

**EVALUASI MUTU LAYANAN
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MA CHUNG
MENGGUNAKAN METODE LibQUAL+®**



Oleh :
Daniel Pandapotan, S.Sos.
NIM : 1120011003

TESIS

Diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh
Gelar Magister dalam Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi

YOGYAKARTA

2015

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : Daniel Pandapotan, S.Sos.

NIM : 1120011003

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 sebelumnya.

Yogyakarta, 1 Juni 2015

Saya yang menyatakan,



Daniel Pandapotan, S.Sos.
NIM : 1120011003



KEMENTERIAN AGAMA
PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PENGESAHAN

Tesis berjudul : EVALUASI MUTU LAYANAN
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MA CHUNG
MENGGUNAKAN METODE LibQUAL+®

Nama : Daniel Pandapotan, S.Sos.

NIM : 1120011003

Jenjang : Magister

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Tanggal Ujian : 19 Juni 2015

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

Yogyakarta, 9 Juli 2015



Direktur,

Prof. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D.
NIP. 19711207 1995503 1 002

PERSETUJUAN TIM PENGUJI
UJIAN TESIS

Tesis berjudul : EVALUASI MUTU LAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
MA CHUNG MENGGUNAKAN METODE LibQUAL+ ®

Nama : Daniel Pandapotan, S.Sos.

NIM : 1120011003

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

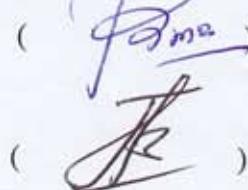
- telah disetujui tim penguji ujian munaqosah

Ketua : Dr. Nurul Hak, M.Hum.



Sekretaris : Drs. Kholid Zulfa, M.Si.

Pembimbing/Penguji : Ro'fah, BSW., M.A., Ph.D.



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

- diuji di Yogyakarta pada tanggal 19 Juni 2015

Waktu : 10.00 s.d. 11.00 wib.

Hasil/Nilai : 90/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 MUTU LAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MA CHUNG MENGGUNAKAN METODE LibQUAL+®

Yang ditulis oleh :

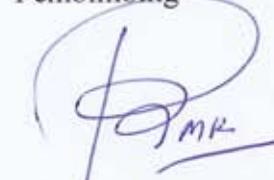
Nama : Daniel Pandapotan, S.Sos.
NIM : 1120011003
Jenjang : Magister
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Magister Ilmu Perpustakaan (M.IP).

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, 8 Juni 2015

Pembimbing



Rofah, BSW., M.A., Ph.D.

MOTTO

- *Sukses adalah hak saya dan hak anda yang dengan sungguh-sungguh berusaha meraihnya (Andrie Wongso)*

- *Berikan aku 1000 anak muda maka aku akan memindahkan gunung tapi berikan aku 10 pemuda yang cinta akan tanah air maka aku akan mengguncang dunia (Ir. Soekarno)*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan kepada :

Kedua orangtuaku Robinson Hasoloan Hutapea dan Madame Lam Tiurma Marpaung yang tak kenal lelah mendidik, mendoakan serta merawat penulis dari kecil hingga dewasa. Terimakasih juga kepada isteriku yang terkasih Endah Setiowati yang dengan setia mendukung penulis selama masa studi mulai dari Diploma, Sarjana dan Pascasarjana dalam *passion* dan bidang keilmuan yang selalu linier yakni Ilmu Informasi dan Perpustakaan.

ABSTRAK

Orientasi layanan perpustakaan yang baik adalah yang berpihak kepada kepentingan pemustakanya. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan pemustakanya. Kepuasan pemustaka dicapai apabila pemustaka memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan. Menurut data statistik jumlah pengunjung diperpustakaan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2014 didapatkan informasi bahwa justru terjadi trend penurunan jumlah pengunjung ke perpustakaan setelah berpindah menempati gedung yang baru. Investasi besar yang dikeluarkan yakni dengan membangun gedung baru perpustakaan belum diimbangi dengan pemanfaatan perpustakaan secara maksimal.

Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus secara deskriptif di Perpustakaan Universitas Ma Chung di Kabupaten Malang yang menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan teori *LibQUAL+®*. Informan dalam penelitian ini dipilih secara *purposive*. Untuk memperoleh hasil penelitian yang tidak lagi abstrak dan kompleks maka penulis menggunakan skala likert untuk mengukur jumlah skor mutu layanan perpustakaan menurut pendapat pemustaka.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa :

1. Persepsi pemustaka terhadap mutu layanan pada dimensi *Affect of Service* adalah kurang bagus. Sikap petugas yang kurang baik, kesopanan dan keramahan petugas belum konsisten, petugas masih belum bisa memberikan solusi kepada pemustakanya, dan kemampuan petugas masih rendah terutama dalam aspek wawasan dan pengetahuannya dalam bidang perpustakaan.
2. Persepsi pemustaka terhadap mutu layanan pada dimensi *Information Control* adalah kurang bagus dan memerlukan perbaikan. Kejelasan petunjuk dalam menggunakan website perpustakaan masih dianggap kurang bagus, persepsi pemustaka pada aspek bimbingan penelusuran informasi di perpustakaan masih kurang bagus. Yang tak kalah pentingnya adalah lemahnya sistem ketersediaan koleksi yang lengkap dan cepat di perpustakaan.
3. Persepsi pemustaka terhadap mutu layanan pada dimensi *Library as Place* cukup baik dengan indikator suasana dan fasilitas di perpustakaan serta lokasi perpustakaan yang strategis.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar kebijakan dalam perbaikan dan pengembangan mutu layanan di Perpustakaan Universitas Ma Chung.

Kata kunci : Evaluasi Mutu Layanan, *LibQUAL+®*, Perpustakaan Perguruan Tinggi, Kepuasan Pemustaka.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga tesis ini dapat terselesaikan tanpa suatu halangan apapun. Penulis menyadari bahwa tesis ini tidak akan selesai tanpa motivasi, bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik moril maupun materiil, langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Drs. Akhmad Minhaji, M.A., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Noorhaidi Hasan, M.A., M.Phil., Ph.D., selaku Direktur Pascasarjana Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Rof'ah, BSW., M.A., Ph.D., selaku ketua Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* dan sekaligus dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan dan bimbingannya kepada penulis disela-sela kesibukannya.
4. Bapak Dr. Nurul Hak, M.Hum., selaku sekretaris Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* yang senantiasa memberikan motivasi dalam proses pengerjaan tesis.
5. Bapak Dr. Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd., selaku Dosen Pengaji Munaqosyah yang telah bersedia untuk meluangkan waktu untuk menguji tesis yang penulis susun.
6. Bapak Sujatno Pertomo yang telah banyak membantu dalam hal administrasi.
7. Bapak Ir. Stefanus Yufra Menahen Taneo, M.S., M.Sc., selaku pimpinan penulis.

8. Bapak Dr. Soenartomo Soepomo, yang telah menjadi mentor penulis untuk berprestasi dalam menempuh studi pascasarjana serta menerapkan ilmu yang penulis peroleh hingga memenangkan lomba pustakawan berprestasi se-jawatimur tingkat Kopertis VII.
9. Bapak Dr. Moh. Doddy Ariefianto, yang membuka cakrawala berpikir penulis dan menunjukkan bahwa bangsa indonesia membutuhkan master dan doktor ilmu perpustakaan yang mampu memberikan solusi literasi informasi.
- 10.Bapak M.T.H. Marpaung yang telah memberikan ilmu kepemimpinan aparatur negara kepada penulis untuk memecahkan masalah organisasi.
- 11.Teman-teeman mahasiswa pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah berbagi ilmu pengetahuan serta suka dan duka menjadi satu tim lintas provinsi dan lintas latarbelakang organisasi pekerjaan masing-masing.

Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi kemajuan ilmu pengetahuan didunia Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Terimakasih.

Yogyakarta, 1 Juni 2015

Penulis,

Daniel Pandapotan, S.Sos.
NIM : 1120011003

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	iv
 BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Kajian Pustaka	7
E. Metode Penelitian	10
F. Sistematika Pembahasan	15
 BAB II. LANDASAN TEORI	
A. Mutu Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi	17
1. Mutu Layanan	18
2. Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi	28
3. Kepuasan Pelanggan	42
B. Kerangka Konseptual <i>LibQUAL+®</i>	49
1. Teori Pengukuran Mutu	50
2. Sejarah <i>LibQUAL+®</i>	57

**BAB III. GAMBARAN UMUM PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS MA CHUNG**

A. Sejarah Perpustakaan Universitas Ma Chung	63
B. Visi dan Misi	65
C. Tugas dan Fungsi Perpustakaan	66
D. Tujuan dan Sasaran	68
E. Struktur Organisasi	69
F. Sarana dan Prasarana	70
G. Tata Tertib Perpustakaan	71

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Analisis <i>Affect of Service</i>	78
B. Analisis <i>Information Control</i>	105
C. Analisis <i>Library as Place</i>	123
D. Strategi Peningkatan Layanan Perpustakaan	140

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan	152
B. Saran	155

DAFTAR PUSTAKA	157
LAMPIRAN	162
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	173

DAFTAR TABEL

- Tabel 1. Statistik Jumlah Pengunjung Perpustakaan Universitas Ma Chung
Tahun 2011-2014, 5
- Tabel 2. Perbandingan Pandangan Mengenai Mutu dari Tiga Pakar Mutu, 21
- Tabel 3. Indikator Mutu Layanan Perpustakaan, 22
- Tabel 4. *Dimensions of quality*, 54
- Tabel 5. Perbedaan dimensi *servqual* dengan *libqual*, 58
- Tabel 6. Lembar Pedoman Wawancara, 96
- Tabel 7. Tabel Pengolahan Hasil Penelitian dari Aspek *Affect of Service*, 122
- Tabel 8. Tabel Pengolahan Hasil Penelitian dari Aspek *Information Control*, 126
- Tabel 9. Hasil Penelitian Aspek *Library as Place*, 138
- Tabel 10. Statistik Jumlah Pengunjung Perpustakaan Tahun 2011, 162
- Tabel 11. Statistik Jumlah Pengunjung Perpustakaan Tahun 2012, 162
- Tabel 12. Statistik Jumlah Pengunjung Perpustakaan Tahun 2013, 163
- Tabel 13. Statistik Jumlah Pengunjung Perpustakaan Tahun 2014, 163

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. Karakteristik Mutu Jasa Layanan Perpustakaan, 27
- Gambar 2. Jendela Pelanggan, 43
- Gambar 3. Konsep Kepuasan Pelanggan, 49
- Gambar 4. Ilustrasi Langkah dan Pengukuran untuk Kepuasan Pemustaka, 52
- Gambar 5. Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Ma Chung, 69
- Gambar 6. Denah Lantai 1 Perpustakaan, 70
- Gambar 7. Denah Lantai 2 Perpustakaan, 71
- Gambar 8. Gedung Perpustakaan, 164
- Gambar 9. Ruang Koleksi Umum, 164
- Gambar 10. Ruang Sirkulasi, 165
- Gambar 11. Ruang Tamu dan PC Absensi, 165
- Gambar 12. Ruang Baca, 166
- Gambar 13. Ruang *Front Office*, 166
- Gambar 14. Ruang Referensi dan Jurnal, 167
- Gambar 15. Ruang Display Buku Baru, 167
- Gambar 16. Ruang e-Corner, 168
- Gambar 17. Ruang Baca dan Akses ke Lantai 2, 168
- Gambar 18. Ruang Multimedia, 169
- Gambar 19. Ruang Skripsi dan Tugas Akhir, 169
- Gambar 20. Ruang Baca Dosen, 170
- Gambar 21. Ruang Rapat, 170
- Gambar 22. ATM Buku, 171
- Gambar 23. *OPAC*, 171

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai sebuah lembaga pendidikan, perguruan tinggi merupakan wadah berkembangnya ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya yang sarat dengan proses humanering dalam memanusiakan manusia. Melalui ketiga dharmanya, yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, perguruan tinggi dapat mengaktualisasikan potensi yang ada melalui berbagai program kerja yang tepat sasaran. Perguruan tinggi dapat melakukan berbagai kegiatan program kerja secara sistematis dan terarah sehingga dapat memberikan kontribusi yang positif terhadap pengembangan ilmu internal kampus dan pembangunan masyarakat. Tentu saja segala proses pembangunan yang dilakukan dapat dievaluasi dan terukur. Hal inilah yang sesungguhnya tersirat dari pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang menjadi harapan dan tujuan pendidikan tinggi.

Atas dasar itulah, pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi hendaknya dipandang sebagai satu kesatuan yang utuh dalam seluruh gerak dan langkah (kegiatan akademik) perguruan tinggi dalam mengembangkan visi dan misinya untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini perlu dipertegas untuk menghindari persepsi/pemikiran yang menafsirkan pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi secara terpisah, juga mengingat sistem pendidikan

nasional indonesia merupakan keseluruhan komponen yang saling terkait secara terpadu untuk mencapai tujuan pendidikan tinggi.

Dalam UU Sisdiknas pasal 39 ayat 1 dan 2 disebutkan bahwa ada dua sumberdaya perguruan tinggi yakni tenaga kependidikan dan pendidik. Tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan. Pendidik merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik pada perguruan tinggi¹. Masing-masing mengemban tugas dan tanggung jawab berbeda tapi memiliki tujuan yang sama, yakni mengelola organisasi perguruan tinggi secara sehat dan mewujudkan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan baik.

Perpustakaan sebagai sebuah fasilitas penunjang perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unsur penunjang lainnya (pusat komputer, laboratorium,dan sebagainya) berperan serta dalam melaksanakan visi dan misi perguruan tingginya. Yang dimaksud dengan perguruan tinggi adalah universitas, institut, sekolah tinggi, akademi, politeknik dan perguruan tinggi lain yang sederajat. Adapun tugas perpustakaan perguruan tinggi adalah mengembangkan koleksi, mengolah dan merawat bahan pustaka, memberi layanan serta melaksanakan administrasi perpustakaan. Kelima tugas tersebut

¹ Depdiknas RI, *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*, Jakarta : Depdiknas RI, 2003.

dilaksanakan dengan sistem administrasi dan organisasi yang berlaku bagi penyelenggaraan sebuah perpustakaan diperguruan tinggi²

Menjaga dan meningkatkan mutu merupakan tanggung jawab perguruan tinggi. Di indonesia, *internal quality assesment* merupakan tanggung jawab perguruan tinggi, sedangkan *external quality assesment* menjadi tanggung jawab inspektorat dan BAN-PT³. Maka dari itulah, sudah menjadi kewajiban bagi perguruan tinggi untuk melaksanakan evaluasi mutu, termasuk juga mengevaluasi mutu perpustakaan. Orientasi layanan perpustakaan yang baik adalah yang berpihak kepada kepentingan pemustakanya. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan yaitu pemustaka. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan⁴

Kepuasan dalam hal pengembangan koleksi, kelengkapan sarana perpustakaan, kerjasama antar perpustakaan dan layanan yang ramah kepada pemustaka adalah hal-hal yang dapat diukur untuk indikator kepuasan pemustaka diperpustakaan. Sebagai sebuah perguruan tinggi yang relatif baru berdiri, Universitas Ma Chung tentu sangat penting sekali mendapatkan dukungan dari perpustakaan sebagai jantungnya perguruan tinggi. Dalam rangka memberikan layanan prima yang diharapkan bisa memuaskan

² Depdiknas RI, *Perpustakaan Perguruan Tinggi : Buku Pedoman edisi ketiga* (Jakarta : DIKTI-Depdiknas RI, 2004), hlm 3.

³ Serian Wijatno, *Pengelolaan perguruan tinggi secara efisien, efektif dan ekonomis : Untuk Meningkatkan Mutu Penyelenggaraan Pendidikan dan Mutu Lulusan* (Jakarta : Salemba empat, 2009), hlm193.

⁴ Ratminto dan Winarsis, Atik, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005), hlm.28.

pemustakanya, penulis merasa perlu untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap layanan di Perpustakaan Universitas Ma Chung.

Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan oleh Unit Penjaminan Mutu Universitas Ma Chung didapatkan hasil evaluasi fasilitas dan pelayanan perpustakaan tahun akademik 2013/2014. Hasil evaluasi tersebut dinamakan hasil evaluasi SAFP yang merupakan singkatan dari hasil evaluasi suasana akademik dan fasilitas pembelajaran. Dalam hasil evaluasi tersebut menunjukkan bahwa 45,83 % mahasiswa menyatakan cukup puas. Untuk kategori puas 36,92 % dan kategori sangat puas 4,38 %. Sisanya untuk kategori kurang puas 11,32 % dan tidak puas 1,56 %. Dengan total jumlah responden 707 mahasiswa hasil evaluasi ini tentu wajib menjadi pertimbangan perpustakaan. Sebaran hasil evaluasi paling banyak adalah yang berkategori cukup puas, ini tentu cukup menyulitkan perpustakaan untuk memperoleh gambaran lebih lengkap mengenai persepsi pemustaka.⁵

Pada awal tahun 2014 layanan perpustakaan secara efektif telah menempati gedung baru yang jauh lebih luas dan menempati dua lantai dari sebelumnya yang hanya menempati satu lantai saja. Fasilitas dan layanan di gedung yang baru tidak menjadi jaminan dapat memberikan kepuasan. Penempatan lokasi yang berbeda di gedung yang baru juga tidak serta merta dapat meningkatkan minat pemustaka untuk lebih sering ke perpustakaan. Dari hasil statistik jumlah pengunjung diperpustakaan mulai tahun 2011

⁵ Universitas Ma Chung, *Hasil Evaluasi Fasilitas dan Pelayanan Direktorat Perpustakaan Berdasarkan Angket Kepenuhan Akademik dan Suasana Akademik dan Fasilitas Pembelajaran di Universitas Ma Chung tahun 2013-2014*, Malang : Universitas Ma Chung, 2014.

sampai dengan tahun 2014⁶, didapatkan informasi bahwa justru terjadi trend penurunan jumlah pengunjung ke perpustakaan.

No.	Tahun	Jumlah Pengunjung
1.	2011	8873
2.	2012	12659
3.	2013	9265
4.	2014	7190

Tabel 1. Statistik Jumlah Pengunjung Perpustakaan Universitas Ma Chung Tahun 2011-2014

Dari data diatas dapat dilihat bahwa trend jumlah kunjungan pemustaka cenderung menurun setiap tahunnya. Dalam kolom saran dan komentar hasil evaluasi SAFP terdapat penilaian mahasiswa yang menyebutkan bahwa pelayanan perpustakaan diharapkan untuk lebih ramah dan lebih sabar dalam melayani. Ketidakpuasan juga ditunjukkan oleh sistem *self access* yang seringkali error saat meminjam buku diperpustakaan. Ditambah pula dengan adanya permintaan untuk perpustakaan bisa menambah koleksinya. Dari adanya data-data diatas tentu menarik minat penulis untuk membuat sebuah karya penelitian yang lebih mendalam. Melalui penelitian ini penulis ingin memperoleh hasil penelitian berupa persepsi pemustaka terhadap layanan di Perpustakaan Universitas Ma Chung.

⁶ Universitas Ma Chung, *Statistik Pengunjung Perpustakaan Universitas Ma Chung Tahun 2011-2014*, Malang : Universitas Ma Chung, 2014.

Pustakawan sudah seharusnya menyadari bahwa mereka adalah agen informasi. Penulis sebagai seorang pustakawan harus proaktif mencarikan jalan keluar bagi pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkannya, sehingga para sivitas akademika juga merasa mendapat *support* dalam memanfaatkan informasi secara cepat, tepat dan akurat diperpustakaan guna kelancaran proses belajar mengajar⁷. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa investasi besar yang dikeluarkan yakni dengan membangun gedung baru perpustakaan belum diimbangi dengan pemanfaatan perpustakaan dengan dasar data mengenai trend penurunan jumlah pengunjung perpustakaan setiap tahunnya.

Urgensi dari penelitian ini tentu saja ingin mendapatkan informasi berupa hasil penelitian untuk bahan pengambilan keputusan membenahi mutu perpustakaan. Selanjutnya yang sangat penting kekayaan jumlah informasi dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kondisi mengenai harapan dan kenyataan atas layanan yang diperoleh oleh pemustaka selama ini. Dengan adanya informasi tersebut dapat menjadi dasar untuk melakukan inovasi atau pengembangan perpustakaan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang diatas perlu diadakan suatu penelitian untuk menjawab masalah : “Bagaimana mutu layanan Perpustakaan Universitas Ma Chung berdasarkan persepsi pemustaka terhadap tiga dimensi

⁷ Rr Siti Dwijati, “Kompetensi dan peran pustakawan perguruan tinggi”, *Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga*, Universitas Airlangga, vol.2 no.2 tahun 2012, hlm 54.

layanan perpustakaan, *Affect of Service, Information Control*, dan *Library as Place* yang termuat dalam model *LibQUAL+®* ? “

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian ini adalah :

- a. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap mutu layanan perpustakaan Universitas Ma Chung.
- b. Untuk mengetahui strategi apa saja yang sudah dilakukan untuk meningkatkan mutu layanan di perpustakaan Universitas Ma Chung.

2. Manfaat Penelitian ini adalah :

- a. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi bagi pelaksanaan layanan perpustakaan, serta menjadi masukan dalam perumusan kebijakan dan strategi pengembangan perpustakaan Universitas Ma Chung.
- b. Secara keilmuan hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu perpustakaan khususnya dalam peningkatan mutu layanan perpustakaan dengan menggunakan metode *LibQUAL+®*.

D. Kajian Pustaka

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan diantaranya oleh Rr. Iridayanti Kurniasih tahun 2012 dengan judul “Analisis Mutu Layanan Perpustakaan Dengan Metode di Perpustakaan Universitas Muhamadiyah Semarang”. Rancangan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan menggunakan pendekatan dimensi 3 dimensi *LibQUAL+™*. Dalam penelitian

tersebut disebutkan bahwa mutu layanan diperpustakaan masih belum dapat dirasakan baik⁸

Penelitian kedua dilakukan oleh Chaleyfiana Adhianty pada tahun 2014 dengan judul “Persepsi Pemustaka Terhadap Mutu Layanan di Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta : Berdasarkan Analisis *LibQUAL+™*, diperoleh kesimpulan dalam penelitian kuantitatif ini bahwa secara umum mutu layanan di Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada telah memenuhi harapan minimum pemustaka dengan memiliki nilai AG (*Adequacy Gap*) positif 0.67 namun memiliki SG (*Superiority Gap*) negatif -1.37 yang berarti masih belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya/harapan maksimum dari pemustaka. Persepsi pemustaka berada pada area zone of tolerance atau persepsi pemustaka masih berada pada area toleransi, sehingga dapat dinyatakan bahwa mutu layanan di Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada tergolong baik⁹

Penelitian ketiga dilakukan oleh Muhammad Ikhsanuddin¹⁰ pada tahun 2005 dengan judul “Evaluasi Mutu Layanan Perpustakaan Berdasarkan Harapan dan Persepsi Pengguna : Studi Kasus di MAN Insan Cendekia

⁸Kurniasih , Rr. Iridayanti, *Analisis Mutu Layanan Perpustakaan Dengan Metode LibQual+™ di Perpustakaan Universitas Muhamadiyah Semarang (Tesis)*, Yogyakarta : Program Pasca Sarjana UIN Sunan Kalijaga, 2012.

⁹Adhianty, Chlmeifiana, *Persepsi Pemustaka Terhadap Mutu Layanan di Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta : Berdasarkan Analisis LibQual+™ (Tesis)*, Yogyakarta : Program Pasca Sarjana UIN Sunan Kalijaga, 2014.

¹⁰Ikhsanuddin, Muhammad, *Evaluasi Mutu Layanan Perpustakaan Berdasarkan Harapan dan Persepsi Pengguna : Studi Kasus di MAN Insan Cendekia Serpong (Tesis)*, Jakarta : Program Studi Ilmu Perpustakaan Program Pasca Sarjana Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia, 2005.

Serpong". Dalam penelitian kuantitatif tersebut menekankan empat variabel pengukuran yaitu *Access to Information, Affect of Service, Personal Control* dan *Library as Place*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan perpustakaan MAN Insan Cendekia Serpong belum memuaskan responden. Hal ini terlihat dari harapan responden terhadap layanan perpustakaan cukup tinggi, yakni 6.07 untuk minimum dan 7.96 untuk *desired*. Sedangkan persepsi responden adalah 5.80 yang berarti lebih rendah dari harapan

Penelitian keempat dilakukan oleh Sri Ambarwati¹¹ pada tahun 2014 dengan judul "Peranan Perpustakaan Keliling Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY". Penelitian ini menggunakan studi kasus secara kualitatif dengan penekanan wawancara dibeberapa perpustakaan keliling. Hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwa perspektif informan pada aspek *affect of service* adalah baik positif, dimensi *information control* cukup baik, serta dimensi *library as place* dinyatakan baik. Dalam penelitian tersebut dipaparkan usulan strategi yang bisa diterapkan dalam peningkatan mutu perpustakaan keliling yang berada dalam koordinasi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY

Berdasarkan pengamatan penulis terhadap penelitian yang telah dilakukan diatas, terdapat suatu kesamaan yakni membahas mengenai mutu layanan diperpustakaan. Judul penelitian yang paling mendekati dengan judul penelitian penulis adalah Rr. Iridayanti Kurniasih tahun 2012 dengan

¹¹ Ambarwati, Sri, *Peranan Perpustakaan Keliling Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY (Tesis)*, Yogyakarta : Program Pasca Sarjana UIN Sunan Kalijaga, 2014, hlm. 110.

judul “Analisis Mutu Layanan Perpustakaan Dengan Metode *LibQUAL+™* di Perpustakaan Universitas Muhamadiyah Semarang. Bedanya adalah penelitian dilakukan pada perpustakaan pusat (terdapat empat lokasi perpustakaan yang berbeda), sedangkan perpustakaan Universitas Ma Chung terpusat hanya satu perpustakaan saja.

Selain alasan diatas, dari jumlah informan pun penulis memiliki sepuluh informan, sedangkan dalam penelitian yang dilakukan Rr. Iridayanti Kurniasih tersebut hanya memiliki lima informan. Diharapkan melalui penelitian ini penulis bisa mendapatkan hasil penelitian yang lebih mendalam. Selain itu secara teoritis kajian yang dilakukan dalam penelitian ini mengungkapkan dimensi *information control* dalam cakupan yang lebih modern dan sesuai trend di era digital yakni menambahkan perolehan informasi mengenai kejelasan petunjuk dalam mengakses website perpustakaan dan juga berusaha mengetahui kecenderungan informan dalam menelusur bahan pustaka. Apakah masih secara manual ke rak buku ataukah sudah *literated* menggunakan *OPAC*.

E. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif mengenai studikasus (*case study*). Secara definisi, penelitian kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena

yang diteliti¹². Peneliti telah mengenali subyek yang diteliti dan secara langsung melakukan wawancara. Jika wawancara yang dilakukan diwakili oleh orang lain, mungkin akan banyak simbol yang tidak terurai. Inilah yang menjadi poin kekuatan penulis dalam memutuskan memilih jenis penelitian ini.

Studi kasus adalah suatu model penelitian kualitatif yang terperinci tentang individu atau suatu unit sosial tertentu selama kurun waktu tertentu. Secara umum keunikan studi kasus ada tiga yaitu :

- a. Studi kasus dapat memberikan informasi penting mengenai hubungan antar variabel serta proses-proses yang memerlukan penjelasan dan pemahaman yang lebih luas;
- b. Studi kasus memberikan kesempatan untuk memperoleh wawasan mengenai konsep-konsep dasar perilaku manusia. Melalui penyelidikan intensif, peneliti dapat menemukan karakteristik dan hubungan-hubungan yang mungkin tidak diduga sebelumnya;
- c. Studi kasus dapat menyajikan data-data dan temuan-temuan yang sangat berguna sebagai dasar untuk membangun latar permasalahan bagi perencanaan penelitian yang lebih besar dan mendalam dalam rangka pengembangan ilmu-ilmu sosial¹³.

Diharapkan melalui metode penelitian kualitatif yang dilakukan dengan studi kasus ini, penulis tidaklah pasif namun mampu mengajak

¹² Herdiansyah, Haris, *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial* (Jakarta : Salemba Humanika, 2010), hlm. 18.

¹³ Herdiansyah, Haris, *Metodologi Penelitian Kualitatif*..., hlm. 80.

informan larut dan seakan-akan ikut mengalami pada setiap situasi yang tertulis.

2. Subyek Penelitian.

Untuk memperoleh gambaran yang lebih lengkap dan memperoleh pemahaman utuh mengenai inter relasi dari berbagai fakta, maka peneliti melibatkan subyek penelitian ini yakni pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan Universitas Ma Chung. Lokasi Perpustakaan Universitas Ma Chung berada di Jalan Villa Puncak Tidar N-01 Kabupaten Malang.

Pengambilan informasi dari informan menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu¹⁴. Pemustaka yang dipilih sebagai informan dalam penelitian ini adalah pemustaka yang secara aktif menggunakan semua fasilitas yang ada diperpustakaan Universitas Ma Chung. Hanya pemustaka yang diwawancara atau menjadi informan dalam penelitian ini dan jumlah informan tersebut sebanyak 10 (sepuluh) orang terdiri dari 5 (lima) orang dosen dan 5 (lima) orang mahasiswa.

3. Pengumpulan Data

Metode yang digunakan penulis untuk memperoleh data/ informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini menggunakan tiga jenis metode berikut ini :

¹⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung : Alfabeta, 2010), hlm 300.

a. Wawancara

Dalam melakukan wawancara penulis menerapkan bentuk wawancara yang bersifat terstruktur, dimana penulis memiliki pedoman wawancara yang tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan berupa garis besar permasalahan yang akan ditanyakan¹⁵. Wawancara dilakukan terhadap sepuluh informan yakni pemustaka yang sedang mengakses layanan di Perpustakaan Universitas Ma Chung.

b. Observasi Partisipatif

Teknik Observasi ini mengharuskan peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian¹⁶. Peneliti terlibat dalam melayani pemustaka dan berinteraksi secara langsung sehingga dapat mengetahui aktivitas pemustaka yang menjadi informan.

c. Dokumentasi

Dalam penelitian ini peneliti juga melakukan studi dokumen. Dalam hal ini peneliti mencari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan layanan perpustakaan di Universitas Ma Chung, misalnya : statistik pengunjung perpustakaan, renstra perpustakaan, tata tertib perpustakaan, dll.

4. Analisis Data

Menurut teori analisis data yang dijelaskan oleh Haris Herdiansyah dalam buku yang berjudul “Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-

¹⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan ...*, hlm 320.

¹⁶ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan* hlm 310.

ilmu Sosial (2010) disebutkan bahwa dalam penelitian kualitatif, proses analisis data idealnya sudah dimulai dan dilakukan ketika awal penelitian dilakukan hingga akhir penelitian.

Selanjutnya, terdapat empat tahapan analisis data yang harus dilakukan. Tahap pertama adalah tahap pengumpulan data; kedua adalah tahap reduksi data; ketiga adalah tahap *display* data; keempat adalah tahap penarikan kesimpulan dan/atau tahap verifikasi. Berikut ini adalah penjelasan rinci dari masing-masing tahapan tersebut :

a. Tahap Pengumpulan Data

Dalam tahap pengumpulan data berisi tentang serangkaian proses pengumpulan data yang sudah dimulai ketika awal penelitian, baik melalui wawancara awal maupun studi *pre-eliminary*.

b. Tahap Reduksi Data

Dalam tahapan reduksi data berisi tentang proses penggabungan dan penyeragaman segala bentuk data yang diperoleh menjadi satu bentuk tulisan (*script*) yang akan dianalisis.

c. Tahap Display Data

Tahap display data berisi tentang pengolahan data setengah jadi yang sudah seragam dalam bentuk tulisan dan sudah memiliki alur tema yang jelas kedalam suatu matriks kategorisasi, sesuai tema-tema yang sudah dikelompokkan dan dikategorikan. Selanjutnya adalah memcah tema-tema tersebut kedalam bentuk yang lebih konkret dan sederhana yang disebut subtema yang diakhiri dengan pemberian kode dari

subtema tersebut sesuai verbatim wawancara yang sebelumnya telah dilakukan.

d. Tahap Pengambilan Kesimpulan

Dalam tahap pengambilan kesimpulan yang merupakan tahap akhir ini menjurus pada jawaban dari pertanyaan penelitian yang diajukan dan mengungkap “*what*” dan “*how*” dari temuan penelitian tersebut.

5. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yang diuraikan dalam penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan rangkaian pembahasan secara sistematis sehingga dapat dilihat dengan jelas kerangka tesis yang akan dikemukakan.

Dalam bab pertama diuraikan tentang latarbelakang dan alasan-alasan yang menyebabkan penulis tertarik untuk meneliti persepsi pemustaka terhadap mutu layanan Perpustakaan Universitas Ma Chung. Dijelaskan juga didalamnya mengenai rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian. Selanjutnya juga dijelaskan kajian pustaka mengenai penelitian sejenis yang pernah diteliti, metode penelitian yang digunakan dan sistematika pembahasannya.

Bab kedua membahas landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini. Selain itu juga dibahas tentang mutu, persepsi, perpustakaan perguruan tinggi dan kerangka *LibQUAL+®*.

Bab ketiga memberikan gambaran umum Perpustakaan Universitas Ma Chung. Gambaran umum yang dimaksud meliputi sejarah

perpustakaan, fungsi dan tujuan perpustakaan, visi dan misi perpustakaan, lokasi perpustakaan serta tata tertib serta layanan yang tersedia diperpustakaan.

Inti dari penelitian ini terletak pada bab empat yang berisi analisis persepsi pemustaka terhadap mutu layanan Perpustakaan Universitas Ma Chung serta strategi-strategi perpustakaan untuk meningkatkan mutu layanan perpustakaan selanjutnya.

Bab terakhir dari penelitian ini adalah bab lima yang berisi kesimpulan penelitian dan saran yang diberikan oleh penulis untuk pengembangan Perpustakaan Universitas Ma Chung.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melalui proses pengumpulan informasi dari seluruh informan dan pembahasan secara mendalam dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa :

1. Dimensi *Affect of Service*

Persepsi pemustaka terhadap mutu layanan pada dimensi *Affect of Service* adalah kurang bagus dengan indikator : sikap petugas yang kurang baik, kesopanan dan keramahan petugas belum konsisten, petugas masih belum bisa memberikan solusi kepada pemustakanya, dan kemampuan petugas masih rendah terutama dalam aspek wawasan dan pengetahuannya dalam bidang perpustakaan. Keramahan petugas perpustakaan menurut pengamatan penulis cukup bagus, hanya saja jumlah SDM yang masih kurang untuk personil yang mengelola bagian layanan di perpustakaan.

Hanya ada satu orang saja yang melayani dan menyambut pengunjung perpustakaan. Inkonsistensi keramahan petugas lebih disebabkan kesediaan petugas perpustakaan yang tidak bisa secara penuh melayani pengunjung baik di lantai satu maupun di lantai dua seorang diri. Dukungan siswa magang dari SMK masih belum menjawab kebutuhan sebab menurut pendapat penulis mutu SDM dari siswa magang

tersebut selain bukan berasal dari ilmu perpustakaan juga memerlukan waktu pembinaan dan waktu magang yang singkat. Ketika siswa magang tersebut menguasai bidang perpustakaan, disaat itulah yang bersangkutan harus kembali kesekolahnya (telah menyelesaikan proses magangnya di perpustakaan).

2. Dimensi *Information Control*

Persepsi pemustaka terhadap mutu layanan pada dimensi *Information Control* adalah kurang bagus dan memerlukan perbaikan dengan indikator : kejelasan petunjuk dalam menggunakan website perpustakaan masih dianggap kurang bagus, persepsi pemustaka pada aspek bimbingan penelusuran informasi di perpustakaan masih kurang bagus. Dari kondisi tersebut perpustakaan sebaiknya memperbaiki diri dengan memberikan edukasi dalam pemanfaatan *OPAC*.

Ketersediaan koleksi yang lengkap dan cepat menjadi kebutuhan pemustakanya. Para informan mengatakan bahwa waktu pemesanan dan pengolahan buku baru perpustakaan sangat lama. Menurut informasi yang penulis dapatkan, untuk proses pembelian dan pengiriman buku impor membutuhkan durasi waktu empat hingga enam bulan. Hal ini tentu belum optimal bagi dosen yang memesan buku untuk mengajar dalam satu semester. Disaat semester berjalan sudah selesai dan buku yang dibeli baru tiba maka akan menyebabkan dosen merasa kurang puas pada layanan pengadaan perpustakaan. Alternatif untuk menyelesaikan hal tersebut adalah melakukan pemesanan buku baru dalam format ebook

yang dalam pemesanan dan pembeliannya cukup singkat yakni kurang lebih hanya memerlukan waktu dua minggu.

Untuk pengolahan buku baru yang hanya dikelola oleh satu orang petugas juga menjadi catatan penting untuk diperbaiki. Perlu adanya penambahan SDM lagi dibagian pengolahan buku baru. Diharapkan dengan adanya penambahan SDM tersebut waktu olah buku baru bisa dipercepat. Dengan diketahuinya permasalahan di dimensi *Information Control* ini menjadi hal yang sangat berharga untuk perpustakaan dapat melakukan pembenahan demi terciptanya kepuasan pemustaka di perpustakaan.

3. Dimensi *Library as Place*

Persepsi pemustaka terhadap mutu layanan pada dimensi *Library as place* adalah cukup baik dengan indikator : Lokasi perpustakaan yang strategis dan kenyamanan di perpustakaan. Penilaian positif ini disertai dengan harapan agar perpustakaan meningkatkan mutu dalam hal penyediaan fasilitas dan peralatan fisik di perpustakaan. Perpustakaan diharapkan dapat menyediakan layanan jasa print, jasa scan dan fotokopi. Selanjutnya perpustakaan diharapkan memperhatikan kembali tata letak fasilitas di dalam dan luar bangunan perpustakaan agar pemustaka lebih nyaman dan jalur tembus dari gedung kuliah ke perpustakaan dibuka.

Aktivitas perkuliahan di gedung bakti persada menjadi sangat potensial untuk menggiring mahasiswa di gedung tersebut untuk datang ke perpustakaan. Tentu saja nantinya akan menambah jumlah pengunjung

ke perpustakaan. Yang menjadi halangan adalah adanya teralis aluminium yang memisahkan jalur perpustakaan dan gedung bakti persada tersebut. Secara keseluruhan fasilitas yang nyaman perlu terus dijaga dan bahkan ditingkatkan lagi dengan menambah unsur-unsur penunjang baru misalnya menyediakan musik di ruangan baca atau mungkin di ruangan khusus untuk menjawab kebutuhan pemustaka dari segmen generasi muda yang menyukai suasana santai dan nyaman.

B. Saran

Dari kesimpulan diatas penulis menyarankan agar perpustakaan melakukan perbaikan dalam aspek peningkatan mutu SDM baik secara skill di bidang teknis maupun kemampuan komunikasinya. Secara umum untuk meningkatkan persepsi pemustaka terhadap mutu layanan perpustakaan, beberapa strategi yang perlu dilakukan oleh perpustakaan adalah sebagai berikut :

1. Memberikan pelatihan psikologi layanan kepada petugas perpustakaan
2. Menyediakan Kelas Pendidikan Pemakai Secara Berkala
3. Menetapkan Pedoman Kerja yang Standar untuk Pengolahan Bahan Pustaka
4. Menambah Sumber Daya Manusia untuk Unit Pengolahan Bahan Pustaka
5. Menambah Sumber Daya Manusia untuk Layanan Digital Library
6. Membuka Teralis Aluminium yang Memisahkan Gedung Kuliah dengan Gedung Perpustakaan
7. Menjauhkan Lokasi Pintu Pengaman dengan Ruang Baca

8. Menyediakan Layanan Jasa Print dan Fotokopi di Perpustakaan
9. Perpustakaan secara berkala melakukan penelitian untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan perpustakaan menurut persepsi pemustakanya.
10. Hasil penelitian ini hendaknya dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan untuk penyusunan program kerja dan pelaksanaan tugas operasional perpustakaan.
11. Petugas di perpustakaan hendaknya mulai dibiasakan untuk menggunakan perangkat media sosial online agar semakin hari makin terbiasa dan makin terbentuk hubungan emosional yang positif dengan pemustakanya.
Diharapkan dengan demikian komunikasi dalam ranah media online bisa terjalin baik dan perpustakaan terus mendengar dan memberikan layanan yang maksimal kepada pemustakanya.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Adhianty, Chaleyfiana, *Persepsi Pemustaka Terhadap Mutu Layanan di Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta : Berdasarkan Analisis LibQual+™ (Tesis)*, Yogyakarta : Program Pasca Sarjana UIN Sunan Kalijaga, 2014.
- Ambarwati, Sri, *Peranan Perpustakaan Keliling Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY (Tesis)*, Yogyakarta : Program Pasca Sarjana UIN Sunan Kalijaga, 2014.
- Aryani, Nina, *Psikologi Perpustakaan*, Jakarta : Penerbit UT, 2010.
- Assael, Henry, *Consumer Behavior and Marketing Action*, 8th.ed., Ohio : South-Western College Publishing, 1998.
- Damayanti, Astuti, *Evaluasi Mutu Layanan CD ROOM di PUSTAKA dengan Metode LIBQUAL+™* (Tesis), Jakarta : Program Paskasarjana Ilmu Perpustakaan Universitas Indonesia, 2006.
- Depdiknas RI, *Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi*, Jakarta : Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Depdiknas Republik Indonesia, 2004.
- Depdiknas RI, *Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi*, Jakarta : Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Depdiknas Republik Indonesia, 2004.
- Depdiknas RI, *Perpustakaan Perguruan Tinggi : Buku Pedoman edisi ketiga*, Jakarta : Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Depdiknas Republik Indonesia, 2004.
- Depdiknas RI, *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*, Jakarta : Depdiknas Republik Indonesia, 2003.
- Fatmawati, Endang, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari Servqual ke Libqual +TM*, Jakarta : Sagung Seto, 2013.
- Gaspersz ,Vincent, *Total Quality Management untuk Praktisi Bisnis dan Industri*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2006.

Herdiansyah, Haris, *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, Jakarta : Salemba Humanika, 2010.

Hinton, Peter, *Quality Public Service*, New York : John Wiley : 2011.

Ikatan Pustakawan Indonesia, *Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga serta Kode Etik Ikatan Pustakawan Indonesia*, Jakarta : Ikatan Pustakawan Indonesia, 2009.

Ikhsanuddin, Muhammad, *Evaluasi Mutu Layanan Perpustakaan Berdasarkan Harapan dan Persepsi Pengguna : Studi Kasus di MAN Insan Cendekia Serpong (Tesis)*, Jakarta : Program Studi Ilmu Perpustakaan Program Pasca Sarjana Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia, 2005.

Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Indeks, 2003.

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Prenhallindo, 2003.

Kurniasih , Rr. Iridayanti, *Analisis Mutu Layanan Perpustakaan Dengan Metode LibQual+™ di Perpustakaan Universitas Muhamadiyah Semarang (Tesis)*, Yogyakarta : Program Pasca Sarjana UIN Sunan Kalijaga, 2012.

Lasa HS, *Kamus Pustakawan Indonesia*, Yogyakarta : Pustaka Book Publisher, 2009.

Lovelock, Christopher, *Product Plus : How Product+Service=Competitive Advantage*, New York : McGraw Hill, 1994.

MENPAN RI, *SK MENPAN No.132/KEP/M.PAN/12/2002 Mengenai Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya*, Jakarta : MENPAN Republik Indonesia, 2002.

Perpustakaan Nasional RI, *Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi*, Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Depdiknas Republik Indonesia, 2004.

Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2007.

Ratminto dan Winarsis, Atik, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005.

Saputro, Erland Cahyo. *Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Mutu Layanan Perpustakaan Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Surakarta*

- (Tesis), Jakarta : Program Magister Ilmu Perpustakaan Universitas Indonesia, 2009.
- Schiffman, Leon G, and Kanuk, Leslie Lazar, *Consumer Behavior*, 8th.ed., New Jersey : Pearson Prentice Hall, 2002.
- Serian Wijatno, *Pengelolaan perguruan tinggi secara efisien, efektif dan ekonomis : Untuk Meningkatkan Mutu Penyelenggaraan Pendidikan dan Mutu Lulusan*, Jakarta : Salemba Empat, 2009.
- Soeatminah, Perpustakaan, *Kepustakawan dan Pustakawan*, Yogyakarta : Kanisius, 1999.
- Sower, Victor E., *Essentials of Quality : With Cases and Experiential Exercises*, New York : John Wiley, 2011.
- Sugian O, Syahu, *Kamus Manajemen Mutu*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2010.
- Sulistyo-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993.
- Supranto, J., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta : Rineka Cipta, 2001.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta : Andi, 2003.
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Andi, 2005.
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta : Andi, 2000.
- Universitas Ma Chung, Hasil Evaluasi Fasilitas dan Pelayanan Direktorat Perpustakaan Berdasarkan Angket Kepenuhan Akademik dan Suasana Akademik dan Fasilitas Pembelajaran di Universitas Ma Chung tahun 2013-2014, Malang : Universitas Ma Chung, 2014.
- Universitas Ma Chung, *Renstra Direktorat Perpustakaan Universitas Ma Chung tahun 2010-2014*, Malang : Universitas Ma Chung, 2014.
- Universitas Ma Chung, *SK Rektor Universitas Ma Chung No.0099/MACHUNG/SK-REK/X/2009 tentang Prosedur Penggunaan*

Ruang dan Fasilitas di Perpustakaan Universitas Ma Chung, Malang :
Universitas Ma Chung, 2009.

Universitas Ma Chung, Statistik Pengunjung Perpustakaan Universitas Ma Chung Tahun 2011-2014, Malang : Universitas Ma Chung, 2014.

B. ARTIKEL JURNAL

Dwi, Novita, “Service Excellence for Excellent Library : Perpustakaan Prima dalam Mewujudkan Perpustakaan Bertaraf Internasional”, *Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga*, 2013.

Dwijati, Rr Siti, “Kompetensi dan Peran Pustakawan Perguruan Tinggi”, *Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga*, Vol.2 No.2, 2012.

Forte, Eric, “Access, Improve, and Share : Using Libqual+™ to Provide a Quick and Easy Assessment for Accreditors, Administrator, and User”, *The Idaho Librarian*, Vol 59, No 2, Idaho : Albertson Library, 2009.

Heriyanto, “Pustakawan di Perguruan Tinggi Sebagai Rekan Bekerja Mahasiswa”, *Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga*, Vol.1 No.1, 2011.

Sahu, Ashok Kumar, “Measuring Service Quality in an Academic Library : an Indian Case Study”, *Library Review*, Vol. 56 No.3, 2007.

Sutardji dan Sri Ismi Maulidyah, “Analisis Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan : Studi Kasus di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-kacangan dan Umbi-umbian”. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, Vol. 15, No. 2, 2006.

C. RUJUKAN WEB

Cook, Colleen and Fred Heath, “User,s perception of library service quality : a libqual qualitative study” *Washington DC: ARL Measuring Service Quality Symposium*, dalam www.arl.org/libqual/event/oct2000msq/papers/HeatCook/heatcook.html, diakses tanggal 9 februari 2015

History of Libqual+TM, dalam
http://www.libqual.org/about/about_lq/history_lq, diakses tanggal 22 februari 2015.

Jones, Sherri and Kayonggo, Jessica, "Identifying Student and Faculty Needss Throught LibQual : An Analysis of Qualitative Survey Comments", dalam

http://www.libqual.org/documents/admin/Jones_Kayongo-Indentifying.pdf, diakses tanggal 6 april 2015.

Libqual.org, "Libqual+™ : Defining and Promoting Library Service Quality", dalam <http://old.libqual.org/about/information/index.cfm>, diakses tanggal 6 april 2015

Saunders, E. Stewart, "The LibQUAL+ Phenomenon : Who Judges Quality?"

dalam

http://docs.lib.purdue.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1104&context=lib_research, diakses tanggal 6 april 2015.

Sutiawan, Dwi, "Kepuasan Pemakai Dan Peningkatan Mutu Berbasis Pemakai : Pendekatan Manajemen Pemasaran Sebagai Paradigma Baru Perpustakaan", dalam

http://pustakawan.pnri.go.id/uploads/media/5/KEPUASANPEMAKAI_DANPENINGKATANMUTU.doc, diakses tanggal 27 april 2015.

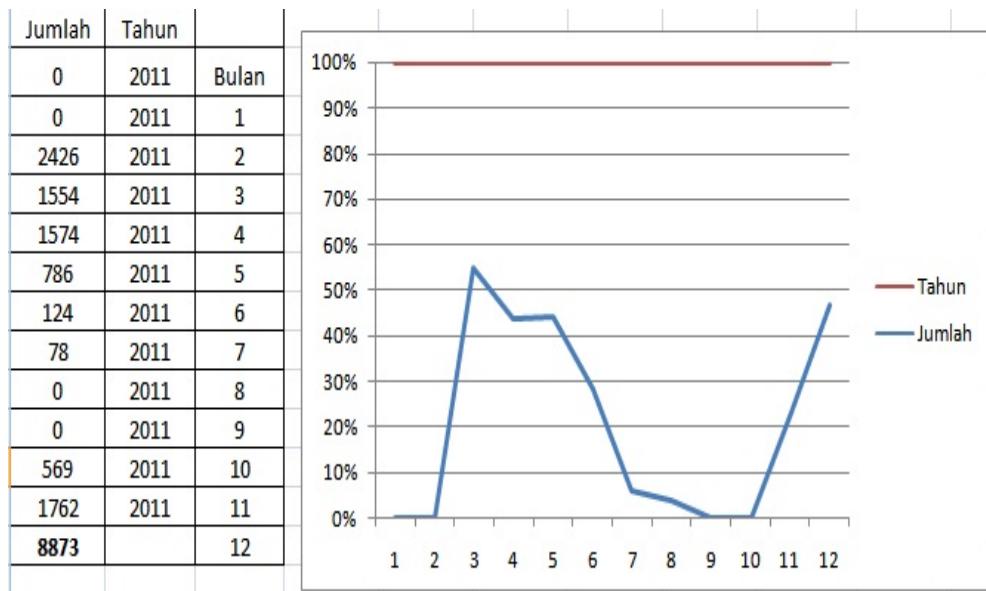
Universitas Ma Chung, "Struktur Organisasi Perpustakaan", dalam

http://library.machung.ac.id/?page_id=121, diakses tanggal 2 februari 2015.

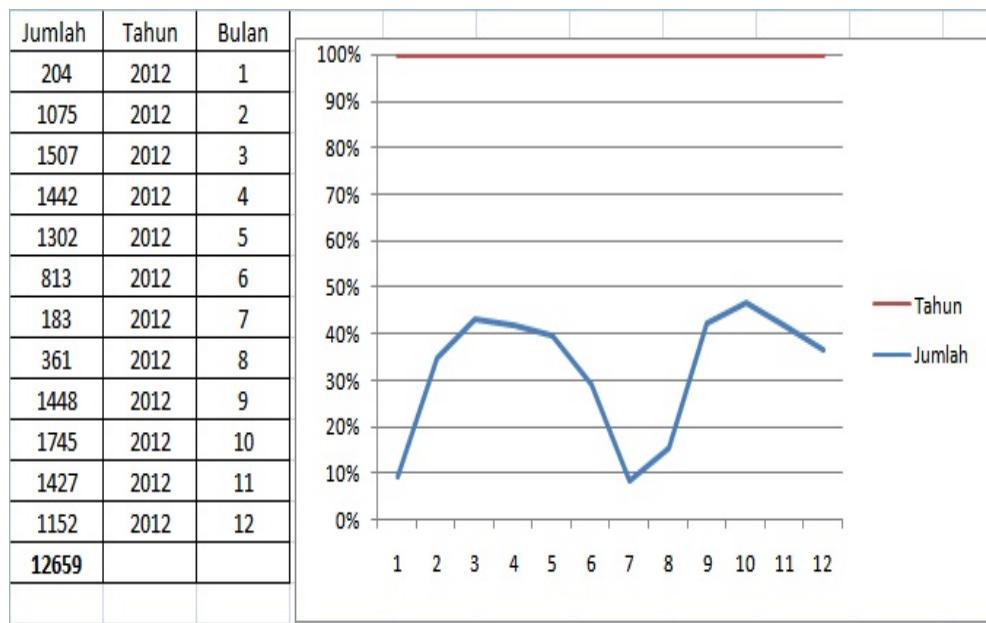
Yuventia, Yuniwati, "Standarisasi Perpustakaan Perguruan Tinggi", dalam

<http://digilib.undip.ac.id/index.php/component/content/article/38-artikel/47-standarisasi-perpustakaan-perguruan-tinggi>, diakses tanggal 29 april 2015.

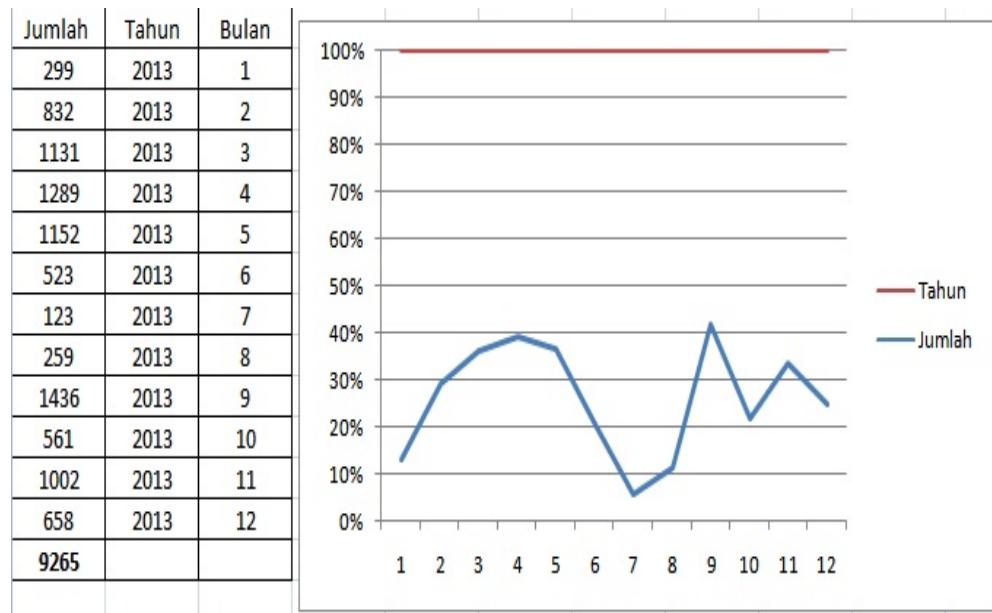
LAMPIRAN



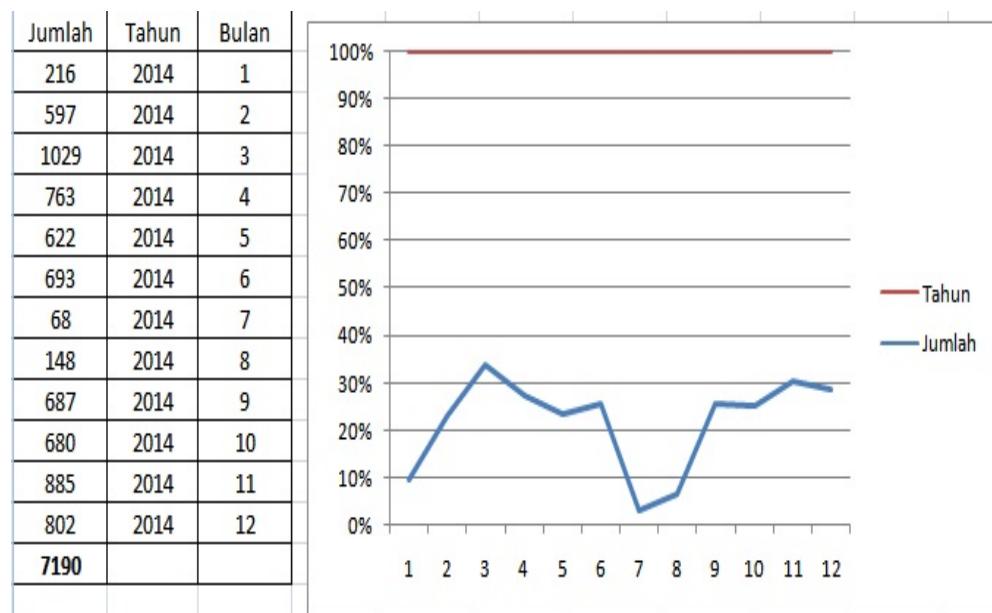
Tabel 10. Statistik Jumlah Pengunjung Perpustakaan Tahun 2011



Tabel 11. Statistik Jumlah Pengunjung Perpustakaan Tahun 2012



Tabel 12. Statistik Jumlah Pengunjung Perpustakaan Tahun 2013



Tabel 13. Statistik Jumlah Pengunjung Perpustakaan Tahun 2014



Gambar 8. Gedung Perpustakaan



Gambar 9. Ruang Koleksi Umum



Gambar 10. Ruang Sirkulasi



Gambar 11. Ruang Tamu dan Komputer Absensi



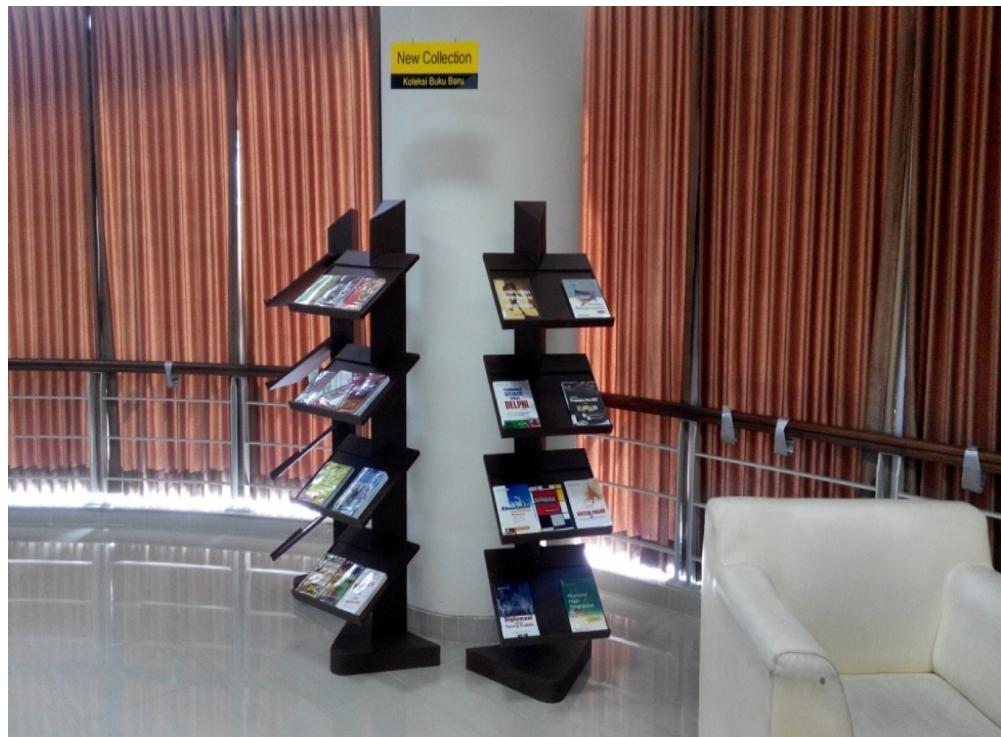
Gambar 12. Ruang Baca



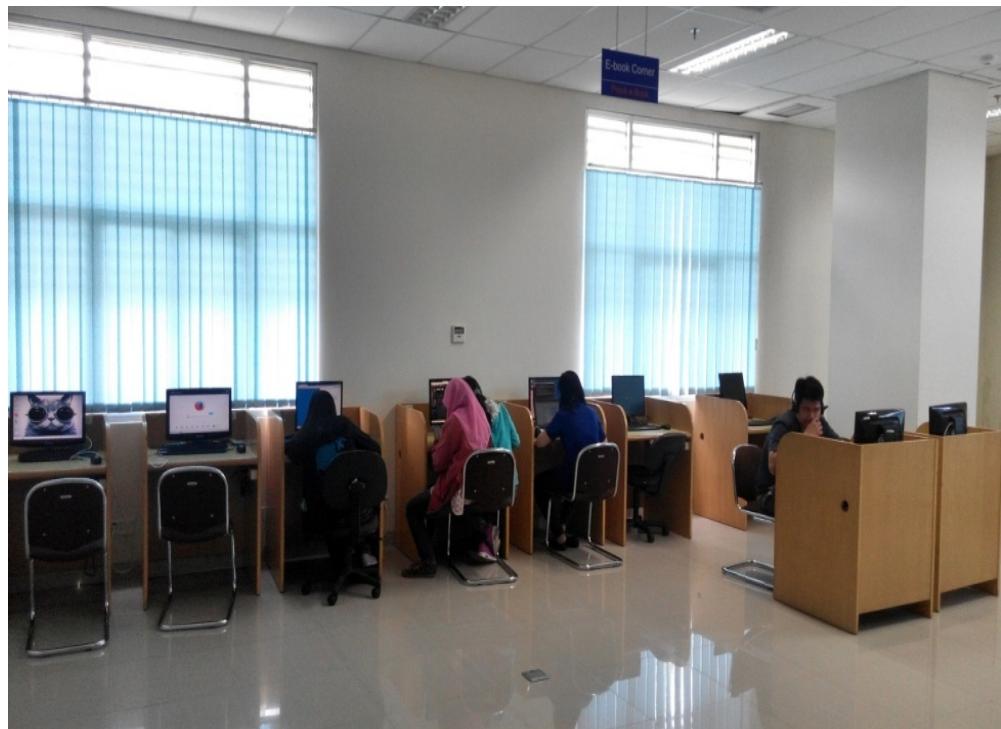
Gambar 13. Ruang Front Office



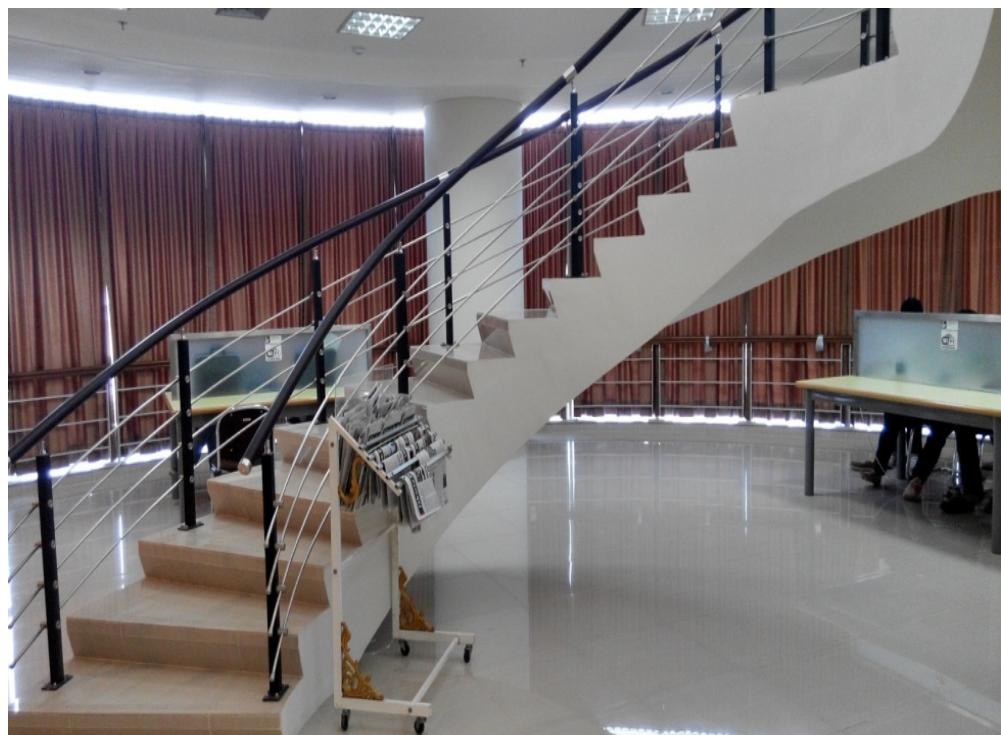
Gambar 14. Ruang Referensi dan Jurnal



Gambar 15. Ruang Display Buku Baru



Gambar 16. Ruang e-corner



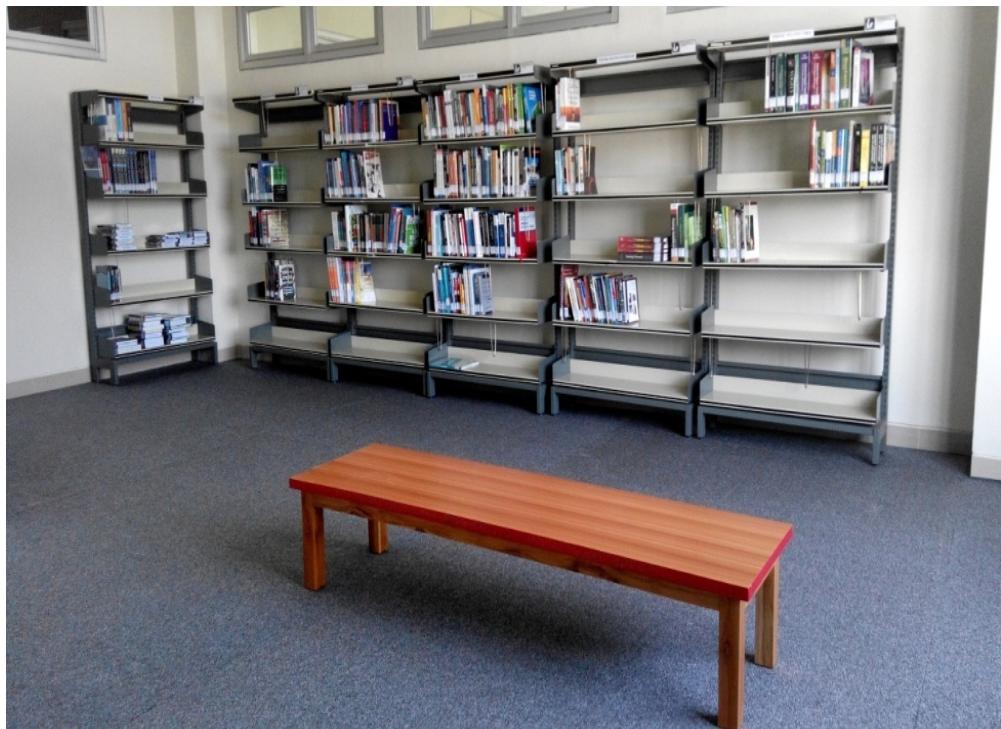
Gambar 17. Ruang Baca dan Akses ke Lantai 2



Gambar 18. Ruang Multimedia



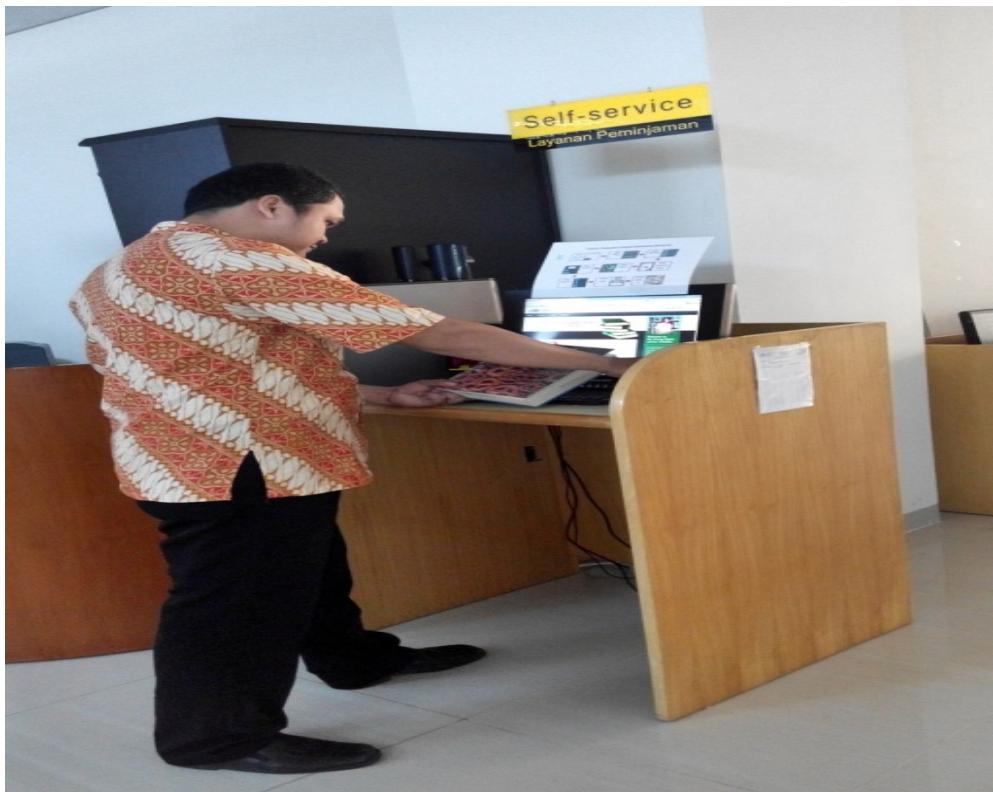
Gambar 19. Ruang Skripsi dan Tugas Akhir



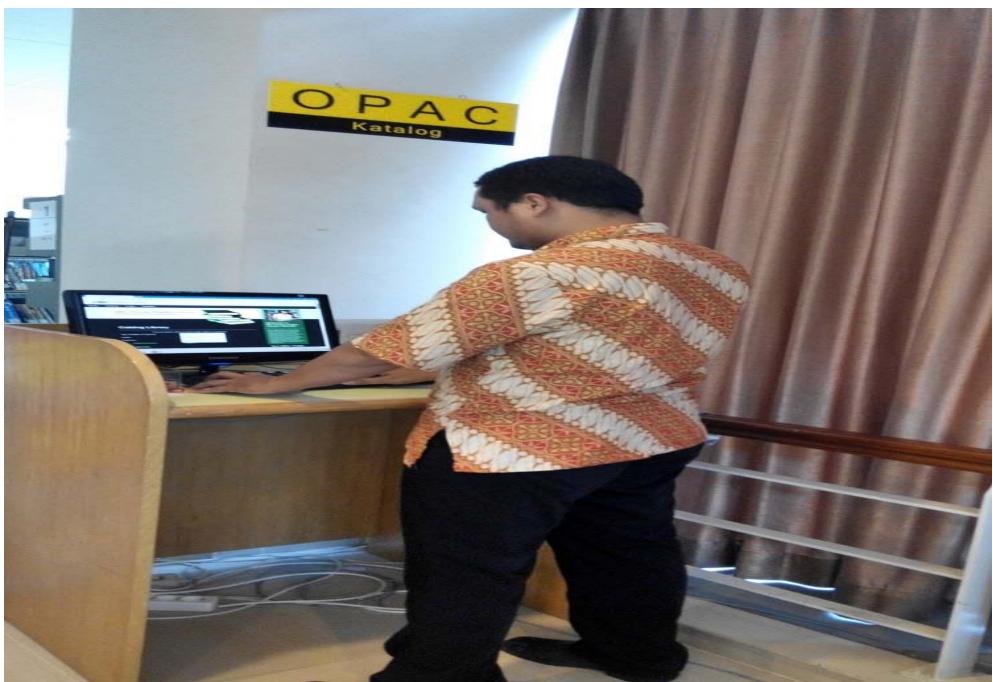
Gambar 20. Ruang Baca Dosen



Gambar 21. Ruang Rapat



Gambar 22. ATM Buku



Gambar 23. OPAC

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Daniel Pandapotan, S.Sos.
 Tempat/tgl lahir : Malang/ 28-9-1978
 NIP : 20090042
 Pangkat/Gol : Manajer/ 3C
 Alamat Rumah : Bhaskara 4/9 Surabaya
 Alamat Kantor : Universitas Ma Chung
 Villa Puncak Tidar N-01 Malang
 Nama Ayah : Robinson Hasoloan Hutapea
 Nama Ibu : MLT. Marpaung
 Nama Istri : Endah Setiowati
 Nama Anak : 1. Jessica Valencia Hutapea
 2. Jeremy Hamongan Hutapea

B. Riwayat Pendidikan Formal

1. SD Negeri Kalisari II, tahun lulus 1988
2. SMP Negeri 6 Surabaya, tahun lulus 1994
3. SMA Negeri 3 Surabaya, tahun lulus 1997
4. D3 PSTP Unair Surabaya, tahun lulus 2000
5. S1 Ilmu Perpustakaan UWK Surabaya, tahun lulus 2007

C. Riwayat Pekerjaan

1. Bank BII Surabaya 1999-2000
2. SD Petra 5 Surabaya 2000-2001
3. IBMT International University 2001-2009
4. Universitas Ma Chung 2009 - sampai sekarang

D. Prestasi / Penghargaan

1. Pustakawan Berprestasi Sejawatimur. Juara 1 Tingkat Kopertis VII Tahun 2013
2. Pustakawan Berprestasi Sejawatimur. Juara 2 Tingkat Kopertis VII Tahun 2014

E. Pengalaman Organisasi

1. Ketua Bidang SDM di FPPTI Jawa Timur
2. Ketua Bidang TIK di FPPTI Jawa Timur Tahun 2010 – sampai sekarang

F. Minat Keahlian : Manajemen Perpustakaan**G. Karya Ilmiah :**

1. Implementasi Kebijakan Unggah Karya Ilmiah Berbasis SLIMS dan Android Operating System di Era Web 3.0 : Revolusi Konvergensi Teknologi Media di Kalangan Digital Native serta Tata Kelola Karya Ilmiah Sesuai Ketentuan DIKTI. Prosiding Call for Paper Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia di Jawa Timur, Surabaya : FPPTI Jawa Timur, 2013.
2. Peran Pustakawan Perguruan Tinggi di Era Web 2.0. An Anthology of Scientific Articles IV : a New Beginning, Malang : Ma Chung Press, 2011.
3. Peran Sosial Pustakawan di Perpustakaan. Cendekia Bapusarda Volume V Tahun 2015, Lamongan : Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Lamongan, 2015.

Yogyakarta, 8 Juni 2015

Daniel Pandapotan, S.Sos.