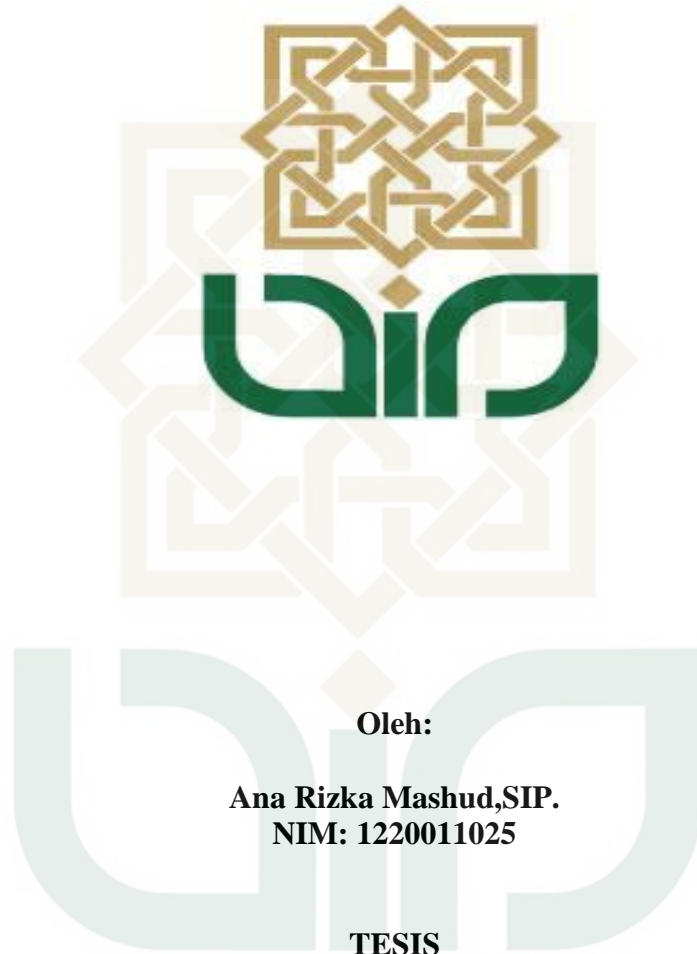


**EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN
DI SMA NEGERI 7 PURWOREJO DALAM PRESPEKTIF
LIBQUAL+™**



Oleh:

**Ana Rizka Mashud,SIP.
NIM: 1220011025**

TESIS

**Diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar Magister
Interdisciplinary Islamic Studies**

YOGAYAKARTA

2014

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ana Rizka Mashud,SIP.
NIM : 1220011025
Jenjang : Magister
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/
karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 18 November 2014

Saya yang menyatakan,



Ana Rizka Mashud,SIP.

NIM: 1220011025

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ana Rizka Mashud,SIP.
NIM : 1220011025
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Kosentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika dikemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 18 November 2014

Saya yang menyatakan,



Ana Rizka Mashud,SIP.

NIM: 1220011025



KEMENTERIAN AGAMA
PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PENGESAHAN

Tesis berjudul : EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DI SMA
NEGERI 7 PURWOREJO DALAM PERPSPEKTIF LIBQUAL +TM.
Nama : Ana Rizka Mashud, SIP.
NIM : 1220011025
Jenjang : Magister
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Tanggal Ujian : 04 Desember 2014

telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Ilmu Perpustakaan
(M.IP.)

Yogyakarta, 19 Januari 2015

Direktur,



Prof. Dr. H. Khoiruddin, M.A. /
NIP. 19641008 199103 1 002

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI
UJIAN TESIS**

Tesis berjudul : EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DI SMA
NEGERI 7 PURWOREJO DALAM PERPSPEKTIF LIBQUAL +TM

Nama : Ana Rizka Mashud, SIP.

NIM : 1220011025

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

telah disetujui tim penguji ujian munaqosah

Ketua : Ro'fah, BSW., M.A., Ph.D.

Sekretaris : Dr. Nurul Hak, M.Hum.

Pembimbing/Penguji : Dr. Musthofa, M.Si.

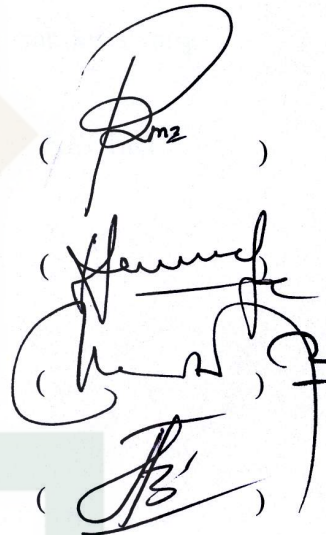
Penguji : Dr. Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd

diuji di Yogyakarta pada tanggal 04 Desember 2014

Waktu : 12.00 s.d. 13.00

Hasil/Nilai : 91,50/A

Predikat : ~~Dengan Pujian~~/Sangat Memuaskan/Memuaskan



NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.
Direktur Program Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul:

EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DI SMA NEGERI 7
PURWOREJO DALAM PRESPEKTIF LIBQUAL+™.

Yang ditulis oleh:

Nama : Ana Rizka Mashud,SIP.

NIM : 1220011025

Prodi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

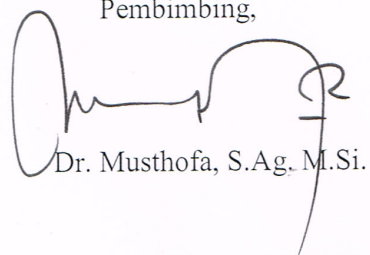
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Magister *Interdisciplinary Islamic Studies*.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 18 November 2014

Pembimbing,



Dr. Musthofa, S.Ag. M.Si.

ABSTRAK

Ana Rizka Mashud. “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworejo dalam Prespektif LibQUAL+™”. *Tesis*. Yogyakarta Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga, 2014.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan SMA Negeri 7 Purworejo dan atribut apa sajakah yang penting untuk dialokasikan oleh pengelola perpustakaan agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dengan berdasarkan teori LibQUAL+™ yang mencakup (1) *Service Affect* (kemampuan & sikap pustakawan dalam melayani), (2) *Library as Place* (fasilitas & suasana ruang perpustakaan), (3) *Personal Control* (petunjuk dan sarana akses), (4) *Information Access* (akses informasi).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Dengan sampel berjumlah 251 orang, penarikan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Analisis dilakukan menggunakan model *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu analisis tingkat kepentingan dan kepuasan pemustaka menggunakan diagram kartesius yang dapat menunjukkan letak indikator dalam dimensi LibQUAL+™ yang dianggap memenuhi kepuasan pemustaka. Sebagai hasil adalah usulan atau perbaikan kepada pihak perpustakaan untuk mengidentifikasi prioritas indikator apa saja dalam dimensi LibQUAL+™ yang terdapat dalam kuadran pertama.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan SMA Negeri 7 Purworejo sebesar 8471.66% atau 80% lebih. Artinya pemustaka merasa puas terhadap kinerja layanan perpustakaan. Terdapat empat indikator yang memiliki tingkat kepuasan sangat rendah, sehingga perpustakaan perlu untuk segera meningkatkan kinerja layanan perpustakaan tersebut, yaitu; kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan; kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan; ketersediaan fasilitas internet di perpustakaan yang membantu memperoleh bahan perpustakaan yang saya butuhkan; dan kelancaran mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan.

Kata kunci: Kepuasan Pemustaka, Kualitas Layanan, LibQUAL+™, *Importance dan Performance Analysis* (IPA)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Salam sejahtera kepada Rasulullah sang Insan Kamil, kesempurnaan akhlakunya menjadi teladan sepanjang zaman. Penulisan tesis ini merupakan salah satu bagian perjalanan belajar penulis. Suksesnya penyelesaian tesis ini tentunya tidak terlepas dari pihak-pihak yang telah membantu dalam proses penulisannya. Atas bantuan dan dorongan, baik moril maupun materil kepada penulis, teriring ucapan terima kasih seraya berdoa kepada Allah SWT semoga memberikan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada mereka (*jazakumullah ahsanal jaza*).

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Musa Asy'arie, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. H. Khoiruddin Nasution, M.A., selaku Direktur Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Para Guru Besar dan Dosen di Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* Kosentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah rela dan ikhlas mentransfer segala ilmu pengetahuan dan pengalamannya.
4. Ro'fah M.A. Ph.D., selaku Ketua Program Studi dan Dr. Nurul Haq S.Ag. M.Hum selaku sekretaris. Beserta seluruh staf Program Studi

Interdisciplinary Islamic Studies, yang telah membantu penulis dengan menyediakan fasilitas kuliah, sehingga seluruh proses perkuliahan di jenjang magister dapat berjalan lancar.

5. Dr. Mustofa, S.Ag., M.Si selaku pembimbing tesis yang telah mencurahkan waktu dan perhatian dalam mengarahkan penulis dengan penuh kesabaran. Semoga Allah membalas dengan banyak kebaikan.
6. Kepala Sekolah SMA Negeri 7 Purworejo, Bapak Padmo Sukoco, M.Pd. beserta segenap bapak/ibu guru, karyawan, dan siswa SMA Negeri 7 Purworejo yang telah membantu memperlancar penulis dalam melakukan penelitian.
7. Kedua orang tua penulis, Bapak H. Mashud, S.Ag. M.Pd dan Ibu Hj. Khamidah yang selalu memotivasi, membimbing, dan mensupport penulis. Terimakasih atas doa, bimbingan dan kasih sayang dan semoga selalu sehat dan dalam lindungan Allah SWT.
8. Teman-teman seperjuangan kelas B Kosentrasi Ilmu Perpustakaan Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Tahun Akademik 2012-2013, terima kasih atas pengalaman ilmu, persahabatan dan semangat keluarga.

Pada akhirnya penulis berharap, semoga tesis ini dapat memberikan kontribusi keilmuan kepada semua pihak. Amin.

Yogyakarta, 18 November 2014

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.	iii
PENGESAHAN DIREKTUR.....	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	v
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	vi
PERSEMBAHAN.....	viii
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Kajian Pustaka.....	7
E. Kerangka Teori.....	11
1. Kualitas Layanan Perpustakaan.....	11
a) Konsep Kualitas.....	11
b) Konsep Kualitas Layanan Perpustakaan.....	17
c) Konsep Kepuasan Pemustaka.....	21
d) Konsep LibQUAL+™.....	24
2. LibQUAL+™.....	24
a) Manfaat LibQUAL+™ Bagi Perpustakaan.....	25
b) Manfaat LibQUAL+™ Bagi Pemustaka.....	26
c) Pengukuran Kualitas Layanan.....	26
d) Tujuan dari LibQUAL+™.....	39
e) Implementasi Analisis Kepuasan Pemustaka.....	39
F. Kerangka Pemikiran.....	42
G. Metode Penelitian.....	43
1. Jenis Penelitian.....	43
2. Tempat dan waktu Penelitian.....	46
3. Subjek dan Objek Penelitian.....	46
4. Sumber Data.....	46
5. Variabel Penelitian.....	48
6. Definisi Operasional Variabel.....	48
7. Metode Pengumpulan Data.....	50

8. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	52
9. Analisis Data	61
H. Sistematika Pembahasan	64
 BAB II. GAMBARAN UMUM PERPUSTAKAAN SMA NEGERI 7 PURWOREJO	
A. Sejarah Perpustakaan SMA Negeri 7 Purworejo	66
B. Organisasi Perpustakaan Sekolah	67
1. Visi dan Misi Perpustakaan SMA Negeri 7 Purworejo	67
2. Struktur Organisasi Perpustakaan SMA Negeri 7 Purworejo	68
3. Sumber Daya Manusia	70
C. Koleksi Perpustakaan	70
D. Pelayanan Perpustakaan	73
E. Program Kerja Perpustakaan SMA Negeri 7 Purworejo	80
 BAB III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Tendensi Sentral Sebaran Data	86
B. Karakteristik Responden	87
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	87
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkatan Kelas ..	88
C. Pembahasan Hasil Nilai GAP (P-I)	88
D. Pembahasan Hasil Nilai Indeks Kinerja Perpustakaan.....	90
E. Pembahasan <i>Importance</i> dan <i>Performance Matrix</i>	93
F. Menghitung Indeks Kepuasan Pemustaka	98
G. Pembahasan	99
H. Analisis Penelitian	103
 BAB IV. PENUTUP	
A. Kesimpulan	105
B. Rekomendasi	106
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Hasil Polling Perpustakaan SMA Negeri 7 Purworejo. 4.
Tabel 2	Dimensi LibQUAL+™ Per-Tahun, 28.
Tabel 3	Validasi Item <i>Performance</i> , <i>Importance</i> sebagai pengukuran Kepuasan Pemustaka, 54.
Tabel 4	Hasil Uji Validitas <i>Performance</i> dan <i>Importance</i> , 54.
Tabel 5	Hasil Uji Reliabilitas <i>Performance</i> , <i>Importance</i> , 57.
Tabel 6	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Metode LibQUAL+™, 58.
Tabel 7	Jadwal Kunjungan Klasikal Perpustakaan SMA Negeri 7 Purworejo, 77.
Tabel 8	Statistik Deskripsi Data Penelitian, 86.
Tabel 9	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, 87.
Tabel 10	Responden Berdasarkan Tingkatan Kelas, 88.
Tabel 11	<i>Mean Difference</i> antara <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> Setiap Indikator, 89.
Tabel 12	Nilai Indeks Kinerja <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> Setiap Butir Pertanyaan, 91.
Tabel 13	Hasil Perhitungan Skor <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> , 93.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1 Ilustrasi Langkah dan Pengukuran Untuk Kepuasan Pemustaka, 23
- Gambar 2 Struktur Organisasi Perpustakaan SMA Negeri 7 Purworejo, 69.
- Gambar 3 Grafik Indeks Kinerja Perpustakaan, 93
- Gambar 4 *Importance dan Performance Matrix*, 94.



**EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN SMA NEGERI 7
PURWOREJO DALAM PRESPEKTIF LIBQUAL+™**



**Oleh:
Ana Rizka Mashud
NIM: 1.220.011.025**

TESIS

**Diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar Magister
Interdisciplinary Islamic Studies**

**YOGYAKARTA
2014**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peningkatan mutu suatu bangsa amat sangat bergantung kepada sumber daya manusianya (SDM). Apalagi di era globalisasi seperti sekarang dimana informasi memegang peranan penting dalam mensukseskan pembangunan. Peningkatan kualitas pendidikan merupakan suatu proses terintegrasi dalam peningkatan SDM itu sendiri. Oleh karena itu, peningkatan SDM merupakan kenyataan yang harus dilakukan secara terencana, terarah, intensif, efektif dan efisien dalam menghadapi persaingan memasuki era globalisasi yang sangat kompetitif.

Kegiatan memajukan pendidikan di Indonesia telah dilakukan melalui peningkatan pendidikan yang telah diwujudkan dalam Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) Pasal 1 yang menyebutkan, bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar siswa secara aktif mampu mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta ketrampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara. Untuk mewujudkan peningkatan pendidikan di lingkungan sekolah maka dibangunlah perpustakaan sekolah. Sebagai bahan pertimbangan maka disertakan payung hukum yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan pada pasal 42

dan pasal 43 tentang Standar Sarana Prasarana. Pada intinya, pasal tersebut menyatakan bahwa setiap sekolah wajib memiliki sarana, salah satu yang utama adalah buku dan sumber belajar. Dan, sekolah juga wajib memiliki prasarana yang berupa (salah satunya) ruang perpustakaan. Kemudian, pada pasal 43, diterangkan mengenai standar buku perpustakaan, standar jumlah buku teks pelajaran, kelayakan isi, bahasa, penyajian dan grafika buku teks pelajaran, serta standar sumber belajar lainnya.¹

Yusuf dan Suhendar² mengungkapkan bahwa penyelenggaraan perpustakaan sekolah bertujuan memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat di lingkungan sekolah yang bersangkutan, khususnya guru dan murid. Perpustakaan berperan sebagai media untuk menunjang kegiatan proses pembelajaran (PBM) di sekolah. Oleh karena itu, sarana ini merupakan bagian integral dari program penyelenggaraan pendidikan tingkat sekolah.

Sutarno³ mengatakan bahwa layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Oleh karena itu dari meja layanan akan dikembangkan gambaran dan citra perpustakaan, sehingga seluruh kegiatan perpustakaan akan diarahkan dan terfokus kepada bagaimana memberikan layanan yang baik sebagaimana dikehendaki oleh

¹ Tim Redaksi Fokus Media, *Himpunan Peraturan Perundangan Standar Nasional Pendidikan*, (Bandung: Fokus Media, 2005), hlm. 28.

² Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), hlm. 4-6.

³ Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hlm. 90-91.

masyarakat pemakai. Layanan yang baik adalah layanan yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemakai.

Perasaan senang dan puas kepada layanan yang diberikan perpustakaan tidak timbul dengan sendirinya oleh pemustaka. Perasaan ini muncul ketika perpustakaan juga bekerja sama untuk membentuk *habit* atau kebiasaan pemustaka “sadar” akan adanya perpustakaan. Menurut pengamatan penulis, layanan perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworejo belum mengakomodir kebutuhan informasi pemustaka sehingga pemustaka cenderung mencari informasi yang mereka butuhkan melalui internet. Pertanyaan – pertanyaan yang sering diajukan kepada pengelola perpustakaan adalah jam layanan perpustakaan, jumlah maksimal peminjaman, denda keterlambatan buku, pemustaka yang tidak bisa membedakan buku fiksi dan non fiksi, tidak tahu letak posisi buku yang dibutuhkan, ketidak tahuan prosedur buku yang hilang atau permasalahan sederhana tentang lama peminjaman buku. Permasalahan tersebut tidak kunjung diselesaikan oleh perpustakaan, sehingga menjadi mungkin anak kelas XII (kelas 3) kebingungan ketika meminjam buku untuk keperluan ujian. Perpustakaan sudah memberikan label atau tanda pada penempatan buku sesuai dengan kelas dan nomor klasifikasi akan tetapi pemustaka sering merasa kesulitan menemukan buku yang dibutuhkan. OPAC tidak berfungsi sehingga pemustaka kesusahan mencari buku yang dibutuhkan. Komputer yang ada sering mengalami masalah sehingga tidak bisa digunakan siswa dalam menyelesaikan tugas atau mencari informasi melalui internet. Dan tidak adanya komunikasi antara perpustakaan dan guru

mata pelajaran sehingga koleksi perpustakaan tidak dapat dimaksimalkan manfaatnya.

Layanan perpustakaan merupakan salah satu bagian yang cukup vital di perpustakaan, karena menjadi ujung tombak untuk memenuhi kebutuhan pemakai perpustakaan (pemustaka). Bahkan salah satu kunci sukses dalam suatu perpustakaan terletak pada bagaimana perpustakaan memberikan layanan yang berkualitas. Oleh karena itu, perpustakaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan pada kualitas layanannya.

Sekarang ini, demi menghadapi persaingan global, perpustakaan di tiap-tiap sekolah dituntut untuk menjadi perpustakaan sumber belajar yang tidak hanya memberikan pelayanan kebutuhan pemustaka akan tetapi memberikan pembekalan pengetahuan sepanjang hayat.

Jadi tuntutan terhadap perpustakaan saat ini bukan hanya sebatas melayani saja, melainkan keseluruhan aspek harus mampu membuktikan kualitas yang tinggi. Adanya bukti prestasi, penilaian, sertifikasi kualitas, kepuasan civitas akademik yang dilayani, serta hasil evaluasi juga dibutuhkan untuk memperoleh pengakuan dari civitas akademik.

Layanan perpustakaan yang berkualitas adalah upaya maksimal yang mampu diberikan oleh perpustakaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pemustaka sehingga tercapai suatu kepuasan (*satisfaction*). Evaluasi layanan perpustakaan berdasarkan prespektif pemustaka merupakan hal yang penting

untuk dilakukan mengingat bahwa yang dapat menilai suatu layanan adalah yang menerimanya (*service is in the eyes of beholder*).

Bagaimanapun persepsi pemustaka sangat penting untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan pustakawan. Khusus di bidang perpustakaan dan informasi, jenis penelitian evaluasi (*evaluation research*) amat populer dan mengandung maksud meyakinkan orang lain maupun diri sendiri bahwa apa yang kita kerjakan memang patut dievaluasi. Alasannya agar menjadi tahu letak kekurangan dan kelemahannya untuk dapat memberikan layanan yang lebih baik.

Pada umumnya penelitian evaluasi itu untuk menguji efektifitas dan efisiensi kerja dari sebuah perpustakaan, sehingga membutuhkan sebuah pengukuran (*measurement*). Salah satu metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode LibQUAL+™.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana kualitas layanan Perpustakaan SMA Negeri 7 Purworejo?
2. Atribut apa sajakah yang penting untuk dialokasikan oleh pengelola perpustakaan agar dapat memberikan kualitas layanan yang baik?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengevaluasi kualitas layanan Perpustakaan SMA Negeri 7 Purworejo.
- b. Untuk mengevaluasi atribut apa saja yang penting untuk dialokasikan oleh pengelola perpustakaan agar dapat memberikan kualitas layanan yang baik.

2. Manfaat Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan manfaat praktis.

a. Secara Teoritis

Dari segi teoritis, manfaat penelitian ini adalah sebagai salah satu upaya menambah dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan pengalaman khususnya yang berkaitan dengan evaluasi pengelolaan perpustakaan.

b. Secara Praktis

Dilihat dari segi praktis manfaat penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan untuk kebijakan pengelolaan perpustakaan sekolah.

D. Kajian Pustaka

Untuk menghindari adanya duplikasi dalam penulisan ini, penulis memaparkan beberapa hasil penulisan terdahulu yang telah ditulis sebelumnya dengan judul yang ada relevansinya dengan judul yang penulis angkat saat ini. Beberapa judul penulisan tersebut antara lain sebagai berikut.

Widodo Mulyo Rusdihanto⁴ (2012) dalam tesis berjudul Perbaikan Kualitas Layanan Berdasarkan Kepuasan Pengguna dan Standarisasi Sumber Daya (Studi Kasus Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang). Penelitian ini menghasilkan suatu gambaran sebagai berikut. *Pertama*, analisis deskriptif menghasilkan kepuasan pengguna perpustakaan Polines dipengaruhi oleh faktor-faktor a) akses internet perpustakaan sangat lambat b) koleksi buku dan jurnal perpustakaan tidak lengkap, dan c) lokasi parkir perpustakaan sangat jauh. Sedangkan analisis inferensialnya menghasilkan kepuasan pengguna perpustakaan Polines dengan persamaan regresi linier berganda, dimana kepuasan pengguna dipengaruhi oleh 2,6% variabel pelayanan, 28,6% variabel lokasi, dan 32,7% variabel waktu. Sedangkan sisanya 58,3%

⁴ Widodo Mulyo Rusdihanto, "Perbaikan Kualitas Layanan Berdasarkan Kepuasan Pengguna dan Standarisasi Sumber Daya (Studi Kasus Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang)" Tesis (tidak diterbitkan) (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2012).

dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian. *Kedua*, analisis standarisasi sumber daya menghasilkan gambaran: a) untuk memenuhi populasi 364 orang dosen dan 3.513 orang mahasiswa, perpustakaan Polines membutuhkan standar minimal kebutuhan buku dan jurnal sebanyak 14.425 judul 232.453 eksemplar buku dan 3.500 judul, 3.500 eksemplar jurnal. Dari standar minimal kebutuhan buku dan jurnal dapat diketahui proporsi anggaran masing-masing program studi untuk pengadaan buku dan jurnal. b) untuk menampung dan melayani standar minimal kebutuhan buku dan jurnal membutuhkan 4.000 m² ruangan dengan rincian 2.800 m² untuk areal koleksi dan pengguna, 800 m² untuk areal pegawai, dan 400 m² untuk areal kebutuhan lainnya. c) untuk mengelola dan melayani standar minimal kebutuhan buku dan jurnal membutuhkan 23 orang pustakawan dan 12 orang tenaga administrasi. *Ketiga*, variabel kepuasan pengguna ada kaitannya dengan standarisasi sumber daya dalam memprediksi kualitas layanan. *Keempat*, untuk mengatasi permasalahan tersebut, perpustakaan berupaya memperbaiki kualitas layanannya agar dapat meningkatkan pengunjung sehingga mendukung misi dan visi perguruan tinggi.

Rr. Iridayanti Kurniasih⁵ (2012) dengan judul Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan dengan metode Libqual+™ di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan, yang ditinjau

⁵⁵ Rr. Iridayanti Kurniasih “Analisis Kulaitas Layanan Perpustakaan dengan Metode Libqual+™ di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang” tesis (tidak diterbitkan) Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2012.

dari persepsi dan harapan pemustaka dengan menggunakan metode Libqual+™ yang mencakup (1) *affect of service* (kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani pemustaka), (2) *information control* (koleksi dan akses), (3) *library as place* (ketersediaan fasilitas dan ruang perpustakaan). Hasil penelitian menyebutkan melalui wawancara dapat disimpulkan bahwa kemampuan atau sikap pustakawan dalam melayani sudah cukup tapi belum memenuhi harapan. Informan merasa kurangnya interpersonal dan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka seperti: masih ada pustakawan yang cuek, tidak *friendly*, tidak *welcome* dan kurang senyum. Sedangkan pada koleksi informan mengeluhkan koleksi yang kurang *up to date*, akses koleksi yang tidak efektif, dan untuk fasilitas perpustakaan masih kurang memadai serta letak perpustakaan yang tidak efisien, sehingga dapat disimpulkan masih kurangnya kualitas layanan yang ada pada perpustakaan pusat UNIMUS.

Sri Astuti (2011) dengan judul Analisa Persepsi Kualitas Layanan Perpustakaan antara Pemustaka dan Petugas Perpustakaan (Studi pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kualitas layanan perpustakaan antara pemustaka dan petugas di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta adalah sama, yaitu sebagai berikut.

- a. Persepsi informan pada dimensi *affect of service* adalah tidak baik (negatif) dengan indikator: sikap petugas kurang sopan dan ramah, kurang kepedulian/perhatian, kemampuan petugas tentang layanan

perpustakaan dan berkomunikasi masih kurang, serta belum semua petugas berpenampilan rapi dan mencerminkan diri sebagai seorang petugas.

- b. Persepsi informan pada dimensi *information control* adalah tidak baik (negatif) dengan indikator: jam buka layanan perpustakaan belum sesuai dengan janji yang diberikan perpustakaan, data yang ada di OPAC tidak akurat, petugas belum melakukan bimbingan penelusuran secara maksimal, dan koleksi perpustakaan belum sesuai dengan kebutuhan pemustaka.
- c. Persepsi informan pada dimensi *library as place* adalah baik (positif) dengan indikator: letak perpustakaan sudah strategis, kenyamanan ruangan cukup baik, dan fasilitas dan peralatan gedung cukup baik.
- d. Strategi yang dilakukan oleh perpustakaan selama ini sudah tepat, namun perlu disosialisasikan kepada petugas dan pemustaka, dan dilaksanakan dengan konsisten serta dievaluasi secara berkala.

Penelitian Widodo Mulyo diatas menggunakan pendekatan kuantitatif akan tetapi belum menggunakan LibQual+™ dalam mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan yang ada sedangkan pada penelitian Rr. Iridayanti Kurniasih dan Sri Astuti menggunakan LibQual+™ dalam mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan tetapi menggunakan pendekatan kualitatif. Dengan tempat dan metode yang berbeda penulis melakukan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dan dengan tempat dan cara penelitian

yang berbeda pula memungkinkan mendapatkan hasil penelitian yang berbeda.

E. Kerangka Teori

1. Kualitas Layanan Perpustakaan

a) Konsep Kualitas

Istilah kualitas mengandung banyak definisi dan makna. Hal ini sangat tergantung dari siapa yang mendefinisikan, dalam bidang apa kata kualitas digunakan, dan dari sudut pandang permasalahan apa yang dibahas, dan untuk keperluan apa mempergunakannya. Kualitas perpustakaan lebih menekankan pada aspek kepuasan dengan fokus utamanya yaitu keperluan atau kebutuhan pemustaka (*users utility*).

Bahkan citra suatu perpustakaan ditentukan oleh hasil dari bagaimana usaha pustakawan dan dari pihak pengelola perpustakaan tersebut dalam memberikan layanan yang mampu memuaskan pemustakanya. Dalam filosofi tentang kualitas, menurut Tjiptono⁶ ada empat guru kualitas yang mendefinisikan tentang kualitas, yaitu sebagai berikut.

- 1) Josep M. Juran, mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Jadi definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan.
- 2) Philip P. Crosby, mengemukakan pentingnya melibatkan setiap orang dalam organisasi pada proses, yaitu dengan

⁶ Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2004), hlm. 11.

jalan menekankan kesesuaian individual terhadap persyaratan/tuntutan. Pendekatan Crosby merupakan proses *top-down*.

- 3) W. Edwards Deming, yang dikenal dengan “Bapak gerakan pengendalian mutu” melalui strateginya didasarkan pada alat-alat statistik yang cenderung bersifat *bottom-up*. Penekanan utamanya adalah perbaikan dan pengukuran kualitas secara terus menerus.
- 4) Taguchi, bahwa strateginya difokuskan pada *loss function*. Filosofi Taguchi didasarkan pada premis bahwa biaya dapat diturunkan dengan memperbaiki kualitas, sehingga kualitas tersebut otomatis dapat diperbaiki dengan cara mengurangi variasi dalam produk dan proses.

Berdasarkan keempat pendapat dari guru dalam bidang kualitas tersebut, ternyata mempunyai kesamaan pesan dalam mendefinisikan kualitas. Kesamaannya adalah bahwa untuk memenuhi kualitas dibutuhkan fokus pada pelanggan dan kerjasama semua bagian serta pengembangan yang terus-menerus dan berkelanjutan. Dengan demikian benar kiranya jika perpustakaan ingin memberikan layanan yang berkualitas harus fokus atau berorientasi kepada pemustakanya.

Tidak mudah mendefinisikan kualitas dengan tepat, tetapi umumnya kualitas dapat dirinci. Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*), kualitas dipandang secara lebih luas, dimana

tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan proses, lingkungan, dan manusia juga perlu di perhatikan. Hal ini tampak jelas dalam definisi yang dirumuskan oleh Goest dan Davis⁷ bahwa “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang melebihi harapan. Sementara itu Philip Kotler⁸ kualitas layanan suatu perusahaan diuji pada setiap layanan pesaingnya, intinya para pelanggan tidak mau menunggu lama atas sebuah layanan.

Kualitas menurut ISO 9000 adalah: “*degree to which a set of inherent characteristics fulfils reuirements*” (derajat yang dicapai oleh karakteristik yang melekat dalam memenuhi persyaratan). Persyaratan dalam hal ini adalah: “*need or expectation that is stated, generally implied or obligatory*.”⁹

Jadi, kualitas sebagaimana yang diimplementasikan ISO 9000 merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteritik itu memenuhi kebutuhannya.

Konsep kualitas menurut Hinton¹⁰ adalah “*quality is deined as the totality of features and characteristic of a product or service that*

⁷ Tjiptono dan Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi, 2003), hlm. 2-4.

⁸ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Indeks, 2003), hlm. 79.

⁹ Lupyohadi (et al), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2 (jakarta: Salemba 4, 2006), hlm. 175.

¹⁰ Peter Hinton, *Quality Public Service Finance and Management*, (great Britain Tudor Business, 1993), hlm. 63.

bear on its ability to satisfy stated or implied need” (yang artinya kualitas didefinisikan sebagai totalitas atau keseluruhan dari bentuk dan karakteristik produk atau pelayanan yang dapat memberikan kemampuannya untuk dapat memuaskan atau pemenuhan kebutuhannya. Selanjutnya menurut Tjipto adalah citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Sebagai pendapat Kotler dalam Tjiptono kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.¹¹

David Garvin dalam Lovelock dan Ross mengidentifikasi adanya lima alternatif perspektif kualitas yang biasa digunakan, yaitu sebagai berikut.¹²

1) *Transcendental approach*

Dalam pendekatan ini, kualitas dipandang sebagai *innate axellence*, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionisasikan. Dengan demikian fungsi perencanaan, produksi, dan pelayanan suatu perusahaan sulit sekali menggunakan definisi seperti ini sebagai dasar manajemen kualitas.

¹¹ Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta Andi, 2004), hlm. 61.

¹² Tjiptono (et al), *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi, 2003), hlm. 24-26.

2) *Product-based approach*

Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk. Karena pandangan ini sangat obyektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan, dan preferensi individual.

3) *User-based approach*

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seorang (misalnya *perceived quality*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang subjektif dan *deman-oriented* ini juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakan.

4) *Manufacturing based approach*

Perspektif ini bersifat *supply-based* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perindustrian dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau sama dengan persyaratan (*conformance to*

requirements). Dalam sektor jasa, dapat dikatakan bahwa kualitasnya bersiat *operation-driven*. Pendekatan ini berikuk pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktifitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.

5) *Value based approach*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan memperhatikan *trade-off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai *afordable excellence*. Kualitas dalam prespektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapai yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli (*best-buy*).

Apabila dikaitkan dengan pembahasan dalam penelitian ini dalam hal kualitas layanan perpustakaan, maka sepertinya prespektif “*User-based Approach*” lebih tepat untuk digunakan. Alasannya karena pemustaka (*users*) memiliki tingkat kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seorang pemustaka adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya.

Dalam Poll¹³ dikatakan pula bahwa “*quality is fitness for purpose*”. Menurutnya bahwa kualitas perpustakaan itu didefinisikan dalam hubungannya dengan pemustaka. Maksudnya bahwa konsep kualitas akan jauh menjadi lebih bermakna jika dikaitkan dengan tujuan (*purpose*) untuk kepuasan pemustaka secara menyeluruh. Lebih lanjut dalam standar ISO 9000, kualitas dijelaskan sebagai “*the consistent conformance of a product or service to a given set of standards or expectations*”. Maksudnya adalah bahwa untuk memenuhi harapan pemustakanya, maka kualitas perpustakaan harus sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan.

Dari berbagai pendapat pakar tentang definisi kualitas maka penulis membuat kesimpulan bahwa kualitas dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pemakai, sehingga pemakai merasa terpuaskan akan keinginan atau kebutuhannya. Jadi kualitas lebih pada kemampuan (*capability*), yaitu seberapa baik perpustakaan (*how good is the library?*) dalam melayani pemustakanya.

b) Konsep Kualitas Layanan Perpustakaan

Sharma (2001) dalam Sahu¹⁴ mendefinisikan bahwa *Quality Library Service mean satisfying the query of each and every user accurately, exhaustively and expeditiously*. Hal tersebut mengandung maksud bahwa kualitas layanan perpustakaan merupakan kepuasan

¹³ Poll, Poll, Roswitha and Peter te Boekhorst, *Measuring Quality: Performance Measurement in Libraries*, Netherlands: IFLA Publications, 2007, hlm. 13.

¹⁴ Sahu, 2007, hlm. 234.

yang didapatkan oleh setiap pemustaka dilihat dari ketelitian/ketepatan, kedalaman/kelengkapan, dan layanan dengan cara yang terbaik/tepat guna/cepat dari pihak perpustakaan. Sementara Sahu¹⁵ dalam penelitiannya menjelaskan bahwa konsep kualitas layanan dalam konteks perpustakaan dapat didefinisikan sebagai berikut.

“...as the difference between users’ expectation and perceptions of service performance and the reality of the service”, artinya (...perbedaan antara persepsi dan harapan pemustaka dari kinerja layanan dan kenyataan layanan yang diterimanya).

Kualitas layanan perpustakaan bisa diukur dalam berbagai aspek yang berkaitan dengan interaksi pemustaka dengan sumber daya perpustakaan yang dimiliki maupun dari segi layanan yang diberikan oleh pustakawannya seperti apa. Soeatminah¹⁶ mengemukakan bahwa pelayanan perpustakaan dikatakan baik apabila dapat dilakukan dengan cepat, tepat waktu, dan benar.

Dalam Tjiptono¹⁷ disebutkan bahwa pada dasarnya kualitas layanan itu berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggannya. Selanjutnya Tjiptono dan

¹⁵ Ibid. hlm. 235.

¹⁶ Soeatminah, *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan*, (Yogyakarta: Kanisius, 1999), hlm. 17.

¹⁷ Tjiptono, Fandy, “Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial”. *Usahawan* (3), Th XXVIII Maret, 1999, hlm. 30.

Chandra,¹⁸ juga menyebutkan bahwa kualitas layanan berkontribusi signifikan bagi penciptaan *diferensiasi*, *positioning*, dan strategi bersaing setiap organisasi. Oleh karena itu, dalam penyampaian jasa dibutuhkan kontak atau interaksi sosial, komunikasi interpersonal, maupun kriteria kualitas yang jelas. Alasannya karena kualitas layanan berkaitan erat dengan yang namanya kepuasan bagi yang dilayani. Selain itu, karena dampak dari kepuasan juga akan berkontribusi pada loyalitas.

Menurut Kotler,¹⁹ kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Sehingga kualitas layanan pada hakekatnya merupakan sebuah konsep yang komprehensif dan perlu terus dikembangkan terutama berkaitan dengan berbagai penetapan indikatornya. Dengan demikian, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa layanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Jadi baik tidaknya kualitas layanan perpustakaan, akan sangat tergantung pada kemampuan perpustakaan dan pustakawan dalam penyediaan layanan untuk memenuhi harapan pemustakanya secara konsisten.

¹⁸ Tjiptono, Fandy dan Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi 2005), hlm. 109.

¹⁹ Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan*, Alih bahasa Hendra teguh. (Jakarta: Prenhallindo, 1997), hlm. 106.

Lebih lanjut Laughlin dan Wilson ²⁰ menyebutkan tingkat harapan pemustaka dari layanan yang diberikan perpustakaan, adalah sebagai berikut.

- 1) Pemustaka menginginkan informasi yang terbaru dan akurat.
- 2) Pemustaka mengharapkan layanan yang nyaman yaitu 24 jam dalam 7 hari (24/7).
- 3) Pemustaka menginginkan layanan didesain (dirancang hanya untuk mereka.
- 4) Pemustaka menginginkan layanan yang handal.
- 5) Pemustaka mengharapkan layanan yang berkualitas tinggi dalam lingkungan yang nyaman.

Pencapaian harapan pemustaka tersebut akan membuat kepuasan tersendiri sebagai pemustaka dan tercapainya kepuasan pemustaka secara signifikan berkaitan dengan loyalitas pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan.

Pada dasarnya kualitas layanan mengacu pada apa yang diberikan, sedangkan aspek fungsional memberikan perhatian pada bagaimana layanan itu diberikan. Fokus kualitas layanan perpustakaan adalah pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pemustaka maupun dalam hal ketepatan penyampaian pihak perpustakaan untuk mengimbangi harapan dari pemustaka tersebut. Jadi kunci suksesnya sebuah perpustakaan bisa dilihat dari

²⁰ Laughlin, Sara and Ray W. Wilson, *The Quality Library: A Guide to Staff-Driven Improvement, Better Efficiency, and Happier Customers*, (Chicago: American Library Association, 2008), hlm. 2.

kualitas layanannya. Selain itu parameter sebenarnya adalah dengan melihat hasil akhir pada kepuasan pemustakanya (*user satisfaction*).

c) Konsep Kepuasan Pemustaka

Banyak definisi yang dikemukakan oleh para pakar mengenai kepuasan pelanggan atau pemakai, antara lain Day dalam Tjiptono²¹ mengatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan atau pemakai adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakai. Kemudian Engel Etal dalam Tjiptono²² mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan pakar pemasaran Kotler dalam Tjiptono²³ memaparkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Dari berbagai definisi yang disampaikan di atas dapat diambil kesimpulan yaitu ada kesamaan definisi terutama menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan dan kinerja/hasil yang

²¹ Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2004), hlm. 146.

²² *Ibid.* hlm.147.

²³ *Ibid.* hlm.147.

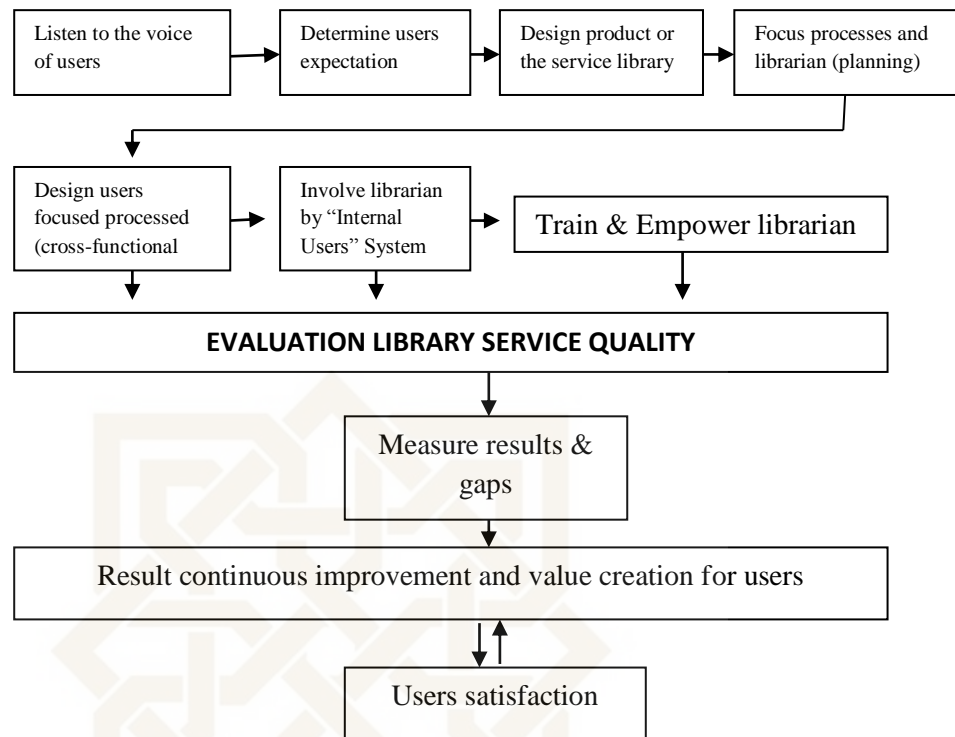
dirasakan). Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan ialah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

Dalam Mandal²⁴ disebutkan bahwa prinsip dasar dari TQM terdiri dari: *customer fokus*, *strategic planning and leadership*, *continuous improvement and learning*, dan *empowerment and teamwork*. Oleh karena itu, apabila mengadopsi dari pendekatan TQM tersebut, maka beberapa elemen yang ada di perpustakaan dari sudut pandang manajemen kualitas total, terdiri dari 4 (empat) ha yaitu sebagai berikut.

- 1) Fokus pada pemustaka (*user focus*)
- 2) Perencanaan strategis dan kepemimpinan perpustakaan (*strategic planning and library leadership*)
- 3) Perbaikan berkesinambungan atau berkelanjutan (*continuous service improvement*)
- 4) Pemberdayaan dan tim kerja pustakawan (*librarian empowerment and teamwork*)

Ilustrasi mengenai langkah-langkah dan ukuran untuk kepuasan pemustaka kaitannya dengan evaluasi, apabila menggunakan pendekatan TQM, dapat dijelaskan dalam gambar 1 berikut.

²⁴ Mandal, SK, *Total Quality Management: Principles and Practice*, (New Delhi: Vikas Publishing House, 2005), hlm. 52.



Gambar 1.

Ilustrasi Langkah dan Pengukuran Untuk Kepuasan Pemustaka

Sumber: Konsep dikembangkan oleh Endang Fatmawati (2011)

Berdasarkan Gambar 1 tersebut, bahwa untuk mengukur kepuasan pemustaka dapat dilakukan dengan berbagai langkah, yang dimulai dari mendengarkan suara pemustaka yang berupa saran/masukan/kritik/keluhan. Lalu menentukan harapan pemustakanya, dilanjutkan merancang produk maupun layanan perpustakaan yang diinginkan pemustaka, dan memfokuskan pada perencanaan proses maupun aspek pustakawan yang melayani. Setelah itu dilanjutkan proses yang berfokus pada “fungsi silang” dari desain pemustakanya, yang meliputi juga perbaikan layanan dari

pustakawannya sebagai sistem internal perpustakaan untuk dilatih dan diberdayakan, sehingga pihak perpustakaan dapat mengukur hasil dan mengetahui kesenjangan (*gap*). Akhirnya dari hasil ukuran kesenjangannya, maka langkah awal yang perlu segera dilakukan adalah perbaikan berkesinambungan atau berkelanjutan dan menciptakan nilai untuk pemustakanya. Selanjutnya hasil akhirnya adalah harapan untuk tercapainya kepuasan pemustaka.

2. Konsep LibQUAL+™

a) LibQUAL+™

LibQUAL+™²⁵ adalah seperangkat alat atau metode terbaru di perpustakaan untuk mengumpulkan, mencari, memahami, maupun menanggapi persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan yang telah diberikan. Sejarah LibQUAL+™ berkembangnya penelitian mengenai pengukuran kualitas layanan perpustakaan, maka ARL (*Association of Research Libraries*) berkolaborasi dengan Texas A&M University pada tahun 1999, melakukan proyek penelitian dengan menguji serta mengkaji instrumen SERVQUAL secara kualitatif melalui beberapa rangkaian wawancara dengan pemustaka perpustakaan. Penelitian tersebut kemudian menghasilkan instrumen pengukuran kualitas layanan yang dikenal dengan LibQUAL+™ yang merupakan pengembangan dari dimensi dalam SERVQUAL.

²⁵ Endang Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL ke LibQUAL+™*, (Jakarta: Sagung Seto, 2013), hlm. 168.

Analisis SERVQUAL ini pertama kali diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry, didesain untuk mengukur kualitas layanan dalam lima dimensi²⁶

b) Manfaat LibQUAL+™ Bagi Perpustakaan

LibQUAL+™ telah menghasilkan instrumen untuk evaluasi kualitas layanan perpustakaan yang tampaknya sederhana. Namun tidak demikian, karena instrumen LibQUAL+™ yang ada telah diuji coba untuk mencapai validitas. Manfaat LibQUAL+™ bagi perpustakaan yang berpartisipasi, antara lain sebagai berikut.

- 1) Data kelembagaan dan laporan yang memungkinkan perpustakaan untuk menilai apakah layanan perpustakaan sudah memenuhi harapan pemustaka.
- 2) Pengumpulan data dan laporan yang memungkinkan perpustakaan untuk membandingkan kinerja dengan perpustakaan lainnya.
- 3) Keikutsertaan dalam lokakarya yang dirancang khusus untuk peserta LibQUAL+™.
- 4) Akses online melalui perpustakaan mengenai berbagai artikel penelitian LibQUAL+™.
- 5) Berkesempatan untuk menjadi bagian dari komunitas yang tertarik dalam mengembangkan layanan perpustakaan yang unggul.

²⁶ Tjiptono, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi, 2000), hlm. 27-28.

c) Manfaat LibQUAL+™ Bagi Pemustaka

Metode LibQUAL+™ dapat memberikan kesempatan pemustaka untuk memberitahukan penilaian dimana layanan perpustakaan yang perlu perbaikan, sehingga perpustakaan dapat menanggapi dan mengelola harapan pemustaka. Adanya kesempatan yang diberikan kepada pemustaka untuk memberikan penilaian, maka akan memberikan apresiasi kepada pemustaka yang memanfaatkan perpustakaan.

Pemustaka sebagai aspek yang dilayani oleh pustakawan akan merasa dihargai dan diapresiasi, karena dimintai pendapat/masukan/usulan/kritikan dari apa yang sudah diterimanya. Usulan/saran pemustaka dapat membantu pihak perpustakaan untuk mendefinisikan (*redefine*), menata ulang (*reinventing*), serta mendesain ulang (*redesign*) konsep perpustakaan yang sudah ada. Jadi untuk menjadi sukses di masa depan, kuncinya profesional informasi (pustakawan) mau tidak mau harus bermitra dengan pemustaka. Dengan demikian, cara yang paling efektif untuk meningkatkan kinerja perpustakaan atau layanan perpustakaan adalah dengan memberikan kesempatan kepada pemustaka untuk berpartisipasi

d) Pengukuran Kualitas Layanan

Kualitas layanan terkait dengan interaksi antara konsumen dan penyedia layanan. Salah satu instrumen pengukuran kualitas layanan

adalah SERVQUAL (*Service Quality*). Dalam SERVQUAL terdapat lima dimensi yang dapat diukur untuk mengetahui kualitas layanan, yaitu reliabilitas, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap.

Pengukuran kualitas layanan dalam SERVQUAL didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi konsumen, serta kesenjangan antara keduanya pada lima dimensi kualitas layanan. Kelima dimensi dijabarkan ke dalam 22 butir pertanyaan untuk variable harapan dan persepsi, yang disusun dengan pertanyaan-pertanyaan dalam skala likert, dari 1 (sangat tidak setuju) sampai 7 (sangat setuju).²⁷

Pengukuran kualitas layanan di perpustakaan dinamakan dengan LibQUAL+™ dilakukan dengan kerjasama antara *Association of Research Libraries* (ARL) dan Texas A&M University (TAMU). Instrumen LibQUAL+™ muncul dari *Daps Theory o Service Quality*, dan merupakan adaptasi dari instrumen pengukuran kualitas layanan yang diciptakan oleh tim penelitian pemasaran Parasuraman pada tahun 1985 yaitu SERVQUAL. Perangkat SERVQUAL telah lama diterima sebagai standar pengukuran pada sektor komersil pada segala sektor pasar, dan aplikasinya telah berkembang di berbagai area non-profit.²⁸ Lima dimensi kualitas layanan yang terdapat dalam model SERVQUAL, seperti yang telah disebutkan diatas (*reliability*,

²⁷ Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi, 2005), hlm.156.

²⁸Cook, Colleen, et.al. "Zone Of Tolerance' in Perceptions of Library Service Quality: A LibQUAL+™ Study." *Libraries and The Academy*, 3 (1), January, 2003.

assurance, empathy, responsiveness, tangible) dikategorikan ke dalam empat dimensi kualitas layanan dalam LibQUAL+™. Keempat dimensi kualitas layanan tersebut adalah *Affect of service, Personal control, Access to information*, dan *Library as place*.

Berbagai dimensi di dalam LibQUAL+™ terus dikembangkan oleh para peneliti yang tertarik memfokuskan pada penelitian kualitas layanan perpustakaan. Oleh karena itu, dimensi yang terdapat dalam LibQUAL+™ selalu disesuaikan dengan perkembangan dunia perpustakaan yang ada, serta dikembangkan indikator pengukurannya agar menjadi lebih sempurna. Mengenai perubahan dimensi LibQUAL+™ dari tahun 2001 s.d. 2009 dapat dijelaskan pada tabel 2.

Tabel 2
Dimensi LibQUAL+™ Per-Tahun

Dimensi	2001	2002	2003	2005	2006	2009
<i>Access to collection</i>	V	X	X	X	x	x
<i>Assurance</i>	V	X	X	X	x	x
<i>Emphaty</i>	V	X	X	X	x	x
<i>Library as place</i>	V	V	V	V	V	V
<i>Reliability</i>	V	X	X	X	x	x
<i>Responsiveness</i>	V	X	X	X	x	x
Dimensi	2001	2002	2003	2005	2006	2009
<i>Tangibles</i>	V	X	X	X	x	x
<i>Self-Reliance</i>	V	X	X	X	x	x
<i>Access to Information</i>	x	V	V	X	x	x
<i>Information Access</i>	x	V	V	x	x	x
<i>Affect of Service</i>	x	V	V	V	V	V
Dimensi	2001	2002	2003	2005	2006	2009
<i>Service Affect</i>	x	V	V	x	x	x
<i>Personal Control</i>	x	V	V	x	x	x
<i>Information Control</i>	x	X	X	V	V	V

Selanjutnya evolusi dari perkembangan butir-butir pertanyaan yang diajukan dalam masing-masing dimensi pada LibQUAL+™ juga mengalami perubahan. Evolusi merupakan perpaduan antara ide/gagasan dan fakta/kenyataan. Evolusi perkembangan jumlah butir pertanyaan dalam dimensi LibQUAL+™ dari yang semula sebanyak 41 pertanyaan, kemudian 56 pertanyaan, lalu menjadi 25 pertanyaan, dan yang terakhir atau laing baru berkurang menjadi 22 pertanyaan.

Peneliti dalam penelitian ini memakai teori LibQUAL+™ tahun 2002 dengan dimensi *Service Affect*, *Library as Place*, *Personal Control*, dan *Information Access* sebagai dasar tulisan. Alasannya karena dimensi ini lebih rinci dan semakin jelas pada pembagian indikator pengukurannya dibanding dimensi tahun yang lain.

Dalam LibQUAL+™ tahun 2002 terdapat empat dimensi yang dapat dijadikan sebagai variabel pengukuran, yaitu sebagai berikut.

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

Service Affect yaitu kemampuan, sikap dan mentalitas pustakawan dalam melayani pemustaka. Kualitas layanan perpustakaan akan menjadi semakin baik apabila pustakawan mempunyai kemampuan sebagai perantara/penengah (*intermediary*) yang profesional bagi pemustakanya. Menurut

Jankowska, et.al.²⁹ dimensi *Service Affect* digolongkan sebagai kekuatan terbesar dari sebuah perpustakaan. Dimensi dari *Service Affect* – (SA) meliputi sebagai berikut.

- a) Empati/kepedulian (*Empathy*): *threatening customer as individuals*.

Memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pemustaka dan berupaya untuk memahami keinginan/kebutuhan pemustaka yang meliputi juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik.

- b) Ketanggapan (*Responsiveness*): *being willing to help*.

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*): *inspiring truth and confidence*.

Mencakup keamanan, kesopanan dan keramahan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pustakawan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan serta pengetahuan

²⁹ Jankowska, et.al, "Improving Library Service Quality to Graduate Student: LibQUAL+™ Survey Result in A Practical Setting" Libraries and The Academy, 6 (1), 2006, hlm. 74.

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

- d) Reliabilitas/keandalan (*Reliability*): *delivering on promise*
Yaitu suatu kemampuan untuk memberikan layanan perpustakaan yang dijanjikan dengan 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*)

Perpustakaan dianggap sebagai sebuah tempat yang mempunyai kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik (*physical facilities*), bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang, peralatan/perabotan (*equipment*), ketersediaan sarana peralatan komunikasi dan petugas (*personnel and communication materials*), 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.

Berwujud/ ada bukti fisik (*Tangibles*), *representing the service physically*.

- a) Fasilitas fisik dan perlengkapan harus diandalkan, antara lain di perpustakaan memiliki gedung yang bagus, berAC, tersedia fasilitas 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 sergama pustakawan yang menarik.

b) Penampilan fisik layanan (seperti fasilitas fisik, peralatan), pustakawan dan cara berkomunikasi akan memberikan warna dalam layanan kepada pemustaka. pustakawan khususnya yang berada di bagian layanan harus mampu untuk berpenampilan dengan baik (*good appearance*).

c) Ruang yang bermanfaat (*utilitarian space*). Yaitu adanya ruangan di perpustakaan yang bisa dimanfaatkan untuk diskusi dan belajar bagi segenap civitas akademik.

d) Berbagai makna (*symbol*) yang nyata, meliputi peralatan, fasilitas fisik, dan peralatan komunikasi yang disediakan di perpustakaan.

e) Tempat belajar yang nyaman (*refuge*), meliputi penyediaan ruang belajar yang merangsang kreativitas dan imajinasi, tempat yang kondusif untuk bertumbuh kembangnya pikiran. Jadi pemustaka saat berada di perpustakaan akan merasa nyaman. Contoh indikator dari fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*library as place* –LP) tersebut antara lain sebagai berikut.

A. Ketersediaan buku-buku di perpustakaan dalam membantu pemustaka menyelesaikan berbagai tugas sekolah.

- B. Kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan yang cukup memadai dan berfungsi baik.
- C. Ketenangan ruangan perpustakaan untuk belajar.
- D. Adanya disain ruangan sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka
- E. Perpustakaan dapat memunculkan berbagai inspirasi untuk membaca dan belajar.
- F. Perpustakaan terbuka untuk civitas akademik dalam belajar/berdiskusi bersama.
- G. Ketersediaan ruangan di perpustakaan yang nyaman untuk belajar.
- H. Kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar.
- I. Tempat yang tenang untuk berkonsentrasi.
- J. Perpustakaan sebagai tempat yang merangsang tumbuhnya kreatifitas.
- K. Tempat yang mengundang kepada pemustaka untuk berkunjung.
- L. Perpustakaan sebagai tempat yang kondusif untuk merenung/berkontemplasi.

3) Petunjuk & Sarana Akses (*Personal Control-PC*)

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. Penjelasanannya adalah sebagai berikut.

- a) Kemudahan akses (*ease of navigation*), bahwa pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan.
- b) Kenyamanan individu pemustaka (*convenience*) mencakup kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi dan ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan.
- c) Peralatan yang modern (*modern equipment*), meliputi berbagai fasilitas perpustakaan yang mutakhir dan sesuai kebutuhan pemustaka.
- d) Kepercayaan diri (*self reliance*), bahwa pemustaka mempunyai keyakinan dapat menggunakan sarana akses dan berbagai petunjuk penelusuran informasi di perpustakaan. Contoh indikator dari petunjuk dan sarana akses (*personal Control-PC*) tersebut sebagai berikut.

- e) Kemudahan pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi di perpustakaan
- f) Penataan koleksi perpustakaan (buku, bahan referensi, majalah, surat kabar, dan lain sebagainya) memudahkan pemustaka dalam proses temu kembali informasi.
- g) Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan
- h) Kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan
- i) Ketersediaan fasilitas mesin foto kopi di perpustakaan yang membantu pemustaka memfotokopi bahan perpustakaan yang dibutuhkan
- j) Adanya peralatan software sebagai alat bantu penelusuran koleksi buku maupun indeks artikel jurnal/majalah
- k) Pemustaka dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi di perpustakaan
- l) Kemampuan pemustaka dalam menggunakan sarana perpustakaan dalam menelusur informasi
- m) Adanya katalog yang mudah digunakan oleh pemustaka
- n) Ketersediaan rambu-rambu yang jelas di perpustakaan
- o) Kelengkapan peralatan modern yang memudahkan pemustaka dalam mengakses informasi

- p) Susunan buku di rak yang memudahkan pemustaka dalam mencari buku yang dibutuhkan

4) Akses Informasi (*Information Access-IA*)

Menyangkut tentang ketersediaan bahan perpustakaan yang memadai, kekuatan koleksi/bahan pustaka yang dimiliki, cakupan isi/ruang lingkup, aktualitas, bimbingan pustakawan, maupun tingkat kecepatan waktu akses informasi di perpustakaan. pada dimensi akses informasi ini meliputi sebagai berikut.

- a) Isi/ruang lingkup (*content/scope*) mencakup ketersediaan koleksi yang memadai, kekayaan koleksi jurnal full text maupun sumber informasi lainnya yang dimiliki. Selain itu juga tersedianya bimbingan pemustaka untuk menelusur informasi di perpustakaan.
- b) Kecepatan waktu akses (*timeliness*) mencakup kemudahan akses untuk menentukan informasi yang relevan dan akurat. Hal ini berarti bahwa waktu yang digunakan pemustaka saat mencari informasi di perpustakaan tersebut kecenderungannya relatif cepat. Sehingga pemustaka merasa lancar dalam mengakses beberapa informasi yang dibutuhkan. Contoh indikator dari akses informasi (*Information Access – IA*) sebagai berikut.

- A. Ketersediaan koleksi (buku, majalah, surat kabar, buku referensi, maupun sumber informasi lain) sesuai dengan silabus dan kebutuhan.
- B. Kelengkapan koleksi yang memenuhi kebutuhan pemustaka
- C. Tersedianya bimbingan pemustaka di perpustakaan pada saat pemustaka butuhkan
- D. Kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang pemustaka butuhkan
- E. Kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui alat bantu katalog
- F. Kemutahiran koleksi yang ada di perpustakaan
- G. Relevansi koleksi yang disediakan di perpustakaan dengan silabus mata pelajaran
- H. Kemudahan penelusuran akses informasi melalui internet
- I. Kemudahan akses e-journals yang dilanggan oleh perpustakaan

e) Tujuan dari LibQual+™ meliputi³⁰ sebagai berikut.

- 1) Mendorong sebuah budaya unggul dalam memberikan layanan perpustakaan
- 2) Membantu pemustaka perpustakaan agar lebih memahami persepsi dari kualitas layanan perpustakaan
- 3) Mengumpulkan dan menafsirkan masukan perpustakaan secara sistematis dari waktu ke waktu
- 4) Memberikan penilaian perpustakaan dengan informasi dari rekan lembaga lain sebagai pembandingan
- 5) Mengidentifikasi praktek-praktek terbaik dalam pelayanan perpustakaan
- 6) Meningkatkan analisis staf perpustakaan dan kemampuan untuk bertindak terhadap data.

f) Implementasi Analisis Kepuasan Pemustaka

Pengukuran tingkat kepuasan pemustaka dapat digunakan dengan berbagai cara, yaitu sebagai berikut.

- 1) Analisis inferensia dengan model pembuktian melalui Uji T.
- 2) Analisis pengukuran dengan Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP).
- 3) Analisis pengukuran dengan grafik melalui metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

Dalam hal ini penulis menggunakan analisis pengukuran melalui metode IPA.

³⁰ LibQUAL+™ lihat <http://www.libqual.org>

Mengingat salah satu definisi kualitas menurut Juran, dikatakan kalau "*Quality is fitness or use*". Hal ini jelas menekankan pada poin penting yaitu pengendali di balik penentuan level kualitas yang harus dipenuhi oleh pustakawan, yaitu pemustakanya. Jadi apabila keinginan pemustaka berubah maka kualitas yang ditetapkan juga pasti akan berubah.

Bahasan mengenai kepuasan pemustaka atau ketidakpuasan pemustaka sebenarnya terletak pada respon pemustaka tersebut terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya ataupun kinerja lainnya dengan kinerja aktual. Adanya perbedaan antara harapan pemustaka mengenai kinerja dari perpustakaan dan penilaian pemustaka mengenai kinerja aktual, akan memberikan suatu persepsi pemustaka atas kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan. maka muncullah perasaan atau penilaian emosional dari pemustaka atas penggunaan fasilitas perpustakaan dan layanan pustakawan yang diterimanya. Terjadi kepuasan pemustaka berarti harapan dan kebutuhan informasi yang mereka butuhkan terpenuhi. Jadi munculnya kesenjangan (gap) antara harapan pemustaka dan kenyataan (kinerja) layanan perpustakaan yang diterima tersebut disebabkan karena harapan pemustaka jelas tidak bisa terpenuhi. Apabila dibumikan untuk mengukur kepuasan pemustaka, maka melalui diagram katesius

dapat diketahui letak dari unsur pelaksanaan indikator dalam dimensi LibQUAL+™ yang mempengaruhi kepuasan pemustaka.

Apabila mengukur kepuasan pemustaka menggunakan IPA, maka kata harapan pemustaka (*user expectation*) bisa diganti dengan tingkat kepentingan (*importance*), yang artinya tingkat kepentingan menurut persepsi pemustaka. Sementara persepsi pemustaka (*user perceptions*) terkait dengan kepuasan dan hal ini bisa dianalogikan dengan tingkat kinerja (*performance*) yang telah diberikan oleh perpustakaan seperti apa.

Tujuan konsep tingkat kepentingan pemustaka model IPA mempunyai tujuan sebagai berikut.

- 1) Dari berbagai persepsi tingkat kepentingan pemustaka, perpustakaan dapat merumuskan tingkat kepentingan pemustaka yang paling dominan.
- 2) Perpustakaan dapat menangkap persepsi yang lebih jelas mengenai pentingnya indikator dalam dimensi LibQUAL+™ di mata pemustaka.
- 3) Perpustakaan dapat mengaitkan pentingnya indikator dalam dimensi LibQUAL+™ yang digunakan dalam penelitian dengan kenyataan yang dirasakan oleh pemustaka.

F. Kerangka Pemikiran

Layanan perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworejo menurut pandangan peneliti belum dapat dilaksanakan secara maksimal sesuai dengan tujuan adanya perpustakaan sekolah. Beberapa hal yang berkaitan dalam teori kualitas layanan belum diterapkan atau tidak stabil dalam layanan yang diberikan. Sebagai contoh adalah sosialisasi perpustakaan yang tidak berjalan, sebagai akibat dari sosialisasi perpustakaan yang tidak berjalan, banyak ditemukan kasus atau permasalahan yang berkaitan dengan perpustakaan seperti pemustaka tidak tahu jam buka tutup perpustakaan, lokasi tempat buku, jumlah buku yang dipinjam, kartu anggota perpustakaan yang tidak dibawa dan masih banyak lagi permasalahan yang berkaitan dengan layanan perpustakaan. Semua itu memberikan dampak yang buruk bagi kualitas layanan perpustakaan, karena tidak adanya komunikasi dua arah antara perpustakaan dan pemustaka membuat loyalitas pemustaka terhadap perpustakaan menurun dan berefek pada kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan.

LibQUAL+™ sendiri adalah sebuah metode baku yang dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan yang dilihat dari perspektif pemustaka. Metode LibQUAL+™ terdiri dari 4 dimensi yang mencakup penilaian kualitas perpustakaan yang terukur. Dalam analisisnya peneliti menggunakan IPA (*Importance Performance Analysis*) yang dapat mengevaluasi kepuasan pemustaka dan kinerja perpustakaan. Dengan hasil akhir bahwa dengan metode tersebut akan muncul atribut yang menjadi

prioritas untuk dapat diusulkan kepada pihak perpustakaan dalam membenahi kualitas layanan perpustakaan tersebut.

Berdasarkan uraian di atas maka perlu dievaluasi bagaimana sebenarnya kualitas layanan perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworejo dari perspektif pemustaka dan sebagai langkah untuk mengevaluasi sebuah program yang sudah berjalan maka perlu menggunakan metode baku yang terstandar dalam hal ini LibQUAL+™.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.³¹ Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian evaluasi.

Apabila dikaitkan dengan penelitian evaluasi (*evaluation research*), maka penelitian evaluasi adalah³² jenis penelitian pada penelitiannya merupakan tipe khusus yang masuk pada penelitian terapan. Tujuan utamanya tidak memperoleh pengetahuan tetapi lebih ke suatu aplikasi pengetahuan uji coba di dalam suatu program yang lebih spesifik atau proyek. Sehingga pada umumnya bermanfaat atau bersifat praktis, dan secara umum juga berguna bagi penelitian dasar untuk membangun suatu generalisasi teori.

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 3.

³² Endang Fatmawati, *Matabaru Penelitian Perpustakaan dari SERVUAL ke LinQUAL+™*, (Jakarta: Sagung Seto, 2013), hlm. 80.

Khusus di bidang perpustakaan dan informasi, jenis penelitian evaluasi (*evaluation research*) amat populer dan mengandung maksud meyakinkan orang lain maupun diri sendiri bahwa apa yang kita kerjakan memang patut dievaluasi. Alasannya agar menjadi tahu letak kekurangan dan kelemahannya untuk dapat memberikan layanan yang lebih baik.

Pada umumnya penelitian evaluasi itu untuk menguji efektifitas dan efisiensi kerja dari sebuah perpustakaan, sehingga membutuhkan sebuah pengukuran (*measurement*). Salah satu metode terbaru di perpustakaan dan masih belum banyak diaplikasikan di Indonesia adalah dengan metode LibQUAL+™.

Tentunya harapan dari penelitian evaluasi adalah dapat dijadikan landasan bagi perpustakaan untuk melihat sejauh mana aspek yang sudah baik dan belum. Hal ini seperti dikemukakan oleh Fidzani³³ bahwa hasil penelitian evaluasi bisa untuk meninjau kembali (*re-orientation*) terhadap koleksi yang dimiliki, layanan yang diberikan, dan berbagai kegiatan yang dapat secara efektif memenuhi kebutuhan informasi pemustakanya.

Selanjutnya mengenai ukuran dari kinerja (*performance measurement*) dari penelitian evaluasi, antara lain sebagai berikut.³⁴

- a) Untuk mengetahui hasil yang dicapai dari penerapan program, layanan, dan sumber daya yang tersedia.
- b) Memfokuskan pada indikator-indikator hasil dan keefektifan perpustakaan.

³³ Fidzani, B.T, "Information Needs and Information Seeking Behaviour of Graduate Students at The University of Botswana" Library Review, 1998, hlm. 329.

³⁴ *Ibid.* hlm. 83.

- c) Berhubungan langsung dengan pengaruh perpustakaan terhadap masyarakat yang dilayani.
- d) Biasanya berkaitan dengan kepuasan pemustaka
- e) Data yang digunakan data longitudinal dan data mutakhir.
- f) Teknik yang digunakan peneliti biasanya: statistik, kuesioner, wawancara, observasi, *un-obtrusive reference questions*, buku catatan, panel pemustaka, uji pengiriman berkas, dan *benchmarking*.
- g) Penelitiannya tergolong yang relatif mutakhir, yaitu bagaimana kehidupan seseorang dipengaruhi oleh perpustakaan dan sumber daya informasi lainnya.

Lebih lanjut Wood³⁵ menjelaskan bahwa secara harfiah evaluasi diartikan sebagai nilai dari pekerjaan yang sudah dilakukan dalam layanan perpustakaan dan informasi (*Library and Information Service-LIS*). Evaluasi sangat esensial dan merupakan proses yang terus menerus harus dilakukan oleh para pimpinan perpustakaan.

Oleh karena itu, apabila melihat di perpustakaan, maka hal yang berkaitan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan adalah kepuasan pemustakanya. Evaluasi layanan sebuah perpustakaan merupakan penilaian terhadap aktivitas dan kebijakan yang sudah dilakukan oleh pihak perpustakaan untuk mengevaluasi hasil yang dicapai dari layanan yang sudah diberikan kepada pemustaka.

³⁵ Wood, Lawraine, "Performance Measurement and Evaluation" dalam Gower Handbook of Library and Information Management, Edited by Raymond John Prytherch, (England: Gower, 1998), hlm. 124.

2. Tempat dan Waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di SMA Negeri 7 Purworejo dengan alamat Jl. Ki MangunSarkoro No.1. Purworejo Jawa Tengah.

Sedangkan waktu yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan sejak bulan Juli sampai September 2014.

3. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dari penelitian ini adalah pemustaka SMA Negeri 7 Purworejo. Pemustaka dalam hal ini didefinisikan sebagai pemustaka yang datang dan langsung menggunakan sendiri layanan perpustakaan. Sedangkan objek penelitiannya adalah kualitas layanan perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworejo dalam prespektif LibQUAL+™.

4. Sumber Data

Sumber data³⁶ adalah segala sesuatu yang menunjuk pada asal data diperoleh. Sumber data dalam penelitian ini adalah pemustaka, SMA Negeri 7 Purworejo, buku-buku terkait, dokumentasi, serta buku-buku lain yang mendukung dan relevan dengan penelitian tentang kepuasan pemustaka.

Populasi³⁷ adalah keseluruhan obyek penelitian, sedang sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota perpustakaan SMA Negeri 7 Purworejo dalam hal ini adalah siswa kelas X, XI, dan XII yang berjumlah 919 orang.

³⁶ Suharsimi Arikunto, *Evaluasi Program Pendidikan Pedoman Teoretis Praktis Bagi Mahasiswa dan Praktisi Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm. 88.

³⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm.130.

Berdasarkan pada jumlah populasi tersebut maka penulis akan mengambil sampel sebanyak 251 responden dengan tingkat kesalahan 5%. Pengambilan sampel ini berdasarkan pada hasil perhitungan rumus yang dikembangkan oleh Issac dan Michael.³⁸

$$S = \frac{x^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N - 1) + x^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan.

S = ukuran sampel

N = ukuran populasi

P = proporsi dalam populasi

d = ketelitian (0,05)

x^2 = dengan dk=1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10 %

Dengan jumlah populasi 919 dan menggunakan rumus yang dikembangkan Issac dan Michael dengan tingkat kesalahan 5% maka didapatkan sampel 251.

Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Menurut Sugiyono³⁹ dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Cara demikian

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 126.

³⁹ *Ibid.* hlm. 120.

dilakukan karena anggota populasi homogen atau sama yaitu siswa SMA Negeri 7 Purworejo.

5. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴⁰

Dalam penelitian ini terdapat variabel tunggal, yaitu kualitas layanan.

6. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan definisi yang diberikan kepada variabel dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan atau memberikan operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel-variabel tersebut.⁴¹

Definisi operasional untuk variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kepuasan pemustaka dalam perspektif LibQUAL+™.

Agar penelitian ini dapat dipahami oleh berbagai pihak dan ada kesamaan pengertian, maka penulis akan menjelaskan definisi operasional dari variabel, dan sekaligus menjelaskan atau memuat indikator-indikator dari variabel yang memungkinkan peneliti mengumpulkan data secara relevan, sehingga dari variabel tersebut lebih terarah dan sesuai dengan metode pengukuran yang telah direncanakan. Adapun definisi operasional variabel adalah sebagai berikut.

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2010), hlm. 61.

⁴¹ Khusnan Iskandar, "Pengaruh Motivasi Kerja dan Iklim Kerja Terhadap Kinerja Guru di Sekolah Menengah Atas (SMA) UII Yogyakarta" Tesis (tidak diterbitkan) (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2011), hlm. 65.

- a) Kualitas layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pemustaka maupun dalam hal ketepatan penyampaian pihak perpustakaan untuk mengimbangi harapan dari pemustaka.
- b) LibQUAL+™ adalah paket layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, menemukan, memahami, dan mengambil tindakan berdasarkan pendapat pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan. Adapun indikator dari LibQUAL+™ adalah Kemampuan & sikap pustakawan dalam melayani yang terdiri dari empati, ketanggapan, jaminan, reliabilitas; fasilitas & Suasana ruang perpustakaan yang terdiri dari berwujud, ruang yang bermanfaat, berbagai makna, tempat belajar yang nyaman; petunjuk & sarana akses yang terdiri dari kemudahan akses, kenyamanan individu pemustaka, peralatan yang modern, kepercayaan diri; dan akses informasi yang terdiri dari isirung lingkup, kecepatan waktu akses.

Pengumpulan data dan pengukuran variabel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan instrumen yang disusun berdasarkan tabulasi skala *Likert* yang terdiri dari lima (5) pilihan. Adapun skala untuk pertanyaan berkenaan dengan *Importance* melukiskan harapan pemustaka adalah sebagai berikut.

Sangat Penting (SP) : dengan skala 5

Penting (P) : dengan skala 4

Kurang Penting (KP) : dengan skala 3

Tidak Penting (TP) : dengan skala 2

Sangat Tidak Penting (STP) : dengan skala 1

Sedangkan skala untuk pertanyaan berkenaan dengan *Importance* melukiskan persepsi pemustaka adalah sebagai berikut.

Sangat Baik (SB) : dengan skala 5

Baik (B) : dengan skala 4

Kurang Baik (KB) : dengan skala 3

Tidak Baik (TB) : dengan skala 2

Sangat Tidak Baik (STB) : dengan skala 1

Setelah butir soal (angket) terjawab dan terkumpul pada semua sampel maka dilakukan penjumlahan.

7. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan penulis lakukan dalam penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut.

a) Angket atau kuesioner

Angket, yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk mendapatkan informasi dari responden dalam arti laporan tentang

dirinya atau hal-hal yang ia ketahui.⁴² Dipandang dari cara menjawabnya, angket terdiri dari angket terbuka dan tertutup. Angket terbuka adalah angket yang memberikan kesempatan kepada responden untuk menjawab dengan kalimatnya sendiri, sedangkan angket tertutup adalah angket yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih. Bentuk angket yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan angket tertutup dengan menggunakan skala *Likert* dengan 5 jenjang range nilai (1 adalah yang terkecil dan 5 adalah yang skala tertinggi). Angket atau kuesioner dalam penelitian ini berfungsi menjadi data utama pada penelitian.

Tahap-tahap yang dilakukan dalam penyusunan kuesioner/angket sebagai berikut.

- 1) Menyusun kisi-kisi atau indikator-indikator untuk variabel kepuasan pemustaka dalam hal ini LibQUAL+™ sudah membuat kisi-kisi atau indikator pengukuran kepuasan pemustaka dan sudah teruji validitas dan reliabilitas pengukurannya.
- 2) Menyusun item-item butir soal berdasarkan indikator variabel.
- 3) Uji perangkat atau angket dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

b) Dokumentasi

⁴² *Ibid.* hlm.151.

Dokumentasi, yaitu cara atau teknik mengumpulkan data yang diperoleh dari keterangan yang dikutip dari catatan, arsip dan keterangan yang relevan dengan penelitian.⁴³ Teknik dokumentasi ini dilakukan untuk melengkapi data yang dibutuhkan, di antaranya untuk memperoleh data mengenai berbagai teori yang dapat mendukung penelitian.

c) Wawancara

Wawancara, yaitu suatu proses tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik, yang satu dapat melihat muka yang lain dan mendengarkan dengan telinga sendiri suaranya.⁴⁴ Wawancara dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara bebas, dimana pewawancara bebas menanyakan apa saja, tetapi juga mengingat akan data apa yang akan dikumpulkan. Dalam pelaksanaannya pewawancara tidak membawa pedoman wawancara (ancer-ancer) apa yang akan ditanyakan. Dan teknik pengumpulan data wawancara ini berfungsi sebagai data pendukung artinya data yang membantu menjelaskan atau memberikan gambaran lebih meyakinkan pada hasil penelitian.

8. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

a) Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau

⁴³ Sutrisno Hadi, *Analisis Regresi*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1995), hlm.192.

⁴⁴ *Ibid.* hlm. 192.

sahih mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.⁴⁵ Peneliti mencobakan instrumen tersebut sebelum dilakukan penelitian yang sesungguhnya. Rumus korelasi yang digunakan adalah yang dikemukakan oleh Pearson, yang dikenal dengan rumus korelasi *product moment*.

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

Dengan pengertian

$$x = X - \bar{X}$$

$$y = Y - \bar{Y}$$

\bar{X} = skor rata-rata dari X

\bar{Y} = skor rata-rata dari Y

N = jumlah responden

Uji signifikansi untuk menentukan valid tidaknya sebuah butir dilakukan dengan cara membandingkan nilai perhitungan koefisien korelasi r_{xy} dengan nilai r kritis. Apabila nilai r hitung lebih besar atau sama dengan dari r kritis ($r_{\text{hitung}} \geq 0,12$) maka instrumen yang diuji tersebut dinyatakan valid, tetapi sebaliknya jika nilai r hitung lebih kecil dari r kritis ($r_{\text{hitung}} < 0,12$) maka instrumen tersebut dinyatakan tidak valid. Dalam penelitian ini, untuk menguji validitas instrumen penelitian, penulis menggunakan SPSS *version 19 for windows*.

⁴⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1993), hlm. 136.

Tabel 3

Validasi atribut *Performance*, *Importance* sebagai pengukuran Kepuasan Pemustaka

No	Atribut	Jumlah item	Valid item	Keterangan
1	<i>Performance</i>	28	28	Valid
2	<i>Importance</i>	28	28	Valid

Sumber: data primer diolah, 2014.

Dari rangkuman hasil validitas item di atas, butir-butir pertanyaan yang valid dapat dilihat pada hasil pengolahan SPSS 19 pada tabel *item total statistics* pada kolom *corrected item-total correlation* untuk masing-masing butir pertanyaan adalah sebagai berikut.

Tabel 4

Hasil Uji Validitas *Performance* dan *Importance*

No item pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
<i>Performance</i>			
1	0,401	0,12	Valid
2	0,377	0,12	Valid
3	0,325	0,12	Valid
4	0,396	0,12	Valid
5	0,438	0,12	Valid
6	0,494	0,12	Valid
7	0,614	0,12	Valid
8	0,588	0,12	Valid
9	0,623	0,12	Valid
10	0,662	0,12	Valid
11	0,541	0,12	Valid
12	0,491	0,12	Valid
13	0,507	0,12	Valid
14	0,515	0,12	Valid
15	0,577	0,12	Valid
16	0,599	0,12	Valid
17	0,549	0,12	Valid
18	0,530	0,12	Valid
19	0,468	0,12	Valid

20	0,574	0,12	Valid
21	0,325	0,12	Valid
22	0,479	0,12	Valid
23	0,466	0,12	Valid
24	0,470	0,12	Valid
25	0,521	0,12	Valid
26	0,392	0,12	Valid
27	0,489	0,12	Valid
28	0,453	0,12	Valid
<i>Importance</i>			
1	0,541	0,12	Valid
2	0,531	0,12	Valid
3	0,543	0,12	Valid
4	0,557	0,12	Valid
5	0,586	0,12	Valid
6	0,518	0,12	Valid
7	0,668	0,12	Valid
8	0,610	0,12	Valid
9	0,639	0,12	Valid
10	0,585	0,12	Valid
11	0,617	0,12	Valid
12	0,672	0,12	Valid
13	0,635	0,12	Valid
14	0,602	0,12	Valid
15	0,529	0,12	Valid
16	0,636	0,12	Valid
17	0,618	0,12	Valid
18	0,660	0,12	Valid
19	0,612	0,12	Valid
20	0,580	0,12	Valid
21	0,552	0,12	Valid
22	0,637	0,12	Valid
23	0,570	0,12	Valid
24	0,620	0,12	Valid
25	0,540	0,12	Valid
26	0,658	0,12	Valid
27	0,602	0,12	Valid
28	0,607	0,12	Valid

Sumber: data primer diolah, 2014.

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa 28 butir item pertanyaan untuk *performance*, dan *importance* seluruhnya adalah valid karena nilai

corrected item total correlation lebih besar dibanding 0,12 dan item kuesioner yang valid dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.

b) Reliabilitas

Reliabilitas mengandung pengertian bahwa sesuatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. Instrumen tes dikatakan dapat dipercaya (*reliabel*) jika memberikan hasil yang tetap atau ajeg (konsisten) apabila diteskan berkali-kali. Ajeg atau tetap tidak selalu harus sama skornya, skor dapat berubah tetapi mengikuti perubahan secara ajeg.⁴⁶ Penulis mencari reliabilitas dengan rumus Alpha Crobach dengan rumus sebagai berikut.⁴⁷

$$r_n = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \left[\frac{\sum \alpha b^2}{\alpha_1^2} \right] \right]$$

Keterangan:

r_n	= Reliabilitas instrumen
k	= Banyaknya butir pertanyaan
$\sum \alpha b^2$	= Jumlah varian butir
α_1^2	= Varian total

Dala penentuan tingkat reliabilitas suatu instrumen pada penelitian, secara umum keandalan dalam kisaran 0,60 s/d 0,80 dianggap baik, serta dalam kisaran 0,0 s/d 1,00 dianggap sangat baik.

⁴⁶ S. Eko Putro Widoyoko, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), hlm. 157.

⁴⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hlm.126.

Dalam penelitian ini, untuk menguji reliabilitas instrumen penelitian, penyusun menggunakan SPSS *version 19 or windows*. Berdasarkan tingkat reliabilitas, hasil uji koefisien reliabilitas (r Alpha) terhadap instrumen atribut yang diuji dapat dirangkum pada tabel dibawah ini sebagai berikut.

Tabel 5
Hasil Uji Reliabilitas *Performance, Importance*

No	Atribut	Jumlah item	Cronbach Alpha	Ket.
1	<i>Performance</i>	28	0,911	Sangat baik
2	<i>Importance</i>	28	0,944	Sangat baik

Sumber: data primer diolah, 2014.

Berdasarkan tabel rangkuman hasil uji reliabilitas di atas, nilai Alpha Cronbach untuk *performance* adalah 0,911, dan *importance* 0,944. Hal ini berarti bahwa pernyataan untuk seluruh item pertanyaan untuk *performance* dan *importance* adalah sangat baik.

Adapun penyusunan instrumen mengacu pada LibQUAL+™ tahun 2002 yang diukur dari empat dimensi yaitu komponen dimensi Kemampuan & Sikap Pustakawan dalam Melayani (*Service Affect – SA*), Fasilitas & Suasana Ruang Perpustakaan (*Library as Place – LP*), Petunjuk & Sarana Akses (*Personal Control – PC*), dan Akses Informasi (*Information Access –IA*).

Tabel 6
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Metode LibQUAL+™

No	Dimensi	Aspek	Indikator	Jumlah Butir
1	Kemampuan & Sikap Pustakawan dalam Melayani (<i>Service Affect – SA</i>)	Empati/kepedulian (<i>Empathy</i>)	Pustakawan memahami kebutuhan saya di perpustakaan	1
			Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya	1
		Ketanggapan (<i>Responsive-ness</i>)	Kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan saya di perpustakaan	1
			Pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya perlukan	1
		Jaminan/kepastian (<i>Assurance</i>)	Keramahan pustakawan dalam melayani saya	1
			Pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya	1
		Realibilitas/keandalan (<i>Reliability</i>)	Waktu layanan perpustakaan sesuai dengan yang telah ditentukan	1
			Kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan yang saya ajukan	1
2	Fasilitas & Suasana Ruang Perpustakaan (<i>Library as Place –LP</i>)	Berwujud/ada buktifisik (<i>tangibles</i>)	Ketersediaan buku-buku di perpustakaan dalam membantu saya menyelesaikan berbagai tugas kuliah	
			Kondisi fisik gedung maupun peralatan	1

			dan perlengkapan yang cukup memadai dan berfungsi baik	
		Ruang yang bermanfaat (<i>Utilitarian Space</i>)	Ketenangan ruangan perpustakaan untuk belajar	1
			Adanya disain ruangan sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka	1
		Berbagai makna (<i>Symbol</i>)	Perpustakaan dapat memunculkan berbagai inspirasi untuk membaca dan belajar	1
			Perpustakaan terbuka untuk civitas akademika dalam belajar/ berdiskusi bersama	1
		Tempat belajar yang nyaman (<i>Refuge</i>)	Ketersediaan ruangan di perpustakaan yang nyaman untuk belajar	1
			Kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar	1
3	Petunjuk dan sarana akses (<i>Personal Control –PC</i>)	Kemudahan akses (<i>Ease of Navigation</i>)	Kemudahan saya dalam melakukan penelusuran informasi di perpustakaan	1
			Penataan koleksi perpustakaan (buku, bahan referensi, majalah, surat kabar, dsb) memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi	1
		Kenyamanan	Kejelasan petunjuk	1

		individu pemustaka (<i>Convenience</i>)	atau panduan penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan	
			Kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan	1
		Peralatan yang modern (<i>Modern equipment</i>)	Ketersediaan fasilitas mesin foto kopi di perpustakaan yang membantu saya memperoleh bahan perpustakaan yang saya butuhkan	1
			Adanya peralatan software sebagai alat bantu penelusuran koleksi buku maupun indeks artikel jurnal/majalah	1
		Kepercayaan diri (<i>Self Reliance</i>)	Saya dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi di perpustakaan	1
			Kemampuan saya dalam menggunakan sarana perpustakaan dalam menelusur informasi	1
4	Akses informasi (<i>Information Access –IA</i>)	Isi/ruang lingkup (<i>Content/ scope</i>)	Ketersediaan koleksi (buku, majalah, surat kabar, buku referensi, maupun sumber informasi lain) sesuai dengan silabus dan kebutuhan saya	1
			Tersedianya bimbingan pemustaka di perpustakaan pada saat dibutuhkan	1
		Kecepatan waktu	Kelancaran dalam	1

		akses (<i>Timeliness</i>)	mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan	
			Kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui alat bantu katalog	1

9. Analisa Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA merupakan suatu teknik statistik yang bercorak deskriptif, sehingga membutuhkan ketelitian dalam menganalisis data hasil penelitian. Penerapan dengan teknik pendekatan model IPA di perpustakaan adalah bisa untuk mengevaluasi kualitas layanan. Dalam hal ini, peneliti akan bisa mengenali kepuasan pemustaka sebagai fungsi dari seberapa penting sebuah layanan perpustakaan buat pemustaka dan kinerja perpustakaan dalam penyediaan layanan atau fasilitas perpustakaan.

Analisis kualitas layanan perpustakaan model IPA⁴⁸ adalah teknik analisis dengan indikator dalam dimensi LibQUAL+™ yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang ditunjukkan oleh perpustakaan dalam memenuhi kepuasan para pemustakanya. Konsep dasarnya bahwa analisis tingkat kepentingan dan kepuasan pemustaka dapat menghasilkan suatu diagram kartesius yang dapat menunjukkan

⁴⁸ Endang Fatmawati, *Mata baru Penelitian Perpustakaan dari SERQUAL ke LibQUAL+™*, (Jakarta: Sagung Seto, 2013), hlm. 241.

letak indikator dalam dimensi LibQUAL+™ yang dianggap mempengaruhi kepuasan pemustaka.

Dalam bahasa yang lebih mudah adalah dengan meminta pemustaka untuk meranking berbagai dimensi ataupun indikator berdasarkan dengan derajat pentingnya setiap indikator dan seberapa baik kinerja perpustakaan.

Analisis data dalam model IPA terdiri dua komponen yaitu sebagai berikut.

- a) Analisis kuadran, melalui analisis kuadran akan dapat diketahui respon pemustaka terhadap layanan yang diberikan perpustakaan berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*). *Importance* dan *performance* adalah atribut dalam teknik analisis model IPA bukan variabel penelitian.
- b) Analisis kesenjangan (*gap*), merupakan analisis yang digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja layanan perpustakaan dengan harapan pemustaka terhadap layanan yang telah diberikan.

Mengadopsi dari Fatmawati⁴⁹ maka apabila diaplikasikan dalam konteks penelitian puskinfo, maka cara menganalisis datanya sebagai berikut.

⁴⁹ Endang Fatmawati, *Mata baru Penelitian Perpustakaan dari SERQUAL ke LibQUAL+™*, (Jakarta: Sagung Seto, 2013), hlm. 249.

- a) Menentukan nilai GAP (P-I), dengan cara menghitung selisih nilai rata-rata *importance* dan nilai rata-rata *performance*, kemudian menentukan letak kuadran setiap indikator dalam dimensi LibQUAL+™.
- b) Menentukan nilai Indeks Kinerja Perpustakaan.

Nilai indeks kinerja perpustakaan untuk *Importance* dan *Performance* pada masing-masing pertanyaan dapat dihitung dengan cara sebagai berikut.

$$IK\ Importance = \frac{(A \times 5) + (B \times 4) + (C \times 3) + (D \times 2) + (E \times 1)}{5}$$

Atau:

$$IK\ Performance = \frac{(A^1 \times 5) + (B^1 \times 4) + (C^1 \times 3) + (D^1 \times 2) + (E^1 \times 1)}{5}$$

Keterangan:

A = nilai/skor dari skala SP untuk *Importance* dengan bobot 5

B = nilai/skor dari skala P untuk *Importance* dengan bobot 4

C = nilai/skor dari skala KP untuk *Importance* dengan bobot 3

D = nilai/skor dari skala TP untuk *Importance* dengan bobot 2

E = nilai/skor dari skala STP untuk *Importance* dengan bobot 1

A^1 = nilai/skor dari skala SB untuk *Performance* dengan bobot 5

B^1 = nilai/skor dari skala SB untuk *Performance* dengan bobot 4

C^1 = nilai/skor dari skala SB untuk *Performance* dengan bobot 3

D^1 = nilai/skor dari skala SB untuk *Performance* dengan bobot

2

E^1 = nilai/skor dari skala SB untuk *Performance* dengan bobot

1

- c) Membuat matriks *importance* dan *performance*. Dengan cara menghubungkan nilai *performance* pada sumbu X dan nilai *importance* pada sumbu Y.
- d) Membuat diagram *importance* dan *performance matrix* untuk memetakan hasil. Nilai rata-rata *importance* dan *performance* yang telah diperoleh digunakan sebagai batas untuk menentukan letak indikator dalam dimensi LibQUAL+™ apakah ada pada kuadran I, II, III, atau IV.

Muara IPA adalah dapat menampilkan hasil analisis usulan perbaikan kinerja perpustakaan secara lebih komprehensif sesuai dengan prioritas. Artinya bisa memberikan usulan ataupun masukan kepada pihak manajemen perpustakaan untuk mengidentifikasi prioritas indikator apa saja dalam dimensi LibQUAL+™ yang terdapat dalam kuadran pertama.

H. Sistematika Pembahasan

Secara keseluruhan sistematika pembahasan tesis ini terdiri dari bagian awal, bagian utama dan bagian akhir. Bagian awal terdiri dari bagian judul penelitian dan sistematika pembahasan, daftar isi, serta daftar tabel dan gambar.

BAB I berupa Pendahuluan. Bab ini membahas tentang keseluruhan penulisan tesis ini yang terdiri dari Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Kajian Pustaka, Kerangka Teori, Metode Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

BAB II berupa Deskripsi Obyek Penelitian. Di dalam bab ini dideskripsikan hal-hal yang berkaitan dengan pengenalan terhadap perpustakaan SMA Negeri 7 Purworejo mulai dari Sejarah, Visi dan Misi, Struktur Organisasi, Koleksi dan layanan yang ada di perpustakaan.

BAB III berupa Hasil Penelitian dan Pembahasan Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan SMA Negeri 7 Purworejo dalam Prespektif LibQUAL+™.

Bab IV berupa Penutup. Merupakan bab terakhir yang memuat kesimpulan penelitian dan saran.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pada bagian ini akan disimpulkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kepuasan pemustaka siswa SMA Negeri 7 Purworejo dalam prespektif LibQUAL+™. Berdasarkan uraian dan penjelasan yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Kualitas layanan perpustakaan SMA Negeri 7 Purworejo sebesar 8471.66% atau 80% lebih. Artinya pemustaka merasa puas terhadap kinerja layanan perpustakaan.
2. Kualitas staf pelayanan yang diberikan perpustakaan terhadap pemustaka sudah mencapai tingkat kepentingan yang diharapkan oleh pemustaka. Dengan rata-rata pada posisi kuadran II.
3. Kemampuan perpustakaan dalam memenuhi harapan pemustaka dalam penyediaan berbagai fasilitas dan suasana di perpustakaan mendapat tanggapan yang beragam akan tetapi secara garis besar kinerja perpustakaan sudah mencapai tingkat kepentingan yang diharapkan oleh pemustaka dan sudah sesuai dengan yang dirasakannya. Dengan rata-rata pada posisi kuadran II.
4. Kemampuan perpustakaan dalam menyediakan kenyamanan individu dan penyediaan peralatan yang dibutuhkan pemustaka tidak mencapai tingkat kepentingan menurut apa yang diharapkan pemustaka. Sedangkan

kemudahan akses dan kepercayaan diri pemustaka dalam menggunakan sarana akses dan petunjuk penelusuran informasi di perpustakaan mempunyai tingkat kepuasan pemustaka yang rendah dan dianggap tidak terlalu penting oleh pemustaka. Dengan rata-rata pada posisi kuadran I dan III.

5. Ketersediaan koleksi perpustakaan menjadi penting oleh pemustaka sehingga tingkat kepuasannya tinggi dan menjadi layanan unggulan di mata pemustaka, akan tetapi pemustaka beranggapan tidak terlalu penting *tool/alat* dalam menemukan informasi yang dibutuhkan yaitu pendidikan pemakai dan alat bantu katalog (OPAC) disisi lain pemustaka mempunyai pengharapan yang tinggi terhadap kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan. Dengan rata-rata pada posisi kuadran I dan III.

B. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan penelitian, peneliti memberikan rekomendasi kepada pihak perpustakaan SMA Negeri 7 Purworejo untuk memberikan perhatian kepada atribut yang penting agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Atribut tersebut antara lain sebagai berikut.

1. Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan;
2. Kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan;
3. Ketersediaan fasilitas internet di perpustakaan yang membantu memperoleh bahan perpustakaan yang dibutuhkan pemustaka/siswa;

4. Kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan pemustaka/siswa;
5. Perpustakaan perlu untuk memberikan edukasi/pembelajaran bagaimana pemustaka menemukan informasi yang dibutuhkan dan memanfaatkan sarana dan fasilitas yang ada di perpustakaan (literasi informasi).



DAFTAR PUSTAKA

- Bambang Agus Pramuka, "Persepsi Pengguna Terhadap Mutu Layanan Perpustakaan (LIBQUAL) Perguruan Tinggi di Kabupaten Banyumas", *Akuntansi & Manajemen Universitas Jenderal Soedirman*, Vol 20, No 1, April 2009.
- Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Cook, Colleen, et.al. "Zone Of Tolerance' in Perceptions of Library Service Quality: A LibQUAL+™ Study." *Libraries and The Academy*, 3 (1), January, 2003.
- Denny Nurkertamanda, "Usulan Konsep Peningkatan Kepuasan Pengguna Perpustakaan dengan Menggunakan Metodologi LibQUAL+™ dan Quality Function Deployment", *J@TI Undip*, Vol IV, No 2, Mei 2009.
- Dokumentasi Perpustakaan SMA Negeri 7 Purworejo, 2014.
- Endang Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL ke LibQUAL+™*, Jakarta: Sagung Seto, 2013.
- Fidzani, B.T, "Information Needs and Information Seeking Behaviour of Graduate Students at The University of Botswana." *Library Review*, (47) 7, 1998.
- Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*, Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2010.
- Jankowska, et.al, "Improving Library Service Quality to Graduate Students: LibQUAL+™ Survey Results in A Practical Setting." *Libraries and The Academy*, 6 (1), 2006.
- Khusnan Iskandar, *Pengaruh Motivasi*
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan*. Alih Bahasa Hendra Teguh, Jakarta: Prenhallindo, 1997.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Indeks, 2003.
- Kyrillidou dan Hipps (2001) dalam Nimsomboon, Narit Nagata, Haruki, *Assessment of Library Service Quality At Thammasat University Library System*. Department of Library Science. Fakultas of Liberal Arts. Thammasat University. Thailand 2003.

Laughlin, Sara dan Ray W. Wilson, *The Quality Library: A Guide to Staff-Driven Improvement, Better Efficiency, and Happier Customers*. Chicago: American Library Association, 2008.

LibQual+™ . tersedia dalam <http://www.libqual.org>, diakses tanggal 13 Juli 2014.

Lupyohadi (et al), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2, Jakarta: Salemba 4, 2006.

Mandal, SK, *Total Quality Management: Principles nad Practice*, New Delhi, 2005.

Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010.

Peter Hinton, *Quality Public Service Finance and Management*, Great Britain Tudor Business, 1993.

Poll, Roswitha and Peter te Boekhorst, *Measuring Quality: Performance Measurement in Libraries*, Netherlands: IFLA Publications, 2007.

Rikhe Lindaryani, “Pengontrolan Kualitas Layanan Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya”, dalam digilib.its.ac.id/.../ITS-Undergraduate-13355-Paper.pdf. Akses tanggal 7 Oktober 2014 pukul 13.00 WIB.

Rr. Iridayanti Kurniasih “Analisis Kulaitas Layanan Perpustakaan dengan Metode Libqual+™ di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang” tesis (tidak diterbitkan) Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2012.

S. Eko Putro Widoyoko, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.

Sahu, 2007.

Soeatminah, *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan*, Yogyakarta: Kanisius, 1999.

Sri Lestari, “Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja dengan Kinerja Pustakawan pada Perpustakaan Perguruan Tinggi di Yogyakarta (Studi Pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga dan Universitas Atma Jaya Yogyakarta)” Tesis (tidak diterbitkan) (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2013.

Sri Restuti, “Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan (LIBQUAL+™ Method) Pada Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau Pekanbaru”, *Pekbis Jurnal*, Vol 5, No 3, November 2013.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1994.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2010.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2010.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*, Bandung: Alfabeta, 2013.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.

Suharsimi Arikunto, *Evaluasi Program Pendidikan Pedoman Teoretis Praktis Bagi Mahasiswa dan Praktisi Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010.

Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Sagung Seto, 2006.

Sutrisno Hadi, *Analisis Regresi*, Yogyakarta: Andi Offset, 1995.

Tim Redaksi Fokus Media, *Himpunan Peraturan Perundangan Standar Nasional Pendidikan*, Bandung: Fokus Media, 2005.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi, 2005.

Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi, 1996.

Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi, 2004.

Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi, 2004.

Tjiptono, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi, 2003.

Tjiptono, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi, 2000.

Widodo Mulyo Rusdihanto, "Perbaikan Kualitas Layanan Berdasarkan Kepuasan Pengguna dan Standarisasi Sumber Daya (Studi Kasus Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang)" Tesis (tidak diterbitkan) (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2012).

Wood, Lawraine, "Performance Measurement and Evaluation." Dalam Gower Handbook of Library and Information Management. Edited by Raymond John Prytherch, England: Gower, 1998.

Lampiran 2

Uji Validitas dan Reliabilitas *Importance*

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	251	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	251	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.944	28

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	127.59	76.460	.541	.942
Q2	127.66	76.017	.531	.942
Q3	127.54	76.698	.543	.942

Q4	127.58	76.172	.557	.942
Q5	127.53	76.610	.586	.942
Q6	127.52	77.243	.518	.942
Q7	127.60	75.553	.668	.941
Q8	127.56	75.511	.610	.941
Q9	127.45	77.073	.639	.941
Q10	127.48	76.667	.585	.942
Q11	127.45	76.697	.617	.941
Q12	127.52	76.083	.672	.941
Q13	127.52	75.811	.635	.941
Q14	127.53	75.994	.602	.942
Q15	127.51	76.203	.529	.942
Q16	127.49	75.827	.636	.941
Q17	127.47	76.874	.618	.941
Q18	127.50	76.331	.660	.941
Q19	127.53	76.346	.612	.941
Q20	127.55	75.937	.580	.942
Q21	127.52	76.451	.552	.942
Q22	127.49	76.235	.637	.941
Q23	127.65	75.806	.570	.942
Q24	127.59	75.412	.620	.941
Q25	127.43	77.526	.540	.942

Q26	127.59	75.026	.658	.941
Q27	127.51	76.403	.602	.942
Q28	127.54	75.385	.607	.941



Lampiran 3

Uji Validitas dan Reliabilitas *Performance*

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	251	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	251	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	28

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	110.77	163.130	.401	.909
Q2	110.61	162.542	.377	.910
Q3	110.61	163.551	.325	.910
Q4	110.69	161.007	.396	.909

Q5	110.79	160.149	.438	.909
Q6	110.76	159.037	.494	.908
Q7	110.90	155.199	.614	.906
Q8	110.88	156.133	.588	.906
Q9	110.81	154.883	.623	.906
Q10	110.82	153.140	.662	.905
Q11	110.97	155.939	.541	.907
Q12	110.92	156.586	.491	.908
Q13	110.98	155.052	.507	.908
Q14	110.87	157.811	.515	.908
Q15	110.78	155.742	.577	.906
Q16	110.84	154.164	.599	.906
Q17	111.01	155.608	.549	.907
Q18	110.86	156.206	.530	.907
Q19	110.92	158.706	.468	.908
Q20	110.92	155.837	.574	.906
Q21	111.43	158.238	.325	.912
Q22	111.02	154.919	.479	.909
Q23	111.01	158.400	.466	.908
Q24	110.95	158.966	.470	.908
Q25	110.93	157.447	.521	.907
Q26	110.95	160.374	.392	.910

Q27	110.88	158.631	.489	.908
Q28	110.88	158.839	.453	.909



Lampiran 4

Frequencies Deskriptif

Frequencies

Statistics

		VAR00003	VAR00004
N	Valid	251	251
	Missing	1	1
Mean		102.9004	105.7610
Median		115.0000	122.0000
Std. Deviation		41.55616	44.22441
Minimum		.00	.00
Maximum		140.00	136.00
Sum		25828.00	26546.00

Lampiran 5

Diagram Kartesius *Importance* dan *Performance Matrix*

Graph

