi (P)	Rata-rata Harapan Minimum (M)	Rata-rata Harapan yang Diinginkan (D)	AG (P-M)	SG (P-D)
$\frac{389}{97} = 4,01$	$\frac{388}{97} = 4,00$	$\frac{482}{97} = 4,97$	$4,01 - 4,00 = 0,01$	$4,01 - 4,97 = -0,96$

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

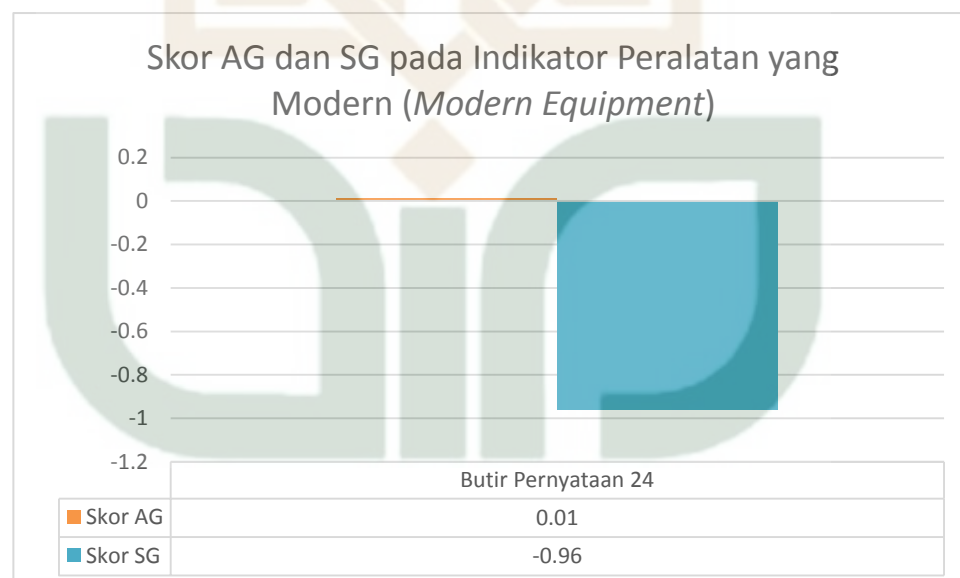
Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Persepsi adalah 4,01, Harapan Minimum 4,00 dan Harapan yang Diinginkan 4,97. Lalu dapat diketahui angka kesenjangan AG positif yaitu 0,01 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan adalah baik. Dengan kata lain, layanan telah berhasil memenuhi harapan minimum pemustaka, dan juga terdapat angka kesenjangan SG negatif yaitu -0,96 yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya dari pemustaka.

Tabel 4.37  
Rekapitulasi Indikator Peralatan yang Modern (*Modern Equipment*)

No Butir Pernyataan	Skor AG	Skor SG	Keterangan
24	0,01	-0,96	Baik

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

Diagram 4.15  
Grafik Skor AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority*) pada Indikator Peralatan yang Modern (*Modern Equipment*)



Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui skor AG dan SG pada indikator peralatan yang modern (*modern equipment*). Pada butir pernyataan “Adanya peralatan yang memudahkan untuk mencari buku di layanan anak” memiliki skor

AG sebesar 0,01 dan SG sebesar -0,96. Artinya bahwa butir pernyataan tersebut merupakan layanan yang menurut pemustaka baik dan masih berada pada era toleransi sehingga dinyatakan bahwa kualitas layanan pada butir pernyataan tersebut tergolong baik bagi pemustaka.

Tabel 4.38  
Kesenjangan pada Indikator Kepercayaan Diri (*Self Reliance*)

25. Saya dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi di layanan anak				
Rata-rata Persepsi (P)	Rata-rata Harapan Minimum (M)	Rata-rata Harapan yang Diinginkan (D)	AG (P-M)	SG (P-D)
$\frac{385}{97} = 3,97$	$\frac{390}{97} = 4,02$	$\frac{483}{97} = 4,98$	$3,97 - 4,02 = -0,05$	$3,97 - 4,98 = -1,01$

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Persepsi adalah 3,97, Harapan Minimum 4,02 dan Harapan yang Diinginkan 4,98. Lalu dapat diketahui angka kesenjangan AG negatif yaitu -0,05 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan tidak baik/belum mampu memberikan layanan dengan kualitas yang unggul. Sedangkan angka kesenjangan SG negatif yaitu -0,96 yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya dari pemustaka.

Tabel 4.39  
Kesenjangan pada Indikator Kepercayaan Diri (*Self Reliance*)

26. Saya dapat menggunakan sendiri fasilitas yang ada di layanan anak				
Rata-rata Persepsi (P)	Rata-rata Harapan Minimum (M)	Rata-rata Harapan yang Diinginkan (D)	AG (P-M)	SG (P-D)
$\frac{400}{97} = 4,12$	$\frac{390}{97} = 4,02$	$\frac{483}{97} = 4,98$	$4,12 - 4,02 = 0,10$	$4,12 - 4,98 = -0,86$

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

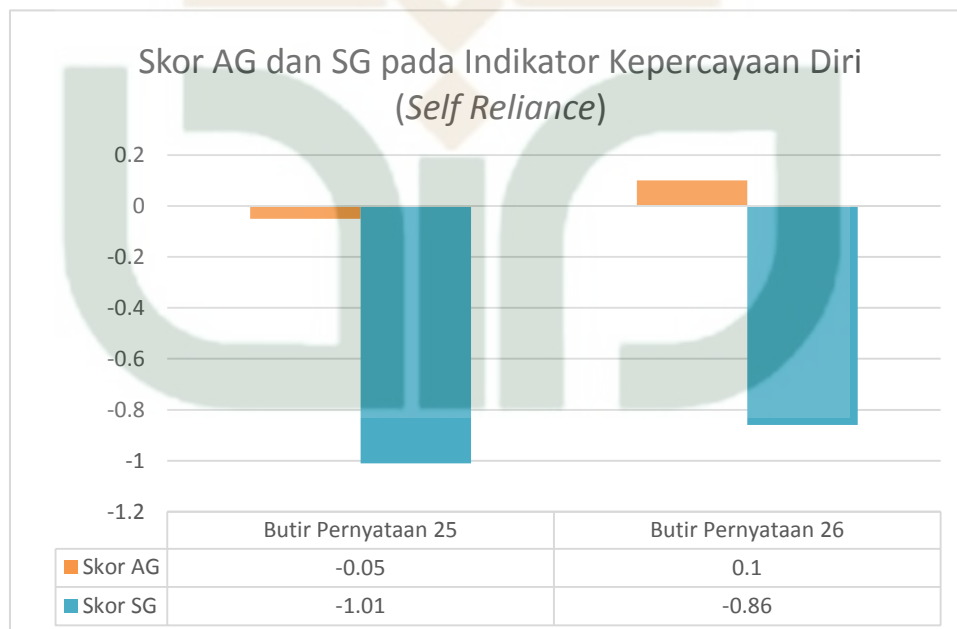
Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Persepsi adalah 4,12, Harapan Minimum 4,02 dan Harapan yang Diinginkan 4,98. Lalu dapat diketahui angka kesenjangan AG positif yaitu 0,10 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan adalah baik. Dengan kata lain, layanan telah berhasil memenuhi harapan minimum pemustaka. Sedangkan angka kesenjangan SG negatif yaitu -0,86 yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya dari pemustaka.

Tabel 4.40  
Rekapitulasi Indikator Kepercayaan Diri (*Self Reliance*)

No Butir Pernyataan	Skor AG	Skor SG	Keterangan
25	-0,05	-1,01	Tidak Baik
26	0,10	-0,86	Baik

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

Diagram 4.16  
Grafik Skor AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority*) pada Indikator Kepercayaan Diri (*Self Reliance*)



Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui skor AG dan SG pada indikator kenyamanan individu pemustaka (*convenience*). Pada butir pernyataan “Saya dapat

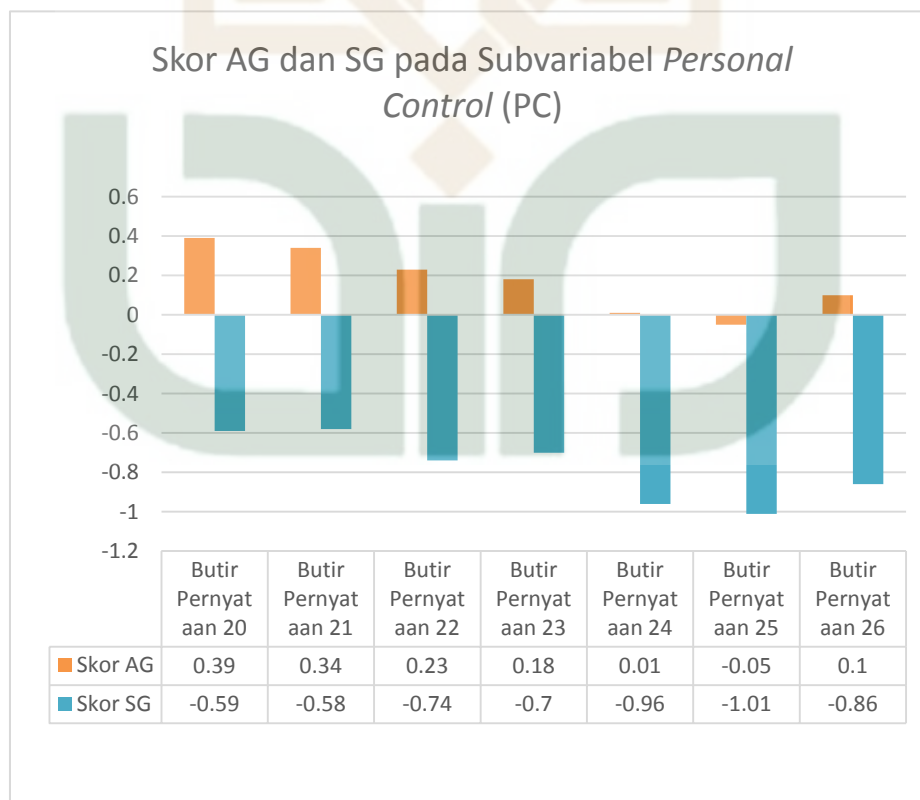
melakukan sendiri dalam mencari informasi di layanan anak” memiliki skor AG negatif yaitu -0,05 dan SG sebesar -1,01 , yang artinya bahwa butir pernyataan tersebut merupakan layanan yang menurut pemustaka tidak baik/belum mampu memberikan layanan dengan kualitas yang unggul.

Tabel 4.41  
Rekapitulasi Subvariabel *Personal Control* (PC)

No Butir Pernyataan	Skor AG	Skor SG	Keterangan
20	0,39	-0,59	Baik
21	0,34	-0,58	Baik
22	0,23	-0,74	Baik
23	0,18	-0,70	Baik
24	0,01	-0,96	Baik
25	-0,05	-1,01	Tidak Baik
26	0,10	-0,86	Baik

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

Diagram 4.17  
Grafik Skor AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority*) pada Subvariabel *Personal Control* (PC)





Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui skor AG dan SG pada subvariabel *personal control* (PC). Pada butir pernyataan “Saya dapat menemukan buku dengan mudah di layanan anak” memiliki skor AG paling besar yaitu 0,39 , yang artinya bahwa butir pernyataan tersebut merupakan layanan yang menurut pemustaka paling baik pada subvariabel *personal control* (PC). Sedangkan layanan yang menurut pemustaka tidak baik/belum mampu memberikan layanan dengan kualitas yang unggul terdapat pada butir pernyataan “Saya dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi di layanan anak” dengan AG negatif yaitu -0,05 dan SG paling besar yaitu -1,01 pada subvariabel *personal control* (PC).

#### 4.2.4 Subvariabel *Information Acces* (IA)

Tabel 4.42  
Kesenjangan pada Indikator Isi/Ruang Lingkup (*Content/Scope*)

27. Ketersediaan buku di layanan anak sesuai dengan kebutuhan saya				
Rata-rata Persepsi (P)	Rata-rata Harapan Minimum (M)	Rata-rata Harapan yang Diinginkan (D)	AG (P-M)	SG (P-D)
$\frac{430}{97} = 4,43$	$\frac{391}{97} = 4,03$	$\frac{485}{97} = 5,00$	$4,43 - 4,03 = 0,40$	$4,43 - 5,00 = -0,57$

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Persepsi adalah 4,43, Harapan Minimum 4,03 dan Harapan yang Diinginkan 5,00. Lalu dapat diketahui angka kesenjangan AG positif yaitu 0,40 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan adalah baik. Dengan kata lain, layanan telah berhasil memenuhi harapan minimum pemustaka. Sedangkan angka

kesenjangan SG negatif yaitu -0,57 yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya dari pemustaka.

Tabel 4.43  
Kesenjangan pada Indikator Isi/Ruang Lingkup (*Content/Scope*)

28. Pegawai perpustakaan membantu saya dalam mencari buku di layanan anak				
Rata-rata Persepsi (P)	Rata-rata Harapan Minimum (M)	Rata-rata Harapan yang Diinginkan (D)	AG (P-M)	SG (P-D)
$\frac{424}{97} = 4,37$	$\frac{388}{97} = 4,00$	$\frac{483}{97} = 4,98$	$4,37 - 4,00 = 0,37$	$4,37 - 4,98 = -0,61$

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

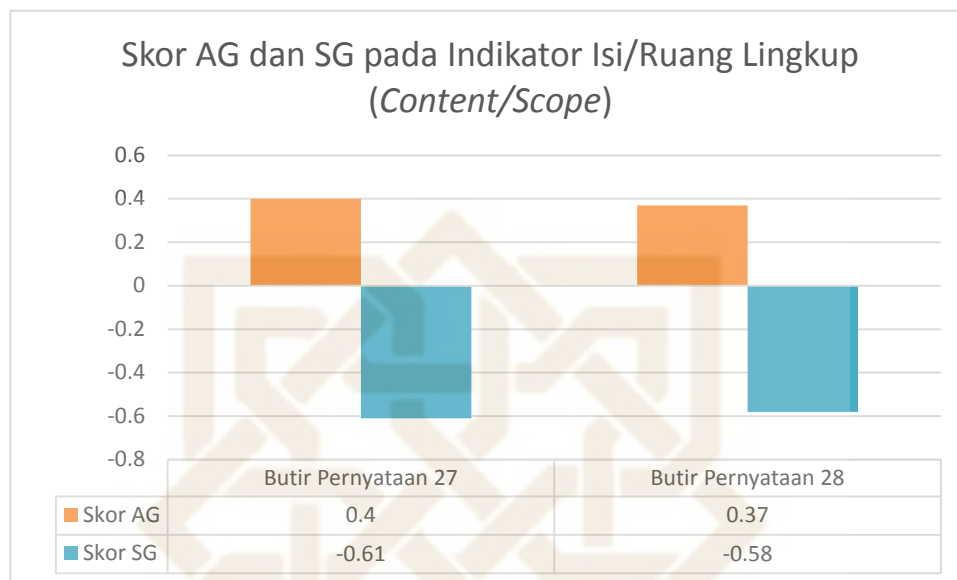
Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Persepsi adalah 4,37, Harapan Minimum 4,00 dan Harapan yang Diinginkan 4,98. Lalu dapat diketahui angka kesenjangan AG positif yaitu 0,37 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan adalah baik. Dengan kata lain, layanan telah berhasil memenuhi harapan minimum pemustaka. Sedangkan angka kesenjangan SG negatif yaitu -0,61 yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya dari pemustaka.

Tabel 4.44  
Rekapitulasi Indikator Isi/Ruang Lingkup (*Content/Scope*)

No Butir Pernyataan	Skor AG	Skor SG	Keterangan
27	0,40	-0,61	Baik
28	0,37	-0,58	Baik

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

Diagram 4.18  
Grafik Skor AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority*) pada Indikator Isi/Ruang Lingkup (*Content/Scope*)



Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui skor AG dan SG pada indikator isi/ruang lingkup (*content/scope*). Pada butir pernyataan “Ketersediaan buku di layanan anak sesuai dengan kebutuhan saya” memiliki skor AG paling besar yaitu 0,40 , yang artinya bahwa butir pernyataan tersebut merupakan layanan yang menurut pemustaka paling baik.

Tabel 4.45  
Kesenjangan pada Indikator Kecepatan Waktu Akses (*Timeliness*)

29. Saya dapat memperoleh informasi dengan mudah dan cepat di layanan anak				
Rata-rata Persepsi (P)	Rata-rata Harapan Minimum (M)	Rata-rata Harapan yang Diinginkan (D)	AG (P-M)	SG (P-D)
$\frac{425}{97} = 4,38$	$\frac{389}{97} = 4,01$	$\frac{481}{97} = 4,96$	$4,38 - 4,01 = 0,37$	$4,38 - 4,96 = -0,58$

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Persepsi adalah 4,38, Harapan Minimum 4,01 dan Harapan yang Diinginkan 4,96. Lalu dapat diketahui

angka kesenjangan AG positif yaitu 0,37 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan adalah baik. Dengan kata lain, layanan telah berhasil memenuhi harapan minimum pemustaka. Sedangkan angka kesenjangan SG negatif yaitu -0,58 yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya dari pemustaka.

Tabel 4.46  
Kesenjangan pada Indikator Kecepatan Waktu Akses (*Timeliness*)

30. Komputer membantu saya mencari buku di layanan anak				
Rata-rata Persepsi (P)	Rata-rata Harapan Minimum (M)	Rata-rata Harapan yang Diinginkan (D)	AG (P-M)	SG (P-D)
$\frac{358}{97} = 3,69$	$\frac{360}{97} = 3,71$	$\frac{477}{97} = 4,92$	$3,69 - 3,71 = -0,02$	$3,69 - 4,92 = -1,23$

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

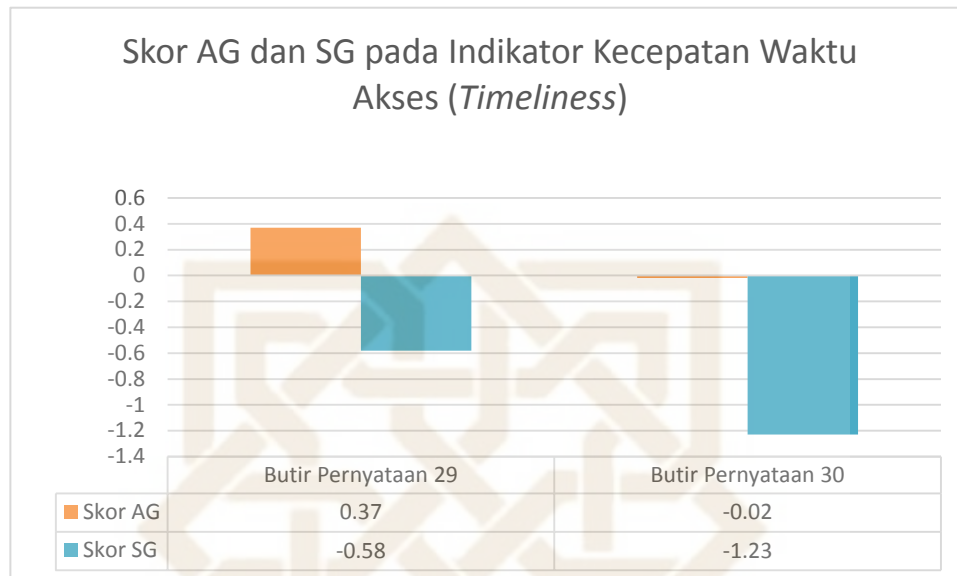
Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Persepsi adalah 3,69, Harapan Minimum 3,71 dan Harapan yang Diinginkan 4,92. Lalu dapat diketahui angka kesenjangan AG negatif yaitu -0,02 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan tidak baik. Sedangkan angka kesenjangan SG negatif yaitu -1,23 yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya dari pemustaka.

Tabel 4.47  
Rekapitulasi Indikator Kecepatan Waktu Akses (*Timeliness*)

No Butir Pernyataan	Skor AG	Skor SG	Keterangan
29	0,37	-0,58	Baik
30	-0,02	-1,23	Baik

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

Diagram 4.19  
Grafik Skor AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority*) pada Indikator Kecepatan Waktu Akses (*Timeliness*)



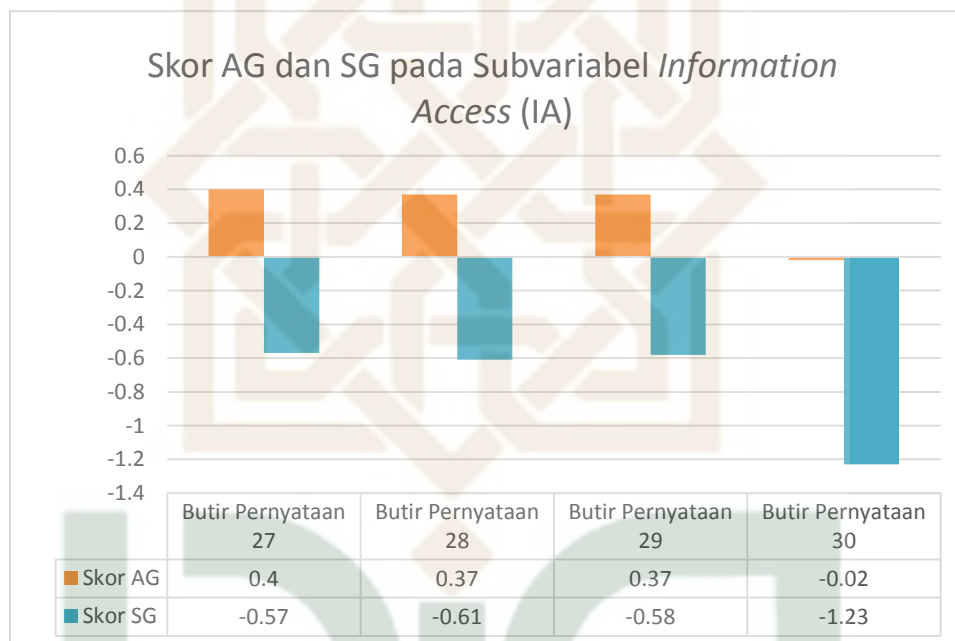
Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui skor AG dan SG pada indikator kecepatan waktu akses (*timeliness*). Pada butir pernyataan “Saya dapat memperoleh informasi dengan mudah dan cepat di layanan anak” memiliki skor AG paling besar yaitu 0,37 , yang artinya bahwa butir pernyataan tersebut merupakan layanan yang menurut pemustaka paling baik dan SG paling rendah yaitu -0,58 yang artinya bahwa layanan tersebut belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya dari pemustaka pada indikator isi/ruang lingkup (*content/scope*). Sedangkan pada butir pernyataan “Komputer membantu saya mencari buku di layanan anak” memiliki skor AG negatif yaitu -0,02 dan SG -1,23, yang artinya bahwa kualitas yang diberikan perpustakaan menurut pemustaka tidak baik/belum mampu memberikan layanan dengan kualitas yang unggul.

Tabel 4.48  
Rekapitulasi Subvariabel *Information Access* (IA)

No Butir Pernyataan	Skor AG	Skor SG	Keterangan
27	0,40	-0,57	Baik
28	0,37	-0,61	Baik
29	0,37	-0,58	Baik
30	-0,02	-1,23	Baik

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

Diagram 4.20  
Grafik Skor AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority*) pada Subvariabel *Information Access* (IA)



Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui skor AG dan SG pada subvariabel *information access* (IA). Pada butir pernyataan “Ketersediaan buku di layanan anak sesuai dengan kebutuhan saya” memiliki skor AG paling besar yaitu 0,40 , yang artinya bahwa butir pernyataan tersebut merupakan layanan yang menurut pemustaka paling baik pada subvariabel *information access* (IA). Sedangkan layanan yang menurut pemustaka tidak baik/belum mampu memberikan layanan dengan kualitas yang unggul terdapat pada butir pernyataan

“Komputer membantu saya mencari buku di layanan anak” dengan AG negatif yaitu -0,02 dan SG paling besar yaitu -1,23 pada subvariabel *information access* (IA).

Tabel 4.49  
Rata-Rata dan Kesenjangan Persepsi, Harapan Minimum, dan Harapan yang Diinginkan pada Seluruh Butir Soal

Nomor Pernyataan	Persepsi	Harapan Minimum	Harapan yang Diinginkan	AG	SG
1	4,38	4,01	5,00	0,37	-0,62
2	4,28	4,07	4,93	0,21	-0,65
3	4,25	4,07	4,96	0,18	-0,71
4	4,54	4,00	4,93	0,54	-0,39
5	4,55	4,08	4,95	0,47	-0,40
6	4,49	4,01	4,95	0,48	-0,46
7	4,56	4,03	4,98	0,53	-0,42
8	4,51	4,05	4,95	0,46	-0,44
9	4,51	4,04	4,97	0,47	-0,46
10	4,37	4,02	4,98	0,35	-0,61
11	4,46	4,04	4,97	0,42	-0,51
<b><i>Service Affect (SA)</i></b>	<b>48,88</b>	<b>44,43</b>	<b>54,55</b>	<b>4,45</b>	<b>-5,67</b>
12	4,43	4,06	4,89	0,37	-0,46
13	4,56	4,03	4,96	0,53	-0,4
14	4,48	4,01	4,97	0,47	-0,49
15	4,52	3,97	4,88	0,55	-0,36
16	4,53	4,01	4,96	0,52	-0,43
17	4,66	4,02	4,98	<b>0,64</b>	<b>-0,32</b>
18	4,40	3,77	4,98	0,63	-0,58
19	4,62	4,02	4,97	0,60	-0,35
<b><i>Library as Place (LP)</i></b>	<b>36,19</b>	<b>31,89</b>	<b>39,58</b>	<b>4,30</b>	<b>-3,39</b>
20	4,41	4,02	5,00	0,39	-0,59
21	4,38	4,04	4,96	0,34	-0,58
22	4,24	4,01	4,98	0,23	-0,74
23	4,19	4,01	4,89	0,18	-0,70
24	4,01	4,00	4,97	0,01	-0,96
25	3,97	4,02	4,98	<b>-0,05</b>	-1,01
26	4,12	4,02	4,98	0,10	-0,86
<b><i>Personal Control (PC)</i></b>	<b>29,33</b>	<b>28,12</b>	<b>34,75</b>	<b>1,21</b>	<b>-5,42</b>
27	4,43	4,03	5,00	0,40	-0,57

28	4,37	4,00	4,98	0,37	-0,61
29	4,38	4,01	4,96	0,37	-0,58
30	3,69	3,71	4,92	<b>-0,02</b>	<b>-1,23</b>
<b>Informasion Access (IA)</b>	<b>16,87</b>	<b>15,75</b>	<b>19,85</b>	<b>1,12</b>	<b>-2,98</b>
<b>Rata-rata layanan perpustakaan</b>	<b>32,82</b>	<b>30,05</b>	<b>37,19</b>	<b>2,77</b>	<b>-4,37</b>

Sumber : Data Olah Primer, Maret 2019

Keseluruhan hasil analisis data menunjukkan pada seluruh butir pernyataan mendapatkan skor AG positif yaitu 2,77, maka dapat diinterpretasikan bahwa kualitas layanan anak yang diberikan oleh Grhatama Pustaka Yogyakarta adalah baik. Artinya bahwa perpustakaan telah berhasil memenuhi harapan minimum pemustaka. Selanjutnya diketahui hasil SG skornya negatif yaitu -4,37, berarti dapat diinterpretasikan bahwa Grhatama Pustaka Yogyakarta belum mampu memenuhi harapan pemustaka sesungguhnya. Hal ini berarti kualitas yang unggul dalam layanan anak belum mampu diberikan oleh perpustakaan.

Jadi, dapat disimpulkan dari perhitungan kedua indikator AG dan SG secara umum tersebut, persepsi pemustaka berada pada area *zone of tolerance*. Berarti persepsi pemustaka masih berada pada area toleransi, sehingga dapat dinyatakan bahwa kualitas layanan anak di Grhatama Pustaka Yogyakarta yang telah diberikan selama ini tergolong "**baik**" bagi pemustaka.

Apabila dilihat dari nilai *Adequacy Gap* (AG) pada setiap butir pernyataan tersebut, maka nilai skor AG yang paling besar nampak pada butir pernyataan nomor 17 sebesar 0,64. Butir pernyataan mengenai layanan anak sebagai tempat yang nyaman untuk belajar. Artinya bahwa butir pernyataan nomor 17 tersebut merupakan layanan yang menurut pemustaka merasa paling "**baik**" jadi layanan



anak di Unit Grhatama Pustaka Yogyakarta adalah tempat yang nyaman untuk belajar.

Untuk nilai AG yang paling rendah sebesar -0,05 pada butir pernyataan nomor 25, yaitu dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi di layanan anak. Artinya bahwa butir pernyataan nomor 25 tersebut mengindikasikan bahwa dalam mencari informasi di layanan anak belum memenuhi harapan minimum pemustaka.

Kemudian untuk nilai AG berikutnya yang skornya negatif sebesar -0,02 pada butir pernyataan nomor 30, yaitu komputer dapat membantu mencari buku di layanan anak. Artinya bahwa butir pernyataan nomor 30 tersebut mengindikasikan bahwa komputer belum memenuhi harapan minimum pemustaka.

Selanjutnya analisis pada *Superiority Gap* (SG) dilihat dari setiap butir pernyataan, maka nilai SG semuanya bernilai negatif artinya kualitas layanan anak di Grhatama Pustaka berada pada wilayah “batas toleransi (*Zone of Tolerance*)”. Dengan demikian, kualitas layanan berada pada wilayah ambang batas minimum harapan layanan yang diinginkan pemustaka.

Nilai skor *Superiority Gap* (SG) yang paling besar terdapat pada butir pernyataan nomor 30 yaitu mengenai komputer dapat membantu mencari buku di layanan anak. Nilai SG pada pernyataan nomor 30 tersebut yaitu -1,23. Maka hal ini berarti kualitas layanan pada butir nomor 30 tersebut yang “paling belum bisa ditoleransi atau belum baik”. Oleh karena itu, pihak Grhatama Pustaka Yogyakarta perlu melengkapi ketersediaan komputer sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Sementara nilai SG yang paling kecil sebesar -0,32 pada pernyataan

nomor 17 tentang perpustakaan sebagai tempat yang nyaman untuk belajar. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa perpustakaan sebagai tempat yang nyaman untuk belajar dinilai “paling bisa ditoleransi atau baik” oleh pemustaka.

Selanjutnya analisis kesenjangan pada masing-masing dimensi diketahui bahwa nilai rata-rata harapan pada dimensi kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Service Affect-SA*) adalah 44,43 untuk harapan minimum, sedangkan 54,55 untuk harapan yang diinginkan. Selanjutnya nilai rata-rata persepsinya 48,88, yang berarti lebih besar dari nilai rata-rata harapan minimum. Lalu dapat diketahui angka kesenjangan *Adequacy Gap* (AG) yaitu 4,45. Angka 4,45 tersebut menunjukkan bahwa AG-nya adalah “positif”. Angka *Superiority Gap* (SG) yaitu -5,67. Angka tersebut menunjukkan bahwa SG adalah “negatif”. Nilai ini menunjukkan bahwa persepsi pemustaka berdasarkan dimensi *Service Affect* (SA) berada pada wilayah *zone of tolerance*. Hal ini berarti layanan anak di Grhratama Pustaka Yogyakarta yang diberikan pada dimensi *Service Affect* (SA), tergolong baik bagi pemustaka.

Pada dimensi fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as Place-LP*) nilai rata-rata persepsi adalah 36,19. Nilai rata-rata harapan minimum 31,89 sedangkan nilai rata-rata harapan yang diinginkan yaitu 39,58. Diketahui angka kesenjangan *Adequacy Gap* (AG) yaitu 4,30. Angka 4,30 tersebut menunjukkan bahwa AG-nya adalah “positif”. Angka *Superiority Gap* (SG) yaitu -3,39. Angka tersebut menunjukkan bahwa SG adalah “negatif”. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan berdasarkan dimensi fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as Place-LP*) tergolong baik bagi pemustaka.

Begitu juga pada dimensi *Personal Control* (PC) dimana nilai rata-rata persepsi yaitu 29,33 dan harapan minimum 28,12 sedangkan harapan yang diinginkan adalah 34,75. Kesenjangan *Adequacy Gap* (AG) yaitu 1,21 dan angka *Superiority Gap* (SG) yaitu -5,42. Nilai ini juga menunjukkan bahwa kualitas layanan pada dimensi *Personal Control* (PC) di Dinas PARSIP Grhatama Pustaka Yogyakarta termasuk baik menurut pemustaka.

Pada dimensi akses informasi (*Information Access*) nilai rata-rata persepsi adalah 16,87, nilai rata-rata harapan minimum 15,75, dan nilai rata-rata harapan yang diinginkan yaitu 19,85. Kesenjangan *Adequacy Gap* (AG) yaitu 1,12 dan angka *Superiority Gap* (SG) yaitu -2,98. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas layanan akses informasi di Unit Grhatama Pustaka Yogyakarta termasuk baik menurut pemustaka.

Jadi, dimensi *Service Affect-SA* adalah dimensi yang paling baik, lalu dimensi *Library as Place-LP*, disusul dimensi *Personal Control-PC*, dan yang terakhir dimensi *Information Access (IA)*.