

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN PUSAT
STUDI KEPENDUDUKAN DAN KEBIJAKAN UNIVERSITAS
GADJAH MADA YOGYAKARTA
DENGAN METODE LIBQUALTM**



Oleh:

Ismulyana, SIP.

NIM: 1520011016

Tesis

Diajukan Kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Magister

Dalam Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies

Yogyakarta

2018

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ismulyana
NIM : 1520011016
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau hasil karya
Saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk dari sumbernya.

Yogyakarta, 7 Mei 2018

Penulis,



NIM 1520011016

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ismulyana
NIM : 1520011016
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika di kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka Saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 7 Mei 2018

Penulis



Ismulyana

NIM 1520011016



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
PASCASARJANA

PENGESAHAN

Tesis berjudul : ANALISIS KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN PUSAT
STUDI KEPENDUDUKAN DAN KEBIJAKAN UNIVERSITAS
GADJAH MADA YOGYAKARTA DENGAN METODE
LIBQUALTM

Nama : Ismulyana, SIP.

NIM : 1520011016

Jenjang : Magister (S2)

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Peprustakaan dan Informasi

Tanggal Ujian : 27 Juli 2018

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Master of Arts (M.A.)

Yogyakarta, 21 Agustus 2018

Direktur

Prof. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D.

NIP. 19711207 199503 1 002

PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS

Tesis yang berjudul : Analisis Kualitas Layanan di Perpustakaan Pusat Studi
Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada
Yogyakarta dengan Metode *LibQual+TM*

Nama : Ismulyana, SIP.
NIM : 1520011016
Jenjang : Magister
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrali : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Telah disetujui tim penguji munaqosyah

Ketua : Dr. Nina Mariani Noor, MA.

()
()
()

Pembimbing/Penguji: Dr. Anis Masruri, S.Ag., M.Si.

Diuji di Yogyakarta pada tanggal 27 Juli 2018

Waktu : 13.00 WIB

Hasil/Nilai : 92/ A-

Predikat : Cumlaude/Sangat Memuaskan/Memuaskan*

*Coret yang tidak perlu.

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.
Direktur Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu 'alaikum, Wr. Wb.

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

ANALISIS KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN PUSAT STUDI KEPENDUDUKAN DAN KEBIJAKAN UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA DENGAN METODE LIBQUALTM

Yang ditulis oleh:

Nama	: Ismulyana
NIM	: 1520011016
Jenjang	: Magister
Program Studi	: <i>Interdisciplinary Islamic Studies</i>
Kosentrasi	: Ilmu Perpustakan dan Informasi

Saya berpendapat bahwa tesis ini sudah dapat diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Master of Arts (M.A.).

Wassalamu 'alaikum, Wr. Wb.

Yogyakarta, Mei 2018

Pembimbing,

Dr. Amis Masrum, S.Ag., S.I.P., M.Si.

Intisari

Analisis Kualitas Layanan di Perpustakaan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta dengan Metode *LibQualTM*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan di Perpustakaan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada (UGM) dari persepsi pemustaka. Hal ini perlu dilakukan agar perpustakaan bisa memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pemustaka. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh staf peneliti di Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, mahasiswa Magister dan Doktor Studi Kebijakan, mahasiswa S2 Kependudukan dan mahasiswa Magister Administrasi Publik UGM yang semuanya berjumlah 158 orang. Untuk menentukan sampelnya dengan metode *Proportionate Stratified Random Sample*, yang akhirnya diperoleh sebanyak 113 orang responden.

Penelitian ini menggunakan Metode *LibQualTM* dengan 4 dimensi, yang meliputi: *service affect* (SA), *library as place* (LP), *personal control* (PC) dan *information acces* (IA). Teknik pengumpulan datanya menggunakan kuesioner dan pengamatan langsung. Sementara itu analisis datanya menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang terdiri dari 2 komponen, yakni: analisis kesenjangan dan analisis kuadran.

Hasil penelitian ini menunjukkan, secara umum responden menganggap kualitas layanan di Perpustakaan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada sudah sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan nilai Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP) sebesar 85,30 % atau masuk kategori sangat baik. Namun jika dilihat dari nilai kesenjangan (Gap) dari keempat dimensi yang diteliti, hasilnya adalah: *service affect* (-0,19), *library as place* (-0,54), *personal control* (-0,38) dan *information acces* (-0,64). Hasil tersebut menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap layanan di perpustakaan tersebut masih berada di bawah harapannya.

Sementara itu dari hasil analisis kuadran terdapat 5 item layanan yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan kinerjanya, yakni: pustakawan memahami kebutuhan informasi yang diperlukan pemustaka, pustakawan dapat dipercaya karena punya pengetahuan cukup dalam bidangnya, tersedia panduan penggunaan fasilitas penelusuran informasi, penataan koleksi sangat memudahkan menemukan informasi dan informasi yang dibutuhkan relatif cepat untuk ditemukan. Karena pemustaka mempunya harapan yang tinggi atas kelima unsur layanan tersebut, namun persepsi mereka masih berada di bawah harapannya. Sehingga perpustakaan masih perlu meningkatkan kualitas kelima unsur layanan agar sesuai dengan harapan pemustaka.

Kata kunci: kualitas layanan perpustakaan, *libqualTM*, analisis kesenjangan, analisis kuadran

Abstract

Analysis of Service Quality at the Library of Center for Population and Policy Studies of University of Gadjah Mada Yogyakarta with LibQual⁺™ Method

This study aims to determine the quality of service at the Library of Center for Population and Policy Studies of University of Gadjah Mada (UGM) from the perception of the user. This needs to be done so that the library can provide services in accordance with the expectations of the user. The respondents in this study were all researchers of the Center for Population and Policy Studies of UGM, Masters and Doctoral Students of Policy Studies of UGM, Master of Population students of UGM and Master of Public Administration students of UGM, totaling 158 people. To determine the sample by Proportionate Stratified Random Sample method, finally obtained by 113 respondents.

This research uses LibQual⁺™ method with 4 dimensions, which include: service affect (SA), library as place (LP), personal control (PC) and information acces (IA). Data collection techniques using questionnaires and direct observation. Meanwhile, the data analysis using Importance Performance Analysis (IPA) method consists of 2 components, namely: gap analysis and quadrant analysis.

The results showed that respondents generally considered that the quality of service in the Library of Center for Population and Policy Studies of Universitas Gadjah Mada was very good. . This is evidenced by the value of Satisfaction Index Reader (IKP) of 85.30% is very good category. However, when viewed from the gap value of the four dimensions studied, the results are: service affect (-0.19), library as place (-0.54), personal control (-0.38) and information acces (- 0.64). These results indicate that the user perception of the service in the library is still below expectations.

Meanwhile, from the quadrant analysis results there are 5 items of service that need to be prioritized for improved performance, namely: librarians the know information needed by user, librarians can be trusted because have enough knowledge in the field, available guidance use of facility tracking information, arrangement of collection is good, so it is very easy to find information and the information needed is relatively quick to find. Because the user have high expectations of the five elements of the service, their perceptions are still below expectations. So the library still needs to improve the quality of the five elements of service to fit the expectations of the user.

Keywords: library service quality, libqual⁺™, gap analysis, quadrant analysis

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah wasy-syukur lillah. Segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. Atas limpahan rahmat, taufik dan hidayahnya, sehingga penulis berhasil menyelesaikan tesis ini. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang telah memberikan petunjuk dan penerangan bagi semua umatnya yang istiqomah.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai bagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Soc. pol. Agus Heruanto Hadna, M.Si, selaku Kepala Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta dan segenap unsur pimpinan lain yang telah memberikan ijin studi dan bantuan berbagai fasilitas yang penulis perlukan selama menempuh studi di Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Bapak Prof. Dr. Yudian Wahyudi, Ph.D selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di UIN Sunan Kalijaga.
3. Bapak Prof. Noorhaidi, Ph.D selaku Direktur Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah mengijinkan penulis untuk menempuh studi di Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga

4. Ibu Ro'fah, BSW, M.A., Ph.D selaku Ketua Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh studi di program studi yang Ibu pimpin.
5. Bapak Dr. Anis Masruri, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan berbagai kritik dan saran disela-sela kesibukan Beliau dengan penuh kesabaran. Semoga Allah selalu memberikan kesehatan, umur panjang dan keberkahan.
6. Segenap dosen dan karyawan Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*, Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi UIN Sunan Kalijaga yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu atas berbagai bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Semoga Allah Swt memberikan imbalan yang berlipat ganda. Aamiin.
7. Bapak Sujatno di bagian administrasi prodi yang telah banyak memberikan bantuan berkaitan dengan masalah administrasi yang penulis perlukan. Semoga Allah Swt memberikan imbalan yang setimpal dan kesehatan bagi beliau.
8. Mbak Widiyastuti dan beberapa staf yang lain di bagian Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga yang telah banyak memberikan bantuan berkaitan dengan literatur yang penulis perlukan.
9. Mbak Ika Nurhayati dan Mas Randy Setiawan di Perpustakaan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada atas pengertian dan bantuannya selama penulis menempuh studi ini.

10. Teman-teman angkatan 2015 konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Kelas A Non Reguler atas kebersamaan dan kerjasamanya selama menjalani masa perkuliahan. Semoga persahabatan kita tetap berlanjut sepanjang hayat.
11. Kedua orangtua penulis Alm. Bapak Warso Utomo dan Ibu Daliyem yang telah membesarkan, mendidik dan medoakan setiap langkah penulis. , sehingga penulis bisa menggapai cita-citanya. Semoga amal kebaikan beliau berdua mendapat imbalan surga dari Allah Swt. Aamiin.
12. Keluarga kecilku tercinta, istriku Puji Astuti dan kedua anakku, Kartika Kusuma Hapsari serta Bagus Satria Wibawa. Terima kasih atas kesabarannya, karena banyak waktu yang harus penulis korbankan untuk menempuh studi ini.

Semoga kebaikan semua pihak yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Aamiin.

Pada akhirnya penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan perpustakaan di Indonesia.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 7 Mei 2018

Penulis,

Ismulyana, SIP.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Surat Pernyataan Keaslian	ii
Surat Pernyataan Bebas Plagiasi	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Persetujuan	v
Nota Dinas Pembimbing Tesis.....	vi
Intisari	vii
Abstrak.....	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xvi
Daftar Gambar	xxiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
D. Kajian Pustaka.....	7
E. Kerangka Teori.....	13
1. Analisis	13
2. Kualitas Layanan	14

3. Kualitas Layanan Perpustakaan.....	16
4. Harapan pemustaka	17
5. Persepsi pemustaka	19
6. Perpustakaan Perguruan Tinggi	20
7. Metode LibQual TM	23
F. Kerangka Pemikiran	30
G. Metode Penelitian.....	32
1. Jenis Penelitian	33
2. Lokasi dan Waktu Penelitian	33
3. Populasi dan Sampel Penelitian	34
a. Populasi	34
b. Sampel Penelitian.....	35
c. Teknik Pengambilan Sampel	36
4. Teknik Pengumpulan Data.....	37
5. Studi Pustaka.....	38
6. Metode Pengukuran Data.....	39
7. Variabel dan Indikator Penelitian	40
8. Uji Validitas dan Reliabilitas	42
a. Uji Validitas	42
b. Uji reliabilitas.....	46
H. Analisis Data	50
I. Sistematika Pembahasan	56

BAB II GAMBARAN UMUM PERPUSTAKAAN PUSAT STUDI KEPENDUDUKAN DAN KEBIJAKAN UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA	57
A. Sejarah	57
B. Layanan	58
C. Visi dan Misi	58
D. Tugas Pokok dan Fungsi	59
E. Struktur Organisasi.....	60
F. Koleksi.....	62
G. Jenis Layanan	63
1. Layanan Sirkulasi	63
2. Layanan Referensi	64
3. Layanan Internet	65
4. Layanan Fotokopi	65
BAB III HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	67
A. Tendensi Sentral Sebaran Data Penelitian.....	67
B. Analisis Data	68
1. Analisis Kesenjangan.....	68
2. Indeks Kinerja Harapan dan Persepsi	134
3. Analisis Kuadran	148
4. Indeks Kepuasan Pemustaka.....	155
C. Pembahasan	159

1. Nilai Kesenjangan (Gap)	160
2. Pemetaan Dalam Diagram Kartesius	161
BAB IV PENUTUP	168
A. Kesimpulan.....	168
B. Saran.....	169
DAFTAR PUSTAKA	171
Lampiran	174
Tabel r Product Moment	175
Kuesioner Penelitian	176
Surat Permintaan Menjadi Pembimbing Tesis.....	179
Surat Kesediaan Menjadi Pembimbing Tesis.....	180
Surat Permohonan Ijin Penelitian	181
Surat Ijin Melakukan Penelitian	182
Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	183

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Pengunjung Perpustakaan PSKK UGM Tahun 2011-2016, 3

Tabel 2 Literatur yang Dijadikan Sebagai Kajian Pustaka, 11

Tabel 3 Jumlah Anggota Perpustakaan PSKK UGM, 35

Tabel 4 Variabel, Dimensi dan Indikator Penelitian, 41

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Harapan Pemustaka, 44

Tabel 6 Hasil Uji Validitas Persepsi Pemustaka, 45

Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas Harapan, 48

Tabel 8 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi, 49

Tabel 9 Koleksi Perpustakaan PSKK UGM tahun 2016, 60

Tabel 10 Tendensi Sentral Sebaran Data, 68

Tabel 11 Harapan pemustaka terhadap sikap pustakawan yang memberikan perhatian secara individu, 69

Tabel 12 Persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan yang memberikan perhatian secara individu, 70

Tabel 13 Harapan pemustaka terhadap pustakawan yang memahami kebutuhan informasi yang diperlukan pemustaka, 71

Tabel 14 Persepsi pemustaka terhadap pustakawan yang memahami kebutuhan informasi yang diperlukan pemustaka, 71

Tabel 15 Harapan pemustaka terhadap kesediaan pustakawan untuk

membanatu setiap kesulitan yang dihadapi pemustaka, 72

Tabel 16 Persepsi pemustaka terhadap kesediaan pustakawan untuk membanatu setiap kesulitan yang dihadapi pemustaka, 73

Tabel 17 Harapan pemustaka terhadap sikap tanggap pustakawan atas kebutuhan informasi yang diperlukan pemustaka, 74

Tabel 18 Persepsi pemustaka terhadap sikap tanggap pustakawan atas kebutuhan informasi yang diperlukan pemustaka, 74

Tabel 19 Harapan pemustaka terhadap sikap pustakawan yang merespon dengan cepat setiap kebutuhan informasi oleh pemustaka, 75

Tabel 20 Persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan yang merespon dengan cepat setiap kebutuhan informasi oleh pemustaka, 76

Tabel 21 Harapan pemustaka terhadap perasaan aman jika berada di dalam perpustakaan, 77

Tabel 22 Persepsi pemustaka terhadap perasaan aman jika berada di dalam perpustakaan, 77

Tabel 23 Harapan pemustaka terhadap sikap sopan pustakawan pada saat memberikan layanan kepada pemustaka, 78

Tabel 24 Persepsi pemustaka terhadap sikap sopan pustakawan pada saat memberikan layanan kepada pemustaka, 78

Tabel 25 Harapan pemustaka terhadap sikap ramah pustakawan dalam memberikan layanan, 79

Tabel 26 Persepsi pemustaka terhadap sikap ramah pustakawan dalam

memberikan layanan, 80

Tabel 27 Harapan pemustaka terhadap sikap pustakawan yang memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan pemustaka, 81

Tabel 28 Persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan yang memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan pemustaka, 81

Tabel 29 Harapan pemustaka terhadap sosok pustakawan yang dapat dipercaya karena punya pengetahuan yang cukup di bidangnya, 82

Tabel 30 Persepsi pemustaka terhadap sosok pustakawan yang dapat dipercaya karena punya pengetahuan yang cukup di bidangnya, 83

Tabel 31 Harapan pemustaka terhadap waktu layanan perpustakaan sesuai dengan yang telah ditentukan, 84

Tabel 32 Persepsi pemustaka terhadap waktu layanan perpustakaan sesuai dengan yang telah ditentukan, 84

Tabel 33 Harapan pemustaka terhadap sosok pustakawan yang mampu memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan pemustaka, 85

Tabel 34 Persepsi pemustaka terhadap sosok pustakawan yang mampu memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan pemustaka, 86

Tabel 35 Harapan pemustaka terhadap kondisi perpustakaan yang menempati gedung yang cukup bagus/ representatif, 87

Tabel 36 Persepsi pemustaka terhadap kondisi perpustakaan yang menempati gedung yang cukup bagus/ representatif, 88

Tabel 37 Harapan pemustaka terhadap ruang koleksi dan ruang baca yang cukup

nyaman karena dilengkapi dengan AC, 88

Tabel 38 Persepsi pemustaka terhadap ruang koleksi dan ruang baca yang cukup nyaman karena dilengkapi dengan AC, 89

Tabel 39 Harapan pemustaka terhadap sarana penelusuran informasi secara online, 90

Tabel 40 Persepsi pemustaka terhadap sarana penelusuran informasi secara online, 90

Tabel 41 Harapan pemustaka terhadap tersedianya tempat parkir yang luas yang mampu menampung banyak kendaraan, 91

Tabel 42 Persepsi pemustaka terhadap tersedianya tempat parkir yang luas yang mampu menampung banyak kendaraan, 92

Tabel 43 Harapan pemustaka terhadap tersedianya sarana ibadah/ mushola, 93

Tabel 44 Persepsi pemustaka terhadap tersedianya sarana ibadah/ mushola, 93

Tabel 45 Harapan pemustaka terhadap tersedianya tempat penjualan buku dan layanan fotokopi, 94

Tabel 46 Persepsi pemustaka terhadap tersedianya tempat penjualan buku dan layanan fotokopi, 95

Tabel 47 Harapan pemustaka terhadap tersedianya sarana penelusuran informasi menggunakan komputer yang cukup canggih, 95

Tabel 48 Persepsi pemustaka terhadap tersedianya sarana penelusuran informasi menggunakan komputer yang cukup canggih, 96

Tabel 49 Harapan pemustaka terhadap tersedianya jurnal ilmiah dalam bentuk

cetak dan e-journal, 97

Tabel 50 Persepsi pemustaka terhadap tersedianya jurnal ilmiah dalam bentuk cetak dan e-jurnal, 98

Tabel 51 Harapan pemustaka terhadap database koleksi yang dapat diakses secara online, 98

Tabel 52 Persepsi pemustaka terhadap database koleksi yang dapat diakses secara online, 99

Tabel 53 Harapan pemustaka terhadap cara berkomunikasi pustakawan yang sangat menyenangkan pemustaka, 100

Tabel 54 Persepsi pemustaka terhadap cara berkomunikasi pustakawan yang sangat menyenangkan pemustaka, 100

Tabel 55 Harapan pemustaka terhadap tersedianya ruangan yang bisa digunakan untuk diskusi atau belajar bersama, 101

Tabel 56 Persepsi pemustaka terhadap tersedianya ruangan yang bisa digunakan untuk diskusi atau belajar bersama, 102

Tabel 57 Harapan pemustaka terhadap perpustakaan yang bersifat terbuka bagi civitas akademika untuk belajar dan berdiskusi, 103

Tabel 58 Persepsi pemustaka terhadap perpustakaan yang bersifat terbuka bagi civitas akademika untuk belajar dan berdiskusi, 103

Tabel 59 Harapan pemustaka terhadap suasana perpustakaan yang dapat memunculkan berbagai inspirasi untuk belajar, 104

Tabel 60 Persepsi pemustaka terhadap suasana perpustakaan yang dapat

memunculkan berbagai inspirasi untuk belajar, 105

Tabel 61 Harapan pemustaka terhadap tersedianya tempat belajar nyaman yang merangsang kreativitas dan imajinasi, 106

Tabel 62 Persepsi pemustaka terhadap tersedianya tempat belajar nyaman yang merangsang kreativitas dan imajinasi, 106

Tabel 63 Harapan pemustaka terhadap kondisi perpustakaan yang bersih dan sejuk sehingga kondusif untuk belajar, 107

Tabel 64 Persepsi pemustaka terhadap penyataan kondisi perpustakaan yang bersih dan sejuk sehingga kondusif untuk belajar, 108

Tabel 65 Harapan pemustaka terhadap tersedianya panduan penggunaan fasilitas penelusuran informasi, 109

Tabel 66 Persepsi pemustaka terhadap tersedianya panduan penggunaan fasilitas penelusuran informasi, 110

Tabel 67 Harapan pemustaka terhadap penaataan koleksi memudahkan pemustaka untuk menemukan informasi, 110

Tabel 68 Persepsi pemustaka terhadap penaataan koleksi memudahkan pemustaka untuk menemukan informasi, 111

Tabel 69 Harapan pemustaka terhadap kondisi perpustakaan cukup tenang dan jauh dari kebisingan, 112

Tabel 70 Persepsi pemustaka terhadap kondisi perpustakaan cukup tenang dan jauh dari kebisingan, 113

Tabel 71 Harapan pemustaka terhadap kondisi ruangan yang sejuk dan

pencahayaan yang cukup, 114

Tabel 72 Persepsi pemustaka terhadap kondisi ruangan yang sejuk dan
pencahayaan yang cukup, 114

Tabel 73 Harapan pemustaka terhadap tersedianya fasilitas komputer yang
tersambung jaringan internet, 115

Tabel 74 Persepsi pemustaka terhadap tersedianya fasilitas komputer yang
tersambung jaringan internet, 116

Tabel 75 Harapan pemustaka terhadap catalog online sebagai alat bantu
penelusuran informasi, 117

Tabel 76 Persepsi pemustaka terhadap catalog online sebagai alat bantu
penelusuran informasi, 117

Tabel 77 Harapan pemustaka terhadap kemampuan melakukan pencarian
informasi tanpa harus dibantu petugas perpustakaan, 178

Tabel 78 Persepsi pemustaka terhadap kemampuan melakukan pencarian
informasi tanpa harus dibantu petugas perpustakaan, 119

Tabel 79 Harapan pemustaka terhadap ketersediaan koleksi jenis buku teks,
referensi dan jurnal, 120

Tabel 80 Persepsi Harapan pemustaka terhadap ketersediaan koleksi jenis buku
teks, referensi dan jurnal, 121

Tabel 81 Harapan pemustaka terhadap ketersediaan koleksi bentuk cetak dan soft
file, 122

Tabel 82 Persepsi pemustaka terhadap ketersediaan koleksi bentuk cetak dan soft

file, 122

Tabel 83 Harapan pemustaka terhadap kecepatan akses sarana penelusuran
informasi cukup bagus/ lancar, 123

Tabel 84 Persepsi pemustaka terhadap kecepatan akses sarana penelusuran
informasi cukup bagus/ lancar, 124

Tabel 85 Harapan pemustaka terhadap kecepatan menemukan informasi yang
dibutuhkan, 125

Tabel 86 Persepsi pemustaka terhadap kecepatan menemukan informasi yang
dibutuhkan, 125

Tabel 87 Nilai Rata-rata (Mean) Harapan, Persepsi dan Gap masing-masing
Dimensi dan Indikator Penelitian, 128

Tabel 88 Nilai Indeks Kinerja Harapan, 135

Tabel 89 Nilai Indeks Kinerja Persepsi, 136

Tabel 90 Tabel Turunan Nilai Indeks Kinerja, 138

Tabel 91 Nilai Indeks Kinerja dan Tingkat Kesesuaian, 141

Tabel 92 Total Skor, Rata-rata, dan Kuadran, 149

Tabel 93 Analisis Kuadran, 151

Tabel 94 Nilai Mean Harapan dan Mean Persepsi, 156

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Analisis, 32

Gambar 2 Diagram Kartesius, 55

Gambar 3 Struktur Organisasi Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, 61

Gambar 4 Grafik Indeks Kinerja Untuk Semua Item layanan, 143

Gambar 5 Grafik Indeks Kinerja Service Affect, 144

Gambar 6 Grafik Indeks Kinerja Library as Place, 145

Gambar 7 Grafik Indeks Kinerja Personal Control, 146

Gambar 8 Grafik Indeks Kinerja Information Acces, 147

Gambar 9 Matriks Item Layanan Dalam Diagram Kartesius, 150



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi informasi seperti sekarang ini, manusia akan lebih mudah mendapatkan berbagai informasi dibandingkan dengan era sebelumnya. Kemajuan teknologi informasi yang begitu pesat memudahkan manusia untuk bisa mengakses berbagai informasi yang tanpa dibatasi oleh dimensi ruang dan waktu.

Perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi dan trend pencari informasi. Setiap pemustaka yang datang ke perpustakaan pada umumnya untuk mencari informasi sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Untuk dapat menemukan informasi yang diperlukan, pemustaka perlu memanfaatkan sumberdaya yang ada di perpustakaan yang meliputi pustakawan, sarana penelusuran informasi, dan koleksi. Untuk bisa membantu pemustaka dalam menemukan berbagai informasi yang dibutuhkan, perpustakaan perlu dilengkapi sarana penelusuran informasi dan sumberdaya manusia yang menguasai bidangnya.

Salah satu unsur penting yang perlu ada di perpustakaan adalah layanan informasi yang bisa memenuhi kebutuhan pemustaka. Untuk dapat memenuhi kebutuhan para pemustaka, perpustakaan perlu memiliki koleksi yang memadai dan layanan yang berkualitas. Citra sebuah perpustakaan sangat ditentukan oleh

kesan para pemustaka atas kualitas layanan yang didapatkannya, sehingga setiap perpustakaan perlu memperhatikan kualitas layanannya.

Kualitas layanan perpustakaan bisa diukur dalam berbagai aspek yang berkaitan dengan interaksi antara pemustaka dengan sumberdaya daya perpustakaan yang dimilikinya. Yakni dengan cara mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pemustaka dengan layanan yang diberikan perpustakaan¹

Perpustakaan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) Universitas Gadjah Mada (UGM) Yogyakarta pada mulanya hanya berfungsi untuk mendukung kegiatan penelitian dan pengkajian masalah kependudukan dan kebijakan. Namun dalam perkembangannya perpustakaan ini juga terbuka untuk umum, baik bagi para civitas akademika UGM maupun para pemustaka dari luar UGM. Bahkan sejak dibukanya program studi Magister dan Doktor Studi Kebijakan perpustakaan ini juga berfungsi sebagai sarana penunjang kegiatan pembelajaran program studi tersebut. Sebagai bagian dari perpustakaan perguruan tinggi, Perpustakaan PSKK UGM juga mengembangkan misi untuk mendukung terwujudnya Tridharma Perguruan Tinggi yang dicanangkan oleh UGM.

Perbaikan kualitas layanan senantiasa dilakukan oleh Perpustakaan PSKK UGM, di antaranya penambahan koleksi topik-topik mutakhir dan pemanfaatan teknologi informasi yang mendukung kegiatan di perpustakaan. Itu semua dilakukan agar sumber informasi yang ada di perpustakaan dapat dimanfaatkan secara optimal oleh para pemustaka. Namun demikian tingkat kunjungan pemustaka yang ada di Perpustakaan PSKK UGM belum sesuai dengan yang

¹Philip J. Clavert, "A Different Time, a Different Country: an Instrumen for Measuring Service Quality in Politechnic Libraries". *The Journal of Academic Librarianship*. July 1998, 296-303

diharapkan oleh pengelola perpustakaan. Pengelola perpustakaan sangat berharap agar dengan adanya penambahan koleksi-koleksi mutakhir dan pemanfaatan teknologi informasi akan meningkatkan tingkat kunjungan pemustaka dan mengoptimalkan pemanfaatan koleksi yang ada. Namun yang terjadi malah justru malah sebaliknya, yakni penurunan tingkat kunjungan koleksi. Bahkan dalam kurun waktu enam tahun terakhir (2011 – 2016) tingkat kunjungan pemustaka di Perpustakaan PSKK UGM mengalami penurunan. Angka penurunan tingkat kunjungan pemustaka ini bisa dilihat di tabel 1.

Tahun	Pengunjung		
	Internal UGM	Luar UGM	Jumlah
2011	3.690	100	3.790
2012	3.597	97	3.694
2013	2.297	200	3.127
2014	1.812	79	1.891
2015	1.648	99	1.747
2016	1.550	70	1.620

Tabel 1 Pengunjung Perpustakaan PSKK UGM Tahun 2011-2016

Sumber: Statistik Perpustakaan PSKK UGM

Penurunan tingkat kunjungan ke Perpustakaan PSKK UGM ini bisa disebabkan oleh dua faktor utama. Faktor yang pertama adalah kualitas layanan perpustakaan yang kurang memenuhi harapan pemustaka, sedangkan faktor yang

kedua adalah akibat perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat sehingga memungkinkan pemustaka bisa mendapatkan informasi tanpa harus datang ke perpustakaan. Untuk mengetahui apakah penurunan tingkat kunjungan ke perpustakaan tersebut disebabkan oleh kualitas layanan yang tidak sesuai dengan harapan pemustaka perlu dilakukan sebuah penelitian. Karena sepengetahuan penulis penelitian tentang kualitas layanan belum pernah dilakukan di Perpustakaan PSKK UGM ini, maka hal inilah yang menarik minat penulis untuk melakukan penelitian tentang kualitas layanan di Perpustakaan PSKK UGM. Ketertarikan penulis untuk melakukan penelitian di perpustakaan ini juga didasari atas kekhasan koleksi yang dimiliki perpustakaan tersebut. Kekhasan yang penulis maksudkan di sini adalah banyaknya koleksi yang berupa data-data statistik kependudukan sejak jaman penjajahan Belanda sampai dengan sekarang. Bahkan data statistik kependudukan sejak tahun 1920 sampai dengan tahun 2015 tersedia di perpustakaan ini. Hal ini belum tentu dimiliki oleh perpustakaan lain yang ada di lingkungan UGM maupun perpustakaan yang ada di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Atas dasar hal tersebut, kualitas layanan di Perpustakaan PSKK UGM ini perlu diperhatikan kualitasnya agar koleksi yang ada termanfaatkan oleh para pemustaka.

Ada dua metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan sebuah lembaga penyedia jasa yakni *ServqualTM* dan *LibQualTM*. *ServqualTM* sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan lembaga-lembaga bisnis karena indikator-indikatornya bersifat umum. Sementara itu indikator-indikator yang ada di dalam *LibQualTM* sudah disesuaikan dengan jenis layanan yang ada

di perpustakaan, sehingga bisa untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan yang ada di perpustakaan. Hal tersebut tentunya sangat membantu perpustakaan dalam melakukan penilaian dan meningkatkan kualitas layanannya.

Atas dasar itulah maka penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul Analisis Kualitas Layanan di Perpustakaan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada (PSKK UGM) Yogyakarta dengan Metode *LibQualTM*.

B. Rumusan Masalah

Atas dasar dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas layanan di Perpustakaan PSKK UGM Yogyakarta dikaji dengan menggunakan metode *LibQualTM*?
2. Indikator-indikator layanan apa saja yang sudah memenuhi harapan pemustaka di Perpustakaan PSKK UGM Yogyakarta sehingga perlu dipertahankan kualitasnya?
3. Indikator-indikator layanan apa saja yang belum memenuhi harapan pemustaka di Perpustakaan PSKK UGM Yogyakarta sehingga masih perlu ditingkatkan kualitasnya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah:
 - a. Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan di Perpustakaan PSKK UGM menurut persepsi pemustaka.
 - b. Untuk mengetahui indikator-indikator layanan apa saja yang sudah memenuhi harapan pemustaka di Perpustakaan PSKK UGM
 - c. Untuk mengetahui indikator-indikator layanan apa saja yang belum memenuhi harapan pemustaka di Perpustakaan PSKK UGM

2. Kegunaan penelitian

Kegunaan penelitian di sini dibedakan ke dalam dua kategori, yakni:

a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan sumbangan pemikiran bagi pengelola Perpustakaan PSKK UGM dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanannya. Sehingga perpustakaan ini bisa mengembangkan fungsinya sebagai sarana penunjang kegiatan penelitian bagi PSKK UGM dan pembelajaran bagi program studi Magister dan Doktor Studi Kebijakan UGM.

b. Kegunaan Praktis

Diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi bagi Perpustakaan PSKK UGM apakah layanan yang diberikan selama ini sudah sesuai dengan harapan pemustaka atau belum. Sehingga bisa digunakan untuk menentukan langkah apa yang harus dilakukan oleh pengelola perpustakaan tersebut.

D. Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah kegiatan yang meliputi mencari, membaca, dan menelaah laporan-laporan penelitian dan bahan pustaka yang memuat teori-teori yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Ada beberapa penelitian yang telah dilakukan dan mempunyai topik yang sejenis dengan penelitian yang akan penulis lakukan antara lain:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Chaleyfiana Adhianty dengan judul Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Fakultas

Teknik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta Berdasarkan Analisis *LibQual* ^{+TM}. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Fakultas Teknik UGM. Metode yang digunakan adalah *LibQual* ^{+TM} dengan menggunakan 3 dimensi, yaitu: *affect of service, information control*, dan *library as place*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa nilai AD (*adequacy gap*) adalah positif sebesar 0.67, sedangkan nilai SG (*Superior Gap*) negatif (-1,37). Ini berarti kualitas layanan Perpustakaan Fakultas Teknik UGM belum memenuhi harapan pemustaka.

Penelitian *kedua* dilakukan oleh Rahma Setiani dengan judul Evaluasi Kualitas Pelayanan Daarul Ilmi SMP IT Abu Bakar Yogyakarta dengan metode *Libqual* ^{+TM} berdasarkan Harapan dan Persepsi Pemustaka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan Daarul Ilmi SMP IT Abu Bakar Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode *Libqual* ^{+TM} dengan 3 dimensi, yaitu *service affect, information control dan library as place*. Jenis data yang digunakan adalah kuantitatif dan teknik pengambilan sampelnya dengan sistem *random sampling*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa nilai AG (*Adequacy Gap*) bernilai positif (1.475) dan nilai SG (*Superiority Gap*) bernilai negatif (-0.646), sehingga kualitas layanan di perpustakaan tersebut termasuk dalam zona toleransi (*zone of tolerance*).

Penelitian sejenis *ketiga* adalah yang dilakukan Agus Riyanto yang berjudul Analisis kualitas jasa pelayanan perpustakaan Pascasarjana Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas jasa pelayanan Perpustakaan Pascasarjana Universitas Gadjah Mada dari perspektif

penggunanya dan menemukan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Hal ini sangat penting dalam upaya pengembangan pelayanan perpustakaan sebagai pendukung pelaksanaan program Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu, pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode survey. Sedangkan pengumpulan datanya dilakukan dengan teknik observasi, dokumentasi, wawancara dan kuesioner. Selanjutnya data diolah menggunakan analisa deskriptif kualitatif dan kuantitatif dengan teknik tabulasi silang, regresi dan korelasi. Dengan konsep *Servqual* dari Parasuraman et al. (*reliability, assurance, empathy, responsiveness dan tangibles*) hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas jasa pelayanan Perpustakaan Pascasarjana Universitas Gadjah Mada menurut pandangan pengguna secara umum sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan hasil rata-rata (55,1%) pernyataan responden sejumlah 148 orang menyatakan setuju. Dimensi kualitas yang paling berpengaruh adalah dimensi tangibles ($B = 0,236$; $Sig. T = 0,000$; $R^2 = 0,9998$), sedangkan dimensi yang kurang berpengaruh adalah dimensi assurance dan responsiveness yang masing-masing dimensi menunjukkan nilai yang sama ($B = 0,176$; $Sig. T = 0,000$; $R^2 = 0,9993$), Kemudian analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas jasa pelayanan Perpustakaan Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, menunjukkan bahwa sikap pegawai, komunikasi, sumber daya fisik dan material informasi yang tersedia di perpustakaan sebagian besar berpengaruh secara signifikan. Hal ini terbukti dari nilai sumbangan efektif koefisien determinasi sebesar $0,654 = 65,4\%$. Selebihnya (34,6%) dipengaruhi oleh faktor lain, diantaranya kerjasama petugas, ketrampilan

petugas, teknologi informasi dan misi organisasi. Berdasarkan hasil penelitian tersebut sebagai upaya untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas jasa pelayanan Perpustakaan Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, aspek-aspek penting yang perlu diperhatikan adalah diversifikasi jenis layanan seperti layanan CD-ROM, foto-kopi dan lain-lain. Aspek lain yang perlu juga diperhatikan adalah perbaikan manajemen pelayanan yang berorientasi pada pengguna dan peningkatan profesionalisme pegawai.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Novita Padyawati yang berjudul *Kualitas Layanan Perpustakaan Fakultas Geografi UGM berdasarkan Persepsi dan Harapan Pemustaka*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kualitas layanan Perpustakaan Fakultas Geografi UGM berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka. Populasi dari penelitian ini adalah pemustaka di Perpustakaan Fakultas Geografi UGM, sedangkan teknik pengambilan sampel dengan metode *stratified sampling*. Penelitian ini juga menggunakan metode *LibqualTM* dengan 3 dimensi yakni *service affect*, *information control* dan *library as place*. Untuk mengetahui signifikansi perbedaan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima menggunakan uji *Paired Sample t-test*. Uji Paired Sample t-test ini digunakan untuk membandingkan perbedaan *mean* (rata-rata) antara harapan minimum, harapan ideal dan persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemustaka sudah merasa puas terhadap ketiga dimensi dalam penelitian ini. Hal ini ditunjukkan dengan nilai AG yang positif, namun demikian layanan perpustakaan masih berada di bawah harapan ideal karena SG bernilai negatif. Meskipun demikian

nilai P masih berada pada *zone of tolerance*, yang berarti layanan perpustakaan masih dapat ditolerir oleh pemustaka.

Untuk mengetahui persamaan dan perbedaan penelitian yang dilakukan penulis dengan beberapa penelitian yang digunakan sebagai kajian pustaka dapat dilihat dalam tabel 2.

Kategori	Penelitian 1	Penelitian 2	Penelitian 3	Penelitian 4
Penulis	Chalefiana Adhianty	Rahma Setiani	Agus Riyanto	Novita Padyawati
Judul	Persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Fakultas Teknik UGM Yogyakarta berdasarkan Libqual ^{+TM}	Evaluasi kualitas pelayanan Daarul Ilmi IT Abu Bakar Yogyakarta dengan metode Libqual ^{+TM} berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka	Analisis kualitas jasa pelayanan di Perpustakaan Pascasarjana UGM Yogyakarta	Kualitas layanan Perpustakaan Fakultas Geografi UGM berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka
Tahun	2014	2014	2001	2016
Tempat penelitian	Perpustakaan Fakultas Teknik UGM Yogyakarta	Perpustakaan Daarul Ilmi SMP IT Abubakar Yogyakarta	Perpustakaan Pascasarjana UGM Yogyakarta	Perpustakaan Fakultas Geografi UGM Yogyakarta
Model penelitian	<i>Libqual</i> ^{+TM} dengan 3 dimensi (<i>service affect, information control & library as place</i>)	<i>Libqual</i> ^{+TM} dengan 3 dimensi (<i>service affect, information control & library as place</i>)	<i>Servqual</i> (<i>reliability, assurance, empathy, responsiveness & tangibles</i>)	<i>Libqual</i> ^{+TM} 3 dimensi (<i>service affect, information acces & library as place</i>)
Jenis penelitian	Kuantitatif	Kuantitatif	Kuantitatif	Kuantitatif
Pengambilan sampel	Random sampling	Random sampling	Random sampling	Stratified sampling
Uji data	SPSS	SPSS	SPSS	SPSS
Analisis data	Analisis AG dan SG	Analisis AG & SG	Prosentase	Uji t-test
Hasil	AD (0,67), SG(-)	AG(1.475), SG (-)	Sebagian besar	Responden

1,37) berarti belum memenuhi harapan pemustaka	0,646) berarti kualitas layanan berada pada zona toleransi	responden (55,1%) menilai kualitas pelayanan sudah baik, dimensi yang paling berpengaruh <i>Tangibles</i> ($B=0,236$; $Sig. T=0,000$; $R^2=0,9998$), sedangkan dimensi yang kurang berpengaruh <i>assurance</i> dan <i>responsiveness</i> ($B=0,176$; $Sig. T=0,000$; $R^2=0,9993$)	merasa puas atas ketiga dimensi penelitian. Dibuktikan dengan nilai AG positif, namun masih di bawah harapan ideal karena nilai SG negatif
--	--	---	--

Tabel 2 Daftar Literatur yang dijadikan sebagai kajian pustaka

Keempat penelitian tersebut di atas menjadi rujukan penulis untuk melakukan penelitian dengan topik yang sejenis. Dari keempat penelitian tersebut terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan.

Persamaannya adalah dalam hal metode dan jenis data penelitiannya, yakni metode yang digunakan yaitu *LibqualTM* dan jenis datanya kuantitatif. Sedangkan perbedaan yang ada adalah dalam hal dimensi layanan yang digunakan dan tempat dilaksanakannya penelitian. Tiga penelitian tersebut di atas menggunakan metode *LibqualTM* dengan 3 dimensi dan satu penelitian yang lain menggunakan metode *Servqual*, sedangkan penelitian yang penulis lakukan menggunakan metode *LibqualTM* dengan 4 dimensi. Dengan demikian penulis yakin bahwa penelitian yang penulis lakukan ini mempunyai perbedaan dengan keempat penelitian sebelumnya yang dijadikan sebagai kajian pustaka.

Sepengetahuan penulis penelitian ini juga belum pernah dilakukan di Perpustakaan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Analisis Kualitas Layanan di Perpustakaan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta dengan Metode *LibQualTM*.

E. Kerangka Teori

1. Analisis

Kata analisis sering dipergunakan dalam berbagai bidang, baik dalam bidang ilmu bahasa, ilmu sosial dan ilmu alam atau sains. Dalam ilmu bahasa atau linguistik, analisis didefinisikan sebagai suatu kajian yang dilaksanakan terhadap sebuah bahasan guna meneliti struktur bahasa secara mendalam. Dalam ilmu sosial kata analisis diartikan sebagai suatu upaya dan proses untuk menjelaskan sebuah permasalahan dan bergagai hal yang ada didalamnya.

Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dsb) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya dan sebagainya)². Menurut Nurul Oktima, analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagian dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.³

²Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2001), 43

³Nurul Oktima, *Kamus Ekonomi*, (Surakarta: Aksara Sinergi Media, 2012), 11

Sedangkan menurut Gorys Keraf, analisa adalah sebuah proses untuk memecahkan sesuatu ke dalam bagian-bagian yang saling berkaitan satu sama lainnya.

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan istilah analisis adalah kajian yang dilakukan untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka terhadap layanan yang telah diberikan oleh perpustakaan dan unsur-unsur layanan apa yang sudah memenuhi dan yang belum memenuhi harapan pemustaka. Dengan demikian nantinya dapat diketahui unsur-unsur layanan apa yang perlu dipertahankan kualitasnya dan yang masih perlu ditingkatkan kualitasnya.

2. Kualitas Layanan

Istilah kualitas bisa mengandung berbagai makna. Hal ini sangat tergantung pada konteksnya dan siapa yang mendefinisikannya. Dalam konteks perpustakaan, kualitas layanan lebih menekankan pada aspek kepuasan dengan fokus utamanya kebutuhan pemustaka (*users utility*). Menurut Kotler, kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dibandingkan dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*)⁴. Kualitas layanan pada hakikatnya merupakan sebuah konsep yang komprehensif dan perlu terus dikembangkan terutama berkaitan dengan penetapan indikatornya. Dengan demikian ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu *perceived service* dan *expected service*. Dalam konteks dunia perpustakaan, baik atau tidaknya kualitas layanan

⁴Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran:Analisis, Implementasi dan Pengendalian*,terj. Hendra Teguh. (Jakarta: Salemba Empat, 2002), 106

perpustakaan akan sangat tergantung pada kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustakanya.

Tjiptono berpendapat lain, bahwa kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan⁵.

Berdasarkan beberapa penelitian yang telah dilakukan, Zeithaml, Berry dan Parasuraman berhasil mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa⁶:

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Kehandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), meliputi kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf, serta bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

⁵Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama.(Yogyakarta:Andi Offset, 2007), 68

⁶Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *TQM: Total Quality Managemen*. Edisi revisi. (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), 27

- e. Empati, meliputi sikap personalia dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kemudahan kebutuhan para pelanggan.

3. Kualitas Layanan Perpustakaan

Ada beberapa pendapat dari para ahli tentang definisi dari istilah kualitas layanan perpustakaan. Sharma dalam Fatmawati mendefinisikan bahwa: “*Quality Library Service mean satisfying the query of each and every user accurately, exhaustively ang expeditiously*”. Hal tersebut mengandung arti bahwa kualitas layanan perpustakaan merupakan kepuasan yang didapatkan oleh setiap pemustaka dilihat dari ketelitian/ketepatan, kedalaman/kelengkapan dan layanan dengan cara yang terbaik/tepat guna/cepat dari pihak perpustakaan.⁷

Menurut Lasa kualitas layanan perpustakaan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan berarti layanan itu ideal. Apabila pelayanan yang diterima sesuai harapan pelanggan berarti layanan itu baik. Ababila layanan yang diterima lebih rendah dari harapan pelangan berarti layanan itu buruk.⁸

Sedangkan Damayanti mengemukakan, kualitas layanan merupakan deskripsi dari seberapa baik produk atau jasa (layanan) perpustakaan terutama seberapa baik dalam hal menyesuaikan dan memenuhi kebutuhan pemustakanya serta terbebas dari hal yang menyebabkan ketidakpuasan pemustaka.⁹

⁷Endang Fatmawati, *Matabaru Penelitian Perpustakaan.*, 38-39

⁸Lasa Hs, *Kamus Kepustakawan Indonesia* (Yogyakarta: Pustaka Book, 2009), 183

⁹ A. Damayanti, *Evaluasi kualitas layanan cd room di perpustakaan dengan metode LibqualTM* (Program Pascasarjana Ilmu Perpustakaan UI, 2006), 27

Sementara itu Zeithmal, et al. mengemukakan bahwa kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian antara keinginan atau harapan pengguna dan persepsi mereka.¹⁰

Dari beberapa pendapat tersebut dapat didefinisikan bahwa kualitas layanan perpustakaan merupakan tingkat kesesuaian antara harapan pemustaka dengan persepsi pemustakan atas layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan maka semakin puaslah pemustakanya. Namun sebaliknya, apabila layanan yang diberikan petugas perpustakaan tidak sesuai dengan harapan pemustaka maka akan menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan

4. Harapan Pemustaka

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan, harapan adalah keinginan supaya menjadi kenyataan¹¹. Sementara itu menurut Sitanggang, harapan adalah keinginan untuk mencapai suatu tujuan tertentu¹². Dari kedua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa harapan pemustaka adalah keinginan seorang pemustaka untuk mendapatkan informasi yang diperlukannya.

Menurut Olson dan Dover (dikutip dalam Zeithaml, et.al., 1993), harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu

¹⁰Valeri A. Zeithmal, et al., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations.* (Newyork: The Free Press), 176

¹¹ Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Balai Pustaka, 2001), 388

¹² A R. Henry Sitanggang, *Kamus Psikologi*. (Bandung: Armico, 1994), 185

produk bersangkutan. Menurut Horovitz (dalam Nia) harapan konsumen dapat terbentuk karena empat faktor, yaitu¹³:

a. Kebutuhan

Setiap konsumen yang memiliki kebutuhan, mereka selalu berharap bahwa kebutuhannya akan dapat terpenuhi oleh produsen sebagai penyedia barang atau jasa. Sehingga, produsen harus mengetahui kebutuhan konsumennya dengan memberikan pelayanan yang terbaik sehingga harapan konsumen tercapai.

b. Media Massa

Merupakan salah satu alat promosi yang sangat efektif yang sering digunakan oleh sebagian besar perusahaan untuk bersaing melakukan promosi demi menarik perhatian konsumen dengan memberikan janji-janji pada konsumen. Dengan adanya janji-janji tersebut akhirnya menimbulkan harapan dalam diri konsumen agar bisa mendapatkan sesuatu yang sama seperti yang dipromosikan.

b. Pengalaman Masa Lalu

Jika seorang konsumen pernah menikmati layanan yang memuaskan di suatu tempat sebelumnya, maka bila kemudian konsumen tersebut menggunakan layanan yang sama, itu akan membuat konsumen mengharapkan pelayanan yang sama seperti apa yang pernah dialaminya.

c. Mulut ke Mulut (*Word of Mouth*)

¹³ Nia Riyani, “Analisis Harapan dan Persepsi Pekangan Terhadap Kualitas Kartu Indosat Multimedia Mobile (Im3) pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara” (*Skripsi*). (Medan: Universitas Sumatera Utara, 2009), 35

Ketika seorang konsumen merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diterimanya, konsumen tersebut akan menceritakan pengalamannya buruknya kepada teman atau relasinya sehingga mereka tidak menggunakan layanan tersebut. Sebaliknya, bila konsumen telah merasa puas akan pelayanan yang diberikan, maka dia akan menceritakan pengalamannya kepada teman atau relasinya sehingga mereka akan tertarik untuk menggunakan pelayanan tersebut dan berharap akan mendapatkan pengalaman yang menyenangkan juga.

5. Persepsi pemustaka

Secara etimologi persepsi berasal dari bahasa Inggris, yaitu *perception* dan bahasa Latin *perceptio* yang berarti menerima. Sedangkan dalam pengertian secara terminologi, persepsi adalah upaya memasukkan hal-hal ke dalam kesadaran kita sehingga kita dapat meramalkan atau mengidentifikasi sebagai objek-objek di dunia luar¹⁴. Sementara itu menurut Walgito persepsi adalah stimulus yang diindra oleh individu, diorganisasikan dan interpretasikan, sehingga individu menyadari, mengerti dengan apa yang diindra itu¹⁵.

Menurut Suwarno pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan, baik koleksi maupun buku bahan pustaka maupun fasilitas lainnya¹⁶. Ada berbagai jenis pemustaka seperti pelajar, mahasiswa, guru, dosen, karyawan dan masyarakat umum, ini sangat tergantung dari jenis perpustakaan

¹⁴ Wiji Suwarno. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. (Jakarta: Sagung Seto, 2009), 53

¹⁵ Bimo Walgito. 2004. *Psikologi Sosial: Suatu Pengantar*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), 53

¹⁶ Ibied....hlm 80

yang diselenggarakannya. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan, baik perseorangan maupun kelompok yang memanfaatkan layanan, fasilitas dan koleksi yang tersedia di perpustakaan. Dari kedua istilah tersebut dapat diartikan bahwa persepsi pemustaka adalah interpretasi pengguna perpustakaan terhadap layanan yang dia dapatkan dari perpustakaan.

6. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Ada beberapa definisi dari para ahli tentang pengertian perpustakaan perguruan tinggi. Saleh mengemukakan perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada di lingkungan perguruan tinggi atau sekolah tinggi, akademi atau pendidikan tinggi lainnya yang pada hakikatnya merupakan bagian integral dari suatu perguruan tinggi¹⁷. Perpustakaan perguruan tinggi didirikan untuk menunjang pencapaian tujuan perguruan tinggi yang bersangkutan dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yakni pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Menurut Pamuntjak, perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang tergabung dalam lingkungan lembaga pendidikan tinggi, baik yang berupa perpustakaan universitas, perpustakaan fakultas, perpustakaan akademi, perpustakaan sekolah tinggi maupun perpustakaan lembaga penelitian dalam lingkungan perguruan tinggi¹⁸. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan suatu

¹⁷Abdul Rahman Saleh dan Fahidin, *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi* (Jakarta:Universitas Terbuka,1995), 24

¹⁸Rusina Syahrial Pamuntjak, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan* (Jakarta: Jambatan, 1986), 4

unsur penunjang dan perangkat kelengkapan bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Sementara itu Syihabuddin Qalyubi menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan suatu unit pelaksana teknis (UPT) perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat dan melayankan sumber informasi kepada lembaga induk pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya.¹⁹ Dalam Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan disebutkan, perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh lembaga pendidikan tinggi yang layanannya diperuntukkan bagi civitas akademika perguruan tinggi yang bersangkutan²⁰

Dari beberapa pendapat tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi yang berfungsi menyediakan dan menyebarluaskan informasi guna membantu perguruan tinggi tersebut mencapai tujuannya yakni Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat).

Untuk bisa mendukung perguruan tinggi mencapai tujuannya yang tercantum dalam dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi, perpustakaan juga harus mempunyai tujuan yang jelas pula. Menurut Sulistyo Basuki, secara umum tujuan diselenggarakannya perpustakaan perguruan tinggi adalah:²¹

¹⁹Syihabuddin Qalyubi dkk., *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi* (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga), 10

²⁰Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan

²¹Sulistyo-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993), 52

- a. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa
- b. Menyediakan bahan pustaka (referensi) pada semua tingkatan akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga mahasiswa pascasarjana dan pengajar
- c. Menyediakan ruang belajar bagi pengguna perpustakaan
- d. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pengguna
- e. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi juga lembaga industri lokal.

Selain beberapa tujuan tersebut di atas, ada beberapa fungsi utama yang harus diemban oleh perpustakaan perguruan tinggi yakni:²²

- a. Fungsi Edukasi

Perpustakaan merupakan sumber belajar bagi para civitas akademika. Oleh karena itu koleksi yang disediakan adalah koleksi yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung pelaksanaan evaluasi pembelajaran.

- b. Fungsi Informasi

Perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi.

- c. Fungsi Riset

²²Depdiknas, *Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi*. (Jakarta: Depdiknas, 2004), 3

Perpustakaan mempersiapkan bahan-bahan primer dan sekunder yang paling mutakhir sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan, teknologi dan seni.

d. Fungsi Rekreasi

Perpustakaan harus menyediakan koleksi yang bersifat rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreativitas, minat dan daya inovasi pengguna perpustakaan.

e. Fungsi Publikasi

Perpustakaan selayaknya juga membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh para civitas akademikanya.

f. Fungsi Deposit

Perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh para civitas akademikanya.

g. Fungsi Interpretasi

Perpustakaan sudah seharusnya melakukan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya untuk membantu pengguna dalam melakukan dharmanya.

7. Metode *LibQualTM*

Metode *LibQualTM* pertama kali muncul di Amerika Serikat pada tahun 1999 yang dipelopori oleh Collen Cook (Executive Associate Dean; Wright Profesor Ilmu Perpustakaan) dan Fred Heath (Dean of Libraries; pemilik Sterling Evans Chairs). Keduanya adalah dari Texas A & M University (TAMU). Sudah

beberapa tahun Cook dan Heath menyadari bahwa penggunaan berbagai variabel input, seperti jumlah koleksi atau serial, masih terbatas sebagai ukuran kualitas layanan perpustakaan, terutama dalam hal konten web dan digital yang saat ini semakin berkembang di mana-mana.

Pada tahun 1995, 1997 dan 1999 keduanya telah mengumpulkan persepsi kualitas layanan dengan sampel para pemustaka di Texas A & M University (TAMU) dengan menggunakan metode *ServQual* yang dikembangkan oleh Profesor dari TAMU, yakni Zeithaml, Parasuraman dan Barry pada tahun 1980. Namun dalam perkembangannya, ternyata *ServQual* lebih tepat digunakan di sektor bisnis yang mencari keuntungan (swasta) dan tidak relevan jika diterapkan pada pemustaka di perpustakaan. Karena *ServQual* tidak menyertakan beberapa indikator yang sangat penting untuk pemustaka di perpustakaan.

LibQUALTM is a suite of services that libraries use to solicit, track, understand, and act upon users' opinions of service quality²³. Yakni paket layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, menemukan, memahami dan mengambil tindakan berdasarkan pendapat pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan²⁴.

Woodward menyatakan bahwa: “*LibQualTM* is an excellance tool for improving library services, changing organizational culture, and marketing the library to the academic community”²⁵. Maksudnya adalah *LibQualTM* merupakan

²³https://www.libqual.org/about/about_lq/general_faq diakses 23 Januari 2017

²⁴Endang Fatmawati, *Matabaru Penelitian Perpustakaan*, 187

²⁵Jeanette A. Woodward, *Creating the Customer Driven Academic Library*. America: America Library Association, 2009), 174

alat yang sangat baik untuk meningkatkan layanan perpustakaan, mengubah budaya organisasi dan pemasaran perpustakaan untuk komunitas akademik.

Menurut Thomson, *LibQualTM* merupakan metode yang bersumber dari *ServQual* yang sering dipakai untuk mengukur kualitas layanan/jasa di sektor organisasi atau usaha berlaba, namun kemudian disesuaikan karena adanya variabel-variabel yang sangat penting untuk perpustakaan²⁶.

Perbedaan mendasar antara metode *ServQual* dengan *LibQualTM* adalah keempat dimensi dalam *ServQual* yang meliputi: kepedulian (*emphaty*), kertanggapan (*responsiveness*), jaminan/kepastian (*assurance*) dan reliabilitas/kehandalan (*reliability*) disatukan menjadi indikator dalam dimensi kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*service affect-SA*). Sementara dimensi berwujud/bukti fisik (*tangibles*) yang merupakan salah satu indikator dalam *ServQual* masuk menjadi indikator dalam dimensi fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*library as place-LP*). Kemudian di dalam *LibQualTM* masih ditambah dua dimensi lagi, yaitu petunjuk dan sarana akses (*personal control-PC*) serta akses informasi (*information acces-IA*) dengan beberapa indikator. Dengan demikian jika dibandingkan dengan metode *ServQual*, maka metode *LibQualTM* jelas menjadi survei market total (*total market survey*) yang lebih efektif untuk diterapkan dalam konteks penelitian perpustakaan untuk menilai kualitas layanan perpustakaan²⁷.

²⁶Thomson Achmad, dkk., *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2012), 98

²⁷Endang Fatmawati, *Matabaru Penelitian Perpustakaan*, 179

Dalam *LibQualTM* terdapat empat dimensi yang dapat dijadikan indikator sebagai variabel dalam pengukuran kualitas layanan²⁸ yaitu:

- a. Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*service affect-SA*)
- b. Fasilitas dan suasana perpustakaan (*library as place-LP*)
- c. Petunjuk dan sarana akses (*personal control-PC*)
- d. Akses informasi (*information acces-IA*)

Penjelasan lebih lanjut tentang dimensi dan indikator pengukuran dalam metode *LibQUALTM* adalah sebagai berikut²⁹:

1. Kemampuan dan 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 ababila pustakawan mempunyai kemampuan sebagai perantara atau penengah (*intermediary*) yang profesional bagi pemustakanya. Bagaimanapun, kemampuan, sikap dan penampilan pustakawan dalam melayani pemustaka sangat menentukan kualitas layanan perpustakaan. Dimensi *service affect (SA)* meliputi:

- a. Empati/kepedulian (*Emphaty*): *threating customer as individuals*.

Memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pemustaka dan berupaya untuk memahami

²⁸Ibid, 206

²⁹Ibid, 217-225

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 (*responsive*) 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 pustakawan.

d. Reliabilitas/ kehandalan (*Reliability*): *delivering on promise*.

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.

2. Fasilitas dan suasana perpustakaan (*library as place-LP*)/
Perpustakaan dianggap sebagai suatu tempat yang mempunyai kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik (*physical facilities*), bagaimana perpustakaan dalam

menempatkan ruang, peralatan/perabotan (*equipment*), ketersediaan sarana peralatan komunikasi dan petugas (*personnel and communication material*), 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 berikut³⁰:

- a. Berwujud/ ada bukti fisik (*tangibles*): *representing the service physically.*
 1. Fasilitas fisik dan perlengkapan harus diandalkan, antara lain di perpustakaan memiliki gedung yang bagus, ber-AC, tersedia fasilitas penelusuran (OPAC), sarana komunikasi (telepon/*intercom*), tempat parkir yang luas, sarana ibadah, *bookstore*, peralatan komputer yang canggih, jurnal ilmiah (nasional dan internasional), *e-journal*, *online database*, serta penampilan maupun seragam pustakawan yang menarik.
 2. Penampilan fisik layanan (seperti fasilitas fisik, peralatan), pustakawan dan cara berkomunikasinya akan memberikan warna layanan kepada pemustaka. Pustakawan khususnya yang berada di bagian pelayanan harus mampu untuk berpenampilan dengan baik (*good appearance*).

³⁰Ibid, 220-222

3. Ruang yang bermanfaat (*utilitarian space*). Yaitu adanya ruangan di perpustakaan yang bisa dimanfaatkan untuk diskusi dan belajar bagi segenap civitas academika.
4. Berbagai makna (*symbol*) yang nyata, meliputi: peralatan, fasilitas fisik dan peralatan komunikasi yang disediakan di perpustakaan.
5. Tempat belajar yang nyaman (*refuge*), meliputi: penyediaan ruang belajar yang merangsang kreativitas dan imajinasi, tempat yang kondusif untuk bertumbuh kembangnya pikiran. Sehingga saat pemustaka berada di perpustakaan akan merasa nyaman.

b. Petunjuk dan Sarana Akses (*Personal Control-PC*).

Yaitu 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. Penjelasan dari dimensi Petunjuk dan Sarana Akses (*Personal Control-PC*) ini adalah sebagai berikut:

1. Kemudahan akses (*Ease of Navigation*), bahwa pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan.
2. Kenyamanan individu pemustaka (*Convenience*), mencakup kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan

informasi dan ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan.

3. Peralatan yang modern (*Modern Equipment*), meliputi berbagai fasilitas perpustakaan yang mutakhir dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.
4. Kepercayaan diri (*Self Reliance*), bahwa pemustaka mempunyai keyakinan dapat menggunakan sarana akses dan berbagai petunjuk penelusuran informasi di perpustakaan.

Indikator dari Petunjuk dan Sarana Akses (*Personal Control-PC*) antara lain:

- a. Kemudahan pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi di perpustakaan
- b. Penataan koleksi perpustakaan (buku, bahan referensi, majalah, surat kabar dan lain sebagainya) memudahkan pemustaka dalam proses temu kembali informasi.
- c. Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan
- d. Kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan.
- e. Ketersediaan fasilitas mesin fotokopi di perpustakaan yang membantu pemustaka memfotokopi bahan pustaka yang dibutuhkan.

- f. Adanya *software* sebagai alat bantu penelusuran koleksi buku maupun indeks artikel jurnal/majalah.
- g. Pemustaka dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi di perpustakaan.
- h. Kemampuan pemustaka dalam menggunakan sarana perpustakaan dalam menelusur informasi.
- i. Adanya katalog yang mudah digunakan oleh pemustaka.
- j. Ketersediaan rambu-rambu yang jelas di perpustakaan.
- k. Kelengkapan peralatan modern yang memudahkan pemustaka dalam mengakses informasi
- l. Susunan buku di rak yang memudahkan pemustaka dalam mencari buku yang dibutuhkan.

c. Akses Informasi (*Information Access-IA*)

Yaitu menyangkut 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. Indikator dalam dimensi Akses Informasi ini meliputi:

1. 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.

2. Kecepatan waktu akses (*Timeliness*)

Mencakup kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat. Hal ini berarti bahwa waktu yang digunakan pemustaka saat mencari infomasi di perpustakaan tersebut kecenderungannya relatif cepat. Sehingga pemustaka merasa lancar dalam mengakses beberapa informasi yang dibutuhkan.

Metode *LibQualTM* merupakan cara yang tepat digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka. Persepsi merupakan tingkat layanan yang kenyataannya diterima atau dialami oleh pemustaka, sedangkan harapan adalah tingkat layanan yang diinginkan oleh pemustaka. Dalam konsep *LibQualTM* harapan dibagi menjadi dua, yaitu harapan minimum (*minimum expectation*) dan harapan ideal (*desire*). Harapan minimum (*minimum expectation*) adalah serendah-rendahnya tingkat layanan yang diterima (*acceptable*) atau yang masih bisa ditolerir. Sedangkan harapan ideal (*desire*) merupakan tingkat layanan perpustakaan yang secara pribadi sebetulnya diinginkan atau diidealkan. Oleh karena itu harapan ideal pemustaka tentu nilainya akan lebih besar daripada harapan minimum pemustaka.³¹

Metode *LibQualTM* merupakan survei berbasis pemustaka yang dapat mengidentifikasi kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*) untuk membantu perpustakaan dalam penilaian dan peningkatan layanan perpustakaan,

³¹Endang Fatmawati. "Evaluasi kualitas layanan perpustakaan FEB UNDIP berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka dengan metode LibQUALTM". *Tesis*. (Yogyakarta: Manajemen Informasi dan Perpustakaan Universitas Gadjah Mada, 2012), 137

mengubah budaya organisasi, dan pemasaran perpustakaan ³². Metode *LibQualTM* ini akhirnya penulis pilih untuk menganalisis kualitas layanan di Perpustakaan PSKK UGM. Karena penulis ingin mengetahui bagaimana penilaian pemustaka atas kualitas layanan yang ada di perpustakaan tersebut, sehingga nantinya dapat digunakan sebagai bahan evaluasi oleh para pengelolanya.

F. Kerangka Pemikiran

LibQualTM merupakan metode yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan perpustakaan dari sudut pandang pemustaka. Metode *LibQualTM* yang terdiri dari 4 dimensi yang masing-masing memiliki indikator penilaian kualitas layanan perpustakaan. Untuk melakukan analisis dalam penelitian ini, penulis menggunakan model IPA (*Importance Performance Analysis*). Model ini dapat digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pemustaka dan kinerja perpustakaan. Dari hasil analisis ini nanti akan diketahui atribut-atribut mana yang perlu ditingkatkan kinerjanya untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

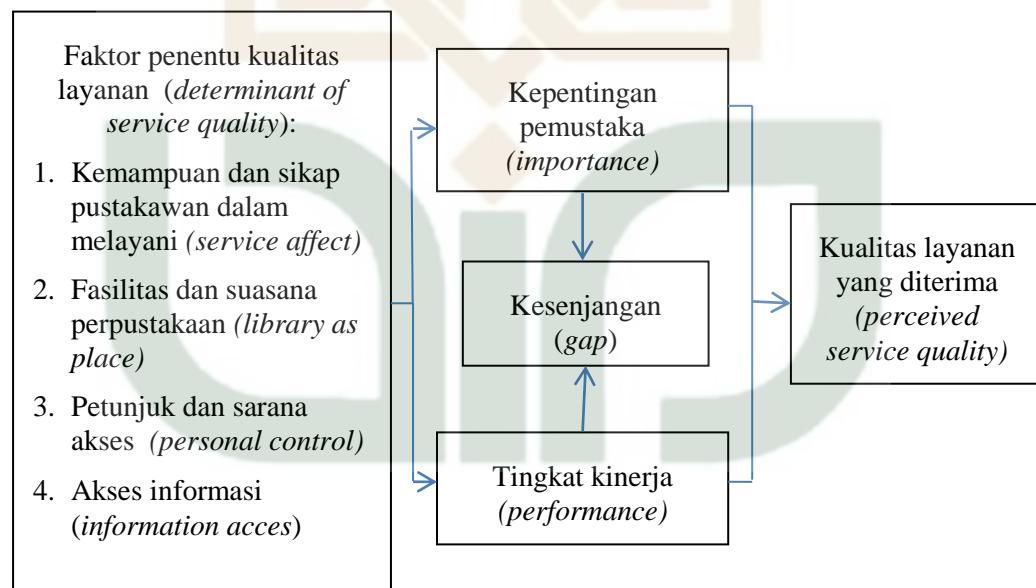
Ada beberapa istilah yang perlu penulis jelaskan berkaitan dengan (*Importance Performance Analysis*) ini, yakni:

1. Harapan pemustaka, merupakan tingkat layanan yang diinginkan oleh setiap pemustaka atas layanan yang diberikan oleh perpustakaan.
2. Persepsi pemustaka, merupakan tingkat layanan yang diterima atau dirasakan oleh pemustaka.

³²Ibid, 187

3. Karena analisis data dalam penelitian ini menggunakan IPA (*Importance Performance Analysis*), maka istilah harapan bisa diganti dengan kepentingan (*importance*) dan persepsi bisa diganti dengan kinerja (*performance*). Menurut Endang Fatmawati, dalam analisis model IPA (*Importance Performance Analysis*) ini kata harapan pemustaka (*user expectation*) bisa diganti dengan tingkat kepentingan (*importance*), yang artinya tingkat kepentingan menurut pemustaka. Sedangkan persepsi pemustaka (*user perceptions*) bisa diganti dengan istilah tingkat kinerja (*performance*) yang telah diberikan oleh perpustakaan³³.

Dari uraian tersebut di atas dapat penulis susun kerangka analisis seperti pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Analisis

³³Endang Fatmawati *Matabaru Penelitian Perpustakaan*, 245

Dalam model analisis ini tampak bahwa kualitas layanan yang diterima sangat tergantung pada variabel penentu kualitas layanan (*determinant of service quality*). Variabel ini diukur dengan menggunakan empat dimensi pelayanan yang terdapat dalam model *LibQualTM*. Perbandingan antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan memunculkan kualitas layanan yang diterima (*perceived service quality*)

G. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan, yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan³⁴.

1. Jenis Penelitian

Jika ditinjau dari jenisnya, penelitian dalam tesis ini termasuk penelitian deskriptif. Yakni penelitian yang memberikan gambaran yang lebih jelas tentang situasi sosial.³⁵ Namun jika ditinjau dari segi pendekatan analisisnya, penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif, karena data penelitian berupa angka dan analisisnya menggunakan statistik.³⁶ Penelitian kuantitatif dapat diartikan juga sebagai penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengambilan data menggunakan

³⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.* (Bandung: Alfa Beta, 2014), 2

³⁵Ibid, 7

³⁶Ibid, 7

instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.³⁷

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Sesuai dengan judulnya, maka penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Yakni sebuah perpustakaan milik pusat studi yang ada di Universitas Gadjah Mada. Disamping sebagai pusat studi, lembaga tersebut juga memiliki Program S2 Magister Studi Kebijakan dan S3 Studi Kebijakan. Sehingga selain melayani kebutuhan informasi bagi para peneliti, perpustakaan tersebut juga melayani kebutuhan informasi bagi para mahasiswa.

Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu bulan April sampai dengan Juni 2017. Dipilihnya bulan tersebut dengan pertimbangan bulan-bulan itu merupakan masa aktif kuliah, sehingga banyak pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

3. Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh

³⁷Ibid, 8

peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya³⁸. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek adalah staf peneliti PSKK UGM dan mahasiswa dari beberapa program studi tertentu di UGM yang mendapatkan fasilitas layanan yang sama dari Perpustakaan PSKK UGM. Adapun rinciannya anggotanya bisa dilihat di Tabel 2

No	Status/Program Studi	Jumlah
1	Peneliti PSKK UGM	23
2	Mahasiswa Magister Studi Kebijakan	18
3	Mahasiswa S3 Studi Kebijakan	40
4	Mahasiswa S2 Studi Kependudukan	44
5	Mahasiswa Magister Administrasi Publik	33
	Total Anggota Perpustakaan	158

Tabel 3 Jumlah Anggota Perpustakaan PSKK UGM Tahun 2017

Sumber: Data Keanggotaan Perpustakaan PSKK UGM

b. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut³⁹. Karena jumlah populasinya sudah diketahui yakni 158 orang, maka untuk menentukan jumlah sampel bisa menggunakan rumus Taro Yamane⁴⁰:

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

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

³⁸Ibid, 80

³⁹Ibid, 81

⁴⁰Jalaludin Rakhmat, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Bandung: Rosda Karya, 1998), 82

d = presisi/level signifikansi yang ditentukan (umumnya 1% untuk bidang eksakta dan 5% untuk non eksakta)

Dengan menggunakan presisi 5%, maka dalam penelitian ini sampel yang

diambil sebanyak
$$\frac{158}{158(0,05)2 + 1} = \frac{158}{1,395} = 113,26$$
 kemudian dibulatkan menjadi 113. Adapun Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*. Teknik ini digunakan apabila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional⁴¹.

d. Teknik Pengambilan Sampel

Karena jumlah sampelnya telah ditentukan sebesar 113 dan sifatnya tidak homogen dan berstrata, maka cara menentukan sampel untuk setiap strata atau sub populasi menggunakan rumus:⁴²

$$\frac{X}{Y} \times n$$

X = target jumlah sampel

Y = Jumlah populasi

n = jumlah populasi setiap strata

⁴¹Ibid

⁴²Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*, (Yogyakarta: Gava Media, 2007), 44

Sehingga jumlah sampel untuk setiap sub populasi atau setiap strata adalah sebagai berikut:

1. Peneliti PSKK UGM = $\frac{113}{158} \times 23 = 16,449$ dibulatkan menjadi 16
2. Mahasiswa Magister Studi Kebijakan = $\frac{113}{158} \times 18 = 12,87$ dibulatkan menjadi 13
3. Mahasiswa S3 Studi Kebijakan = $\frac{113}{158} \times 40 = 28,60$ dibulatkan menjadi 29
4. Mahasiswa S2 Studi Kependudukan = $\frac{113}{158} \times 44 = 31,46$ dibulatkan menjadi 31
5. Mahasiswa Magister Administrasi Publik = $\frac{113}{158} \times 33 = 23,60$ dibulatkan menjadi 24.

Selanjutnya untuk menentukan sampel pada setiap strata atau sub populasi maka dibuatkan undian yang berisis nama semua anggota dalam sub populasi. Langkah selanjutnya adalah mengambil sejumlah sampel yang telah ditentukan untuk setiap sub populasi dengan cara diundi.

4. Teknik Pengumpulan Data

Terdapat dua unsur utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas, sedangkan kualitas pengumpulan data berkenaan dengan ketepatan cara-cara yang

digunakan untuk mengumpulkan data⁴³. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Pengamatan

Metode pengamatan adalah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku kegiatan, benda-benda, waktu dan perasaan⁴⁴. Peneliti mengamati apa saja yang ada di dalam perpustakaan, mulai dari pengunjung dan pustakawan yang ada di dalam perpustakaan.

b. Kuesioner/angket

Kuesioner adalah metode untuk memperoleh data dengan cara memberikan pertanyaan yang disusun dalam suatu daftar yang harus dijawab oleh subjek penelitian. Sehingga kuesioner berisi daftar pertanyaan secara tertulis yang ditujukan kepada responden untuk dijawab secara tertulis pula⁴⁵.

Pengolahan data hasil angket ini akan dilakukan dengan pensemkoran pada tiap-tiap item dengan menggunakan standar Skala Likert. Menurut Sugiyono Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial.⁴⁶ Dengan Skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian

⁴³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 137

⁴⁴Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfa Beta, 2011), 86

⁴⁵Sanafiah Faisal, *Format-format Penelitian Sosial: dasar-dasar dan aplikasi* (Jakarta: Rajawali, 1992), 34

⁴⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 93

indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item yang berupa pernyataan atau pertanyaan.

Jawaban setiap item dalam instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat negatif sampai dengan sangat positif atau dengan bobot nilai 1 sampai dengan 5.

5. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono, studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah⁴⁷.

6. Metode Pengukuran Data

Untuk melakukan pengukuran data dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur opini atau persepsi responden berdasarkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan⁴⁸. Dalam skala Likert ini jawaban dari setiap item diberi skor dengan skala 1-5. Dalam penelitian ini tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat persepsi (pengalaman) pemustaka masing-masing diberi bobot nilai 1-5.

⁴⁷Ibid, 291

⁴⁸Erwan Agus Purwanto, *Metode Penelitian Kuantitatif*. (Yogyakarta: Gava Media, 2007), 63

Untuk tingkat kepentingan (harapan pemustaka) diberi bobot nilai sebagai berikut:⁴⁹

Kategori	Sangat Tidak Penting (STP)	Tidak Penting (TP)	Cukup Penting (CP)	Penting(P)	Sangat Penting (SP)
Skor	1	2	3	4	5

Sedangkan untuk tingkat persepsi (pengalaman pemustaka) diberikan bobot nilai sebagai berikut:

Kategori	Sangat Tidak Baik (STB)	Tidak Baik (TB)	Cukup Baik (CB)	Baik (B)	Sangat Baik (SB)
Skor	1	2	3	4	5

7. Variabel dan Indikator Penelitian

Salah satu komponen penelitian yang mempunyai arti penting dalam kaitannya dengan proses studi secara komprehensif adalah variabel penelitian. Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁵⁰ Dalam penelitian ini hanya ada satu variabel penelitian, yakni kualitas layanan perpustakaan. Kemudian dari satu variabel tersebut akan diuraikan menjadi beberapa sub variabel (dimensi) dan indikator sebagai berikut:

⁴⁹J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: untuk Menaikkan Pangsa Pasar* (Jakarta: Rineka Cipta, (2001), 240

⁵⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 38

Variabel	Dimensi	Indikator	No Item
Kualitas Layanan Perpustakaan	1. <i>Service Affect</i> (Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani)	1. <i>Empathy</i> (kepedulian)	1-2
		2. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	3-5
		3. <i>Assurance</i> (jaminan/kepastian)	6-9
		4. <i>Reliability</i> (keandalan)	10-12
	2. <i>Library as Place</i> (Fasilitas dan Suasana perpustakaan)	1. <i>Tangibles</i> (bukti fisik)	13-22
		2. <i>Utilitarian space</i> (ruang yang bermanfaat)	23
		3. <i>Symbol</i> (berbagai makna)	24-25
		4. <i>Refuge</i> (tempat belajar yang nyaman)	26-27
	3. <i>Personal Control</i> (Petunjuk dan sarana akses)	1. <i>Easy of navigation</i> (kemudahan akses)	28-29
		2. <i>Convenience</i> (kenyamanan pemustaka)	30-31
		3. <i>Modern equipment</i> (peralatan yang modern)	32-33
		4. <i>Self Reliance</i> (kepercayaan diri)	34
	4. <i>Information Acces</i> (Akses informasi)	1. <i>Content/scope</i> (isi /ruang lingkup)	35-36
		2. <i>Timeliness</i> (kecepatan akses)	37-38

Tabel 4 Variabel, Dimensi dan Indikator Penelitian

Dari beberapa indikator kualitas layanan tersebut kemudian dikelompokkan menjadi dua kategori, yaitu tingkat kepentingan (harapan) pemustaka dan tingkat persepsi (pengalaman) pemustaka.

8. Uji Validitas dan reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan tingkat kevalidan atau ketepatan suatu instrumen. Suatu butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai *r-hitung* yang merupakan nilai dari *Corrected Item-Total Correlation* > dari *r-tabel*⁵¹. Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan yang ada dalam angket yang akan digunakan untuk penelitian.

Untuk melakukan uji validitas pada setiap butir pertanyaan dapat menggunakan rumus *Product Moment*⁵²:

$$r_{xy} = \frac{N \Sigma xy - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{(N \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2)(N \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2)}}$$

Keterangan:

r = Pearson *r* correlation coefficient

r_{xy} = koefisien korelasi antara *x* dan *y*

N = jumlah sampel/responden

x = skor subjek dari seluruh item pertanyaan

y = skor total dari seluruh item pertanyaan

⁵¹ Bhuono Agung Nugroho, *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. (Yogyakarta: Andi, 2006), 68

⁵² Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian*, 275

Σx = jumlah skor dalam distribusi X

Σy = jumlah skor dalam distribusi

Dari hasil penghitungan tersebut jika harga $r_{xy} > r\text{-tabel}$, maka instrumen tersebut dikatakan valid. Langkah selanjutnya adalah mencari nilai $r\text{-tabel}$ dengan cara melihat dalam tabel nilai korelasi $r\text{-product moment}$. Namun sebelumnya terlebih dahulu harus menemukan nilai derajat kebebasan (*degrees of freedom*) dengan rumus⁵³:

$$df = N - nr$$

df = derajat kebebasan

N = jumlah item yang dikorelasikan

nr = jumlah variabel

Untuk melakukan uji validitas ini, penulis membagikan kuesioner kepada 30 responden dengan 38 item pertanyaan dalam 1 variabel. Maka diperoleh nilai df sebesar $38 - 1 = 37$. Langkah selanjutnya adalah melihat pada tabel drajat kebebasan $r\text{-product moment}$ untuk nilai df 37, maka diperoleh nilai $r\text{-tabel}$ sebesar 0,316.⁵⁴

Selanjutnya penghitungan dengan program *SPSS versi 24 for Windows* diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Uji Validitas Harapan Pemustaka

Dari hasil uji validitas terhadap butir-butir kuesioner untuk harapan pemustaka diperoleh hasil seperti dalam tabel 5.

⁵³ Hartono, *Statistik Untuk Penelitian*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), 88

⁵⁴ Bhuono Agung Nugroho, *Strategi Jitu Memilih*, 141

Item	corrected item total correlation	r tabel	Keterangan
1	0.472	0.316	valid
2	0.569	0.316	valid
3	0.555	0.316	valid
4	0.593	0.316	valid
5	0.494	0.316	valid
6	0.616	0.316	valid
7	0.588	0.316	valid
8	0.687	0.316	valid
9	0.751	0.316	valid
10	0.672	0.316	valid
11	0.587	0.316	valid
12	0.908	0.316	valid
13	0.814	0.316	valid
14	0.599	0.316	valid
15	0.610	0.316	valid
16	0.604	0.316	valid
17	0.745	0.316	valid
18	0.524	0.316	valid
19	0.686	0.316	valid
20	0.768	0.316	valid
21	0.722	0.316	valid
22	0.496	0.316	valid
23	0.854	0.316	valid
24	0.548	0.316	valid
25	0.526	0.316	valid
26	0.569	0.316	valid
27	0.561	0.316	valid
28	0.723	0.316	valid
29	0.531	0.316	valid
30	0.619	0.316	valid
31	0.523	0.316	valid
32	0.426	0.316	valid
33	0.540	0.316	valid
34	0.744	0.316	valid
35	0.718	0.316	valid
36	0.942	0.316	valid
37	0.766	0.316	valid
38	0.718	0.316	valid

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Harapan Pemustaka

Sumber: Data primer, diperoleh 2017

2. Uji Validitas Persepsi

Item	corrected item total correlation	r tabel	Keterangan
1	0.523	0.316	valid
2	0.517	0.316	valid
3	0.589	0.316	valid
4	0.527	0.316	valid
5	0.564	0.316	valid
6	0.544	0.316	valid
7	0.744	0.316	valid
8	0.730	0.316	valid
9	0.535	0.316	valid
10	0.583	0.316	valid
11	0.603	0.316	valid
12	0.498	0.316	valid
13	0.513	0.316	valid
14	0.727	0.316	valid
15	0.549	0.316	valid
16	0.606	0.316	valid
17	0.609	0.316	valid
18	0.483	0.316	valid
19	0.633	0.316	valid
20	0.508	0.316	valid
21	0.488	0.316	valid
22	0.578	0.316	valid
23	0.469	0.316	valid
24	0.488	0.316	valid
25	0.600	0.316	valid
26	0.521	0.316	valid
27	0.579	0.316	valid
28	0.644	0.316	valid
29	0.560	0.316	valid
30	0.538	0.316	valid
31	0.596	0.316	valid
32	0.514	0.316	valid
33	0.774	0.316	valid
34	0.768	0.316	valid
35	0.492	0.316	valid
36	0.521	0.316	valid
37	0.585	0.316	valid
38	0.740	0.316	valid

Tabel 6 Hasil Uji Validitas Persepsi

Sumber: Data primer, diperoleh 2017

Dari hasil uji validitas kuesioner, baik untuk harapan maupun persepsi pemustaka dalam tabel 5 dan tabel 6 di atas terlihat bahwa 38 item dalam kuesioner tersebut nilai r hitungnya semuanya lebih besar dari r tabel (0,325)

sehingga 38 item tersebut tergolong valid dan dapat dijadikan sebagai instrumen penelitian.

b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan, yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam bentuk kuesioner⁵⁵. Untuk melakukan uji reliabilitas dapat menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*, yaitu⁵⁶:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

r_{11} = koefisien reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir

σ_t^2 = total varian butir

Hasil uji reliabilitas tiap butir pertanyaan kemudian ditafsirkan menurut pedoman dalam buku Joseph Hair sebagai berikut⁵⁷:

Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Tingkat Keandalan
0.0 – 0.20	Kurang Andal
>0.20 – 0.40	Agak Andal
>0.40 – 0.60	Cukup Andal
>0.60 – 0.80	Andal
>0.80 – 1.00	Sangat Andal

⁵⁵ Sujarweni, V. Wiratna dan Ploy Endaryanto, *Statistik Untuk Penelitian* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 145

⁵⁶ Ibid, 239

⁵⁷ Joseph Hair, et al. *Multivariate Data Analysis* (New Jersey: Prentice Hall, 2010), 125

Dengan kata lain, reliabilitas suatu butir pertanyaan dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6.⁵⁸ Untuk mempermudah penghitungan nilai *Cronbach's Alpha*, penulis menggunakan program *SPSS versi 24 for Windows* dan diperoleh data hasil uji reliabilitas dari angket harapan dan persepsi sebagai berikut:



⁵⁸Bhuono Agung Nugroho, *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*, (Yogyakarta: Andi, 2006), 72

1. Uji Reliabilitas Harapan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_01	180.37	204.378	.472	.961
item_02	179.57	210.599	.569	.959
item_03	179.50	211.776	.555	.959
item_04	179.47	212.120	.593	.959
item_05	179.67	209.540	.494	.960
item_06	179.60	209.628	.616	.959
item_07	179.67	209.333	.588	.959
item_08	179.77	204.875	.687	.959
item_09	179.60	207.972	.751	.959
item_10	179.63	205.895	.672	.959
item_11	179.80	207.545	.587	.959
item_12	179.77	202.599	.908	.957
item_13	179.80	202.579	.814	.958
item_14	179.67	206.851	.599	.959
item_15	179.57	210.116	.610	.959
item_16	179.80	206.234	.604	.959
item_17	179.63	207.620	.745	.958
item_18	179.73	206.961	.524	.959
item_19	180.03	203.068	.686	.959
item_20	179.83	203.316	.768	.958
item_21	179.80	204.166	.722	.958
item_22	179.70	207.597	.496	.960
item_23	179.93	198.271	.854	.957
item_24	179.83	206.282	.548	.959
item_25	179.77	208.599	.526	.959
item_26	179.73	209.168	.569	.959
item_27	179.53	211.154	.561	.959
item_28	179.60	208.317	.723	.959
item_29	179.70	209.872	.531	.959
item_30	179.53	210.533	.619	.959
item_31	179.53	211.568	.523	.959
item_32	179.70	208.907	.426	.960
item_33	179.73	209.582	.540	.959
item_34	180.07	200.133	.744	.958
item_35	179.63	207.964	.718	.959
item_36	179.83	198.902	.942	.957
item_37	179.80	203.407	.766	.958
item_38	179.63	207.964	.718	.959

Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas Harapan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.960	38

Sumber: Data primer, diolah 2017

Dari hasil uji reliabilitas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,960, sehingga semua item dalam angket harapan pemustaka ini dikategorikan sangat andal dan bisa digunakan sebagai instrumen penelitian.

	Item-Total Statistics			
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_01	166.73	269.306	.523	.948
item_02	166.73	269.444	.517	.948
item_03	166.60	269.697	.589	.947
item_04	166.57	272.047	.527	.948
item_05	166.73	270.340	.564	.947
item_06	166.43	271.220	.544	.947
item_07	166.40	266.317	.744	.946
item_08	166.43	266.323	.730	.946
item_09	166.77	270.047	.535	.947
item_10	166.87	265.844	.583	.947
item_11	166.60	269.421	.603	.947
item_12	166.90	269.817	.498	.948
item_13	166.83	269.937	.513	.948
item_14	166.40	268.041	.727	.946
item_15	166.77	267.082	.549	.947
item_16	167.17	258.351	.606	.947
item_17	166.87	263.499	.609	.947
item_18	167.07	267.789	.483	.948
item_19	167.30	263.528	.633	.947
item_20	167.17	270.626	.508	.948
item_21	167.37	268.516	.488	.948
item_22	166.43	271.771	.578	.947
item_23	167.40	265.697	.469	.948
item_24	167.37	269.275	.488	.948
item_25	166.60	268.386	.600	.947
item_26	166.83	271.661	.521	.948
item_27	166.37	273.826	.579	.948
item_28	166.97	267.068	.644	.947
item_29	166.93	271.789	.560	.947
item_30	166.47	272.257	.538	.948
item_31	166.57	268.530	.596	.947
item_32	166.73	268.685	.514	.948
item_33	166.87	261.982	.774	.946
item_34	167.00	260.207	.768	.946
item_35	166.97	271.344	.492	.948
item_36	167.40	269.076	.521	.948
item_37	167.13	268.464	.585	.947
item_38	167.10	270.093	.740	.947

Tabel 8 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi

Sumber: data primer, diolah 2017

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.949	38

Dari hasil uji reliabilitas angket persepsi diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,949 sehingga semua item dalam angket persepsi tersebut dikategorikan sangat andal dan dapat dijadikan sebagai instrumen penelitian.

H. Analisis Data

Dalam metode *LibQualTM* untuk mengetahui persepsi pemustaka atas layanan yang diberikan perpustakaan, selain menggunakan analisis nilai *Superiority Gap* (SG) dan *Adequacy Gap* (AG), juga bisa menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA).⁵⁹ Dalam penelitian ini metode analisis data yang akan digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA). Teknik analisis data ini merupakan teknik statistik yang bercorak deskriptif, sehingga memerlukan ketelitian dalam menganalisis data hasil penelitian.

Metode analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) terdiri dari dua komponen, yaitu:⁶⁰

1. Analisis Kesenjangan (*GAP Analysis*)

Merupakan analisis yang digunakan untuk melihat kesenjangan antara persepsi pemustakaan terhadap kinerja layanan perpustakaan dengan harapan pemustaka. Untuk melakukan analisis kesenjangan diperlukan nilai rata-rata

⁵⁹Endang Fatmawati, *Mata-Baru Penelitian Perpustakaan*, 239

⁶⁰Ibid, 249

(mean) dari masing-masing unsur layanan yang diteliti. Rumus yang digunakan untuk mencari nilai mean adalah⁶¹

$$Mx = \frac{\sum fX}{N}$$

Mx = rata-rata untuk nilai X

X= nilai untuk masing-masing indikator layanan

F= frekuensi

N= banyaknya nilai

Untuk menghitung skor pada tingkat harapan dan persepsi pemustaka dalam penelitian ini menggunakan pengukuran dengan skala likert. Setiap pertanyaan yang sudah diisi diberi skor 1-5. Skor-skor tersebut berupa bilangan bulat. Namun jika bilangannya berupa pecahan, maka digunakan skala linier dengan terlebih dahulu mencari rentang skala (RS) dengan rumus sebagai berikut⁶²:

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

Keterangan:

RS = rentang skala

m = angka tertinggi di dalam pengukuran, yakni 5

n = angka terendah di dalam pengukuran, yakni 1

b = banyaknya kelas yang dibentuk, yakni 5

⁶¹ Hartono, *Statistik Untuk Penelitian*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), 35

⁶² Bilson Simamora, *Panduan Riset Prilaku Konsumen*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama), 130

Dengan rumus di atas, maka diperoleh nilai rentang skala sebagai berikut:

$$RS = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Dengan nilai rentang skala 0,8 maka skala numerik untuk harapan pemustaka adalah sebagai berikut:

Sangat Tidak Penting : $1 < X \leq 1,80$

Tidak Penting : $1,8 < X \leq 2,6$

Cukup Penting : $2,6 < X \leq 3,4$

Penting : $3,4 < X \leq 4,2$

Sangat Penting : $4,2 < X \leq 5,0$

Sedangkan skala numerik untuk persepsi pemustaka adalah sebagai berikut:

Sangat Tidak Baik : $1 < X \leq 1,80$

Tidak Baik : $1,8 < X \leq 2,6$

Cukup Baik : $2,6 < X \leq 3,4$

Baik : $3,4 < X \leq 4,2$

Sangat Baik : $4,2 < X \leq 5,0$

2. Analisis kuadran

Dengan analisis kuadran ini akan dapat diketahui respon pemustaka terhadap kinerja indikator-indikator layanan yang diberikan perpustakaan berdasarkan tingkat kepentingan pemustakanya.

Dengan mengadopsi teori Supranto, apabila diaplikasikan dalam konteks perpusdokinfo, maka cara menganalisis datanya adalah sebagai berikut⁶³:

⁶³Johannes Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan*, 241

1. Menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja layanan perpustakaan. Caranya adalah dengan membandingkan antara skor kinerja dengan skor kepentingan. Rumus yang digunakan adalah:⁶⁴

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Tki = Tingkat kesesuaian pemustaka atas kinerja perpustakaan

Xi = Skor penilaian tingkat kinerja perpustakaan

Yi = Skor penilaian tingkat kepentingan pemustaka

2. Menghitung rata-rata (*mean*) untuk setiap indikator dalam dimensi *LibQual*TM yang dipersepsikan oleh pemustaka.

Rumus yang digunakan untuk menghitung rata-rata (*mean*) adalah:⁶⁵

$$Xi = \frac{\sum Xi}{n} \quad Yi = \frac{\sum Yi}{n}$$

Xi = skor rata-rata tingkat kinerja layanan perpustakaan

Yi = skor rata-rata tingkat kepentingan terhadap layanan perpustakaan

n = jumlah responden

3. Menghitung rata-rata seluruh indikator tingkat kepentingan (Yii) dan kinerja (Xii) yang menjadi batas dalam diagram Kartesius.

Rumus yang digunakan adalah:⁶⁶

⁶⁴Ibid.

⁶⁵Ibid

⁶⁶Ibid, 242

$$X_{ii} = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{K}$$

$$Y_{ii} = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{K}$$

Keterangan:

X_{ii} = rata-rata skor tingkat pelaksanaan/kinerja layanan perpustakaan dari seluruh indikator

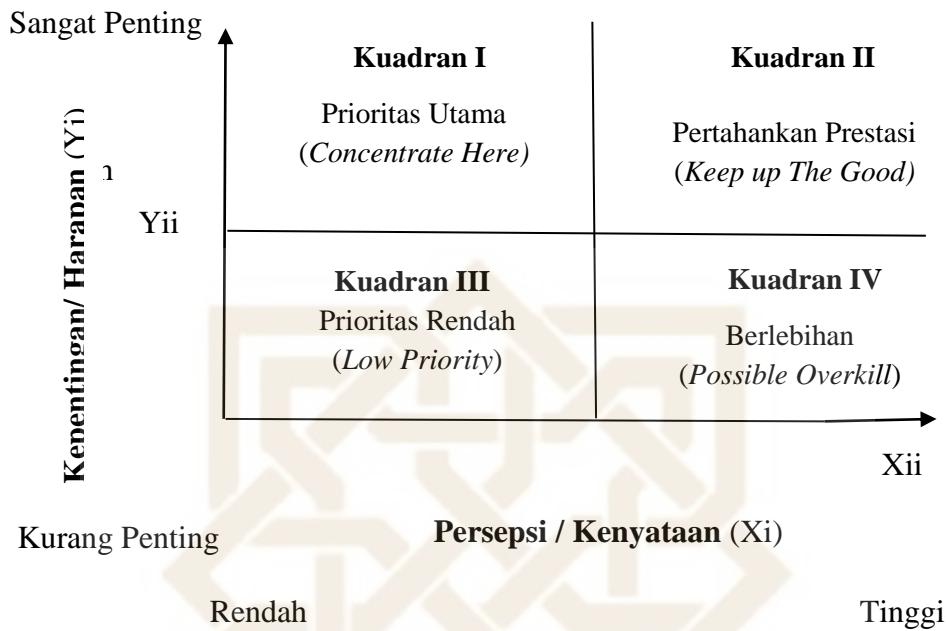
Y_{ii} = rata-rata tingkat kepentingan dari seluruh indikator yang mempengaruhi kualitas layanan perpustakaan

K = banyaknya indikator yang dapat mempengaruhi kualitas layanan perpustakaan

4. Melakukan pemetaan ke dalam diagram Kartesius

Diagram Kartesius menggambarkan posisi indikator dalam dimensi *LibQualTM* yang mempengaruhi kepuasan pemustaka.

Selanjutnya agar lebih mudah memahami analisisnya maka perlu digambarkan dalam bentuk Diagram Kartesius sebagai berikut:



Gambar 2 Diagram Kartesius

Kriteria:

Kuadran I : Atribut ini dianggap sangat penting oleh pemustaka namun pelayanannya tidak memuaskan, sehingga perpustakaan harus meningkatkan pelayanannya agar atribut tersebut bergeser dari kuadran I menuju kuadran II.

Kuadran II : Atribut ini dianggap sangat penting oleh konsumen dan pelayanannya sangat memuaskan, sehingga perpustakaan harus mempertahankan kualitas layanannya.

Kuadran III : Atribut ini dianggap kurang penting oleh pemustaka dan pelayanannya kurang memuaskan sehingga bukan menjadi prioritas perpustakaan

Kuadran IV : Atribut ini dianggap kurang atau tidak penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya sangat memuaskan, sehingga pelayanan yang diberikan dianggap berlebihan

Dalam penelitian ini langkah-langkah yang ditempuh untuk analisis data adalah:

1. Menentukan nilai GAP (P-I), dengan cara menghitung selisih antara nilai rata-rata kepentingan (*importance*) dan nilai rata-rata persepsi (*performance*), kemudian menentukan letak kuadran setiap indikator di dalam dimensi *LibQualTM*.
2. Menentukan nilai Indeks Kinerja Perpustakaan.

Yang meliputi nilai indeks kinerja perpustakaan untuk *Importance* (Y) dan *Performance* (X) untuk masing item pertanyaan, dengan rumus⁶⁷:

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

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

Keterangan:

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

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

⁶⁷ Endang Fatmawati, 259

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

A1 = nilai skor skala SB untuk performance dengan bobot 5

B2 = nilai skor skala B untuk performance dengan bobot 4

C1 = nilai skor skala CB untuk performance dengan bobot 3

D1 = nilai skor skala TB untuk performance dengan bobot 2

E1 = nilai skor skala STB untuk performance dengan bobot 1

3. Menghitung Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP)

Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP) digunakan untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan menurut persepsi pemustaka. Untuk menghitung Indeks Kepuasan Pemustaka (*User Satisfaction Index*), penulis mengadopsi rumus dari Indeks Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Index (CSI)*). Sehingga untuk penelitian di perpustakaan istilah “pelanggan” bisa disamakan dengan “pemustaka”, karena dalam konteks ini konsumen perpustakaan adalah pemustaka⁶⁸. Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung Indeks Kepuasan Pemustaka adalah⁶⁹:

$$IKP = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

⁶⁸ Ibid, 268

⁶⁹ Ibid, 275

IKP = Indeks Kepuasan Pemustaka

Y = jumlah nilai rata-rata skor harapan pemustaka (H)

T = jumlah hasil kali antara total skor harapan (H) dengan total skor persepsi pemustaka (P)

Nilai maksimum IKP adalah 100%, sehingga jika nilai IKP 50% atau lebih rendah menunjukkan kinerja layanan perpustakaannya kurang baik. Sementara itu jika nilai IKP 80% atau lebih menunjukkan kinerja layanan perpustakaan sudah baik.

I. Sistematika Pembahasan

Untuk memperoleh bahasan penelitian yang sistematis dan terarah peneliti perlu membuat sistematika penulisan yang dapat mengantarkan peneliti sesuai rencana. Adapun sistematika pembahasan dalam proposal tesis ini adalah sebagai berikut:

Bab I adalah pendahuluan. Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, serta sistematika pembahasan.

Bab II menyajikan gambaran umum Perpustakaan PSKK UGM yang meliputi kondisi geografi, sejarah serta kondisi perpustakaan pada masa kini serta tugas pokok dan fungsi perpustakaan.

Bab III berisi pembahasan dan analisis data hasil penelitian.

Bab IV merupakan penutup yang berisi simpulan dan saran. Pada bagian penutup ini juga terdapat daftar pustaka dan lampiran yang mendukung penelitian.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis data dan pembahasan dari penelitian ini dapat penulis tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum pemustaka menilai kualitas layanan di Perpustakaan PSKK UGM sudah sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan nilai Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP) sebesar 85,30 % atau masuk kategori sangat baik.
2. Terdapat 5 indikator layanan yang perlu mendapatkan prioritas untuk ditingkatkan kinerjanya. Karena pemustaka mempunyai harapan yang tinggi atas kelima item layanan tersebut, namun mereka masih mempunyai persepsi yang rendah. Kelima indikator tersebut adalah kepedulian, keandalan, 2 item dalam kemudahan akses dan kecepatan akses.
3. Terdapat 15 idikator layanan yang perlu dipertahankan kinerjanya, karena pemustaka mempunyai harapan yang tinggi terhadap kelimabelas indikator tersebut dan punya persepsi yang tinggi pula atas kelimabelas indikator itu. Kelimabelas indicator tersebut adalah: item 3 pustakawan bersedia membantu setiap kesulitan yang anda hadapi, item 4 pustakawan selalu tanggap atas kebutuhan informasi yang anda perlukan, item 5 pustakawan merespon dengan cepat setiap kebutuhan yang anda perlukan, item 6 pemustaka merasa aman bila

berada di dalam perpustakaan tersebut, item 7 pustakawan bersikap sopan saat memberikan pelayanan, item 9 pustakawan memberikan informasi sesuai dengan yang anda butuhkan, item 14 ruang koleksi dan ruang baca dilengkapi dengan AC sehingga cukup nyaman, item 15 tersedia sarana penelusuran informasi dengan komputer (OPAC), item 17 tersedia sarana ibadah berupa mushola, item 25 perpustakaan dapat memunculkan berbagai inspirasi untuk belajar, item 27 kondisi perpustakaan yang bersih dan sejuk cukup kondusif untuk belajar, item 30 kondisi perpustakaan cukup tenang dan jauh dari kebisingan, item 31 kondisi ruang baca yang sejuk dan pencahayaan yang cukup, item 32 tersedia fasilitas komputer yang tersambung jaringan internet, dan item 35 tersedia koleksi jenis buku teks, referensi dan jurnal.

B. Saran

1. Perpustakaan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta perlu memperbaiki kinerja 5 indikator penelitian yang berada di kuadran I yang meliputi: item 2 pustakawan memahami kebutuhan informasi yang diperlukan pemustaka, item 10 pustakawan dapat dipercaya karena punya pengetahuan cukup dalam bidangnya, item 28 tersedia panduan penggunaan fasilitas penelusuran informasi, item 29 penataan koleksi sangat memudahkan menemukan informasi, dan item 38 informasi yang dibutuhkan relatif cepat untuk ditemukan. Karena pemustaka

mempunyai harapan tinggi terhadap kinerja item-item tersebut, namun persepsi mereka terhadap kinerja item-item tersebut masih rendah.

2. Perpustakaan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta perlu mengalihkan prioritas layanan dari indikator-indikator yang kurang diharapkan oleh pemustaka namun memperoleh persepsi yang tinggi ke arah indikator-indikator yang diharapkan oleh pemustaka namun mendapat persepsi yang masih rendah dari pemustaka. Indikator-indikator tersebut berada di kuadran IV, yakni item 1 pustakawan memberikan perhatian secara individu, item 8 pustakawan bersikap ramah dalam memberikan layanan, 11 waktu layanan perpustakaan sesuai dengan yang telah ditentukan, 13 perpustakaan menempati gedung yang cukup bagus, dan item 22 cara berkomunikasi pustakawan sangat menyenangkan pemustaka. Karena para pemustaka tidak mempunyai harapan yang tinggi pada item-item layanan tersebut namun malah mempunyai persepsi yang tinggi, sehingga hal ini malah dianggap berlebihan.

3. Perlu adanya penelitian lanjutan di Perpustakaan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara perkembangan teknologi informasi dengan penurunan tingkat kunjungan pemustaka. Sehingga dapat menjawab pertanyaan apakah penurunan tingkat kunjungan pemustaka di Perpustakaan PSKK UGM disebabkan oleh penurunan kualitas layanan atau perkembangan teknologi informasi.

DAFTAR PUSTAKA

Adhianty, Chaleyfiana. *Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta berdasarkan Analisis LibQualTM*. Tesis. Yogyakarta: Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga, 2014.

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi ke -6. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.

Barnes, James G. *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi, 2003.

Bungin, M. Burhan. *Penelitian Kualitatif; Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosia Lainnya*. Jakarta: Kencana, 2008.

Clavert, Philip J. "A Different Time, a Diffrent Country: an Instrumen for Measurimg Service Quality in Politechnic Libraries". *The Journal of Academic Librarianship*. July 1998, 296-303

Damayanti, A. *Evaluasi kualitas layanan cd room di perpustakaan dengan metode LibqualTM*. Tesis. Jakarta: Program Pascasarjana Ilmu Perpustakaan UI, 2006.

Faisal, Sanafiah. *Format-format Penelitian Sosial: dasar-dasar dan aplikasi*. Jakarta: Rajawali, 1992.

Fatmawati, Endang. *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan FEB Undip DenganMetode LibQUAL+TM*. Tesis, Yogyakarta: Manajemen Informasi dan Perpustakaan Universitas Gadjah Mada, 2012.

Fatmawati, Endang. *Matabaru Penelitian Perpustakaan; Dari ServeQual ke LibQualTM*. Jakarta: Sagung Seto, 2013.

Hair, Joseph, et al. *Multivariate Data Analysis*. New Jersy: Prentice Hall, 2010.

Hartono. *Statistik Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.

Irawan, H. *10 prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta: Elek Media Komputindo, 2002.

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, terj. Hendra Teguh. Jakarta: Salemba Empat, 2002.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, *Kepmenpan No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta, 2004.

Nugroho, Bhuono Agung. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi, 2006.

Oktima, Nurul. *Kamus Ekonomi*. Surakarta: Aksara Sinergi Media, 2012.

Pendit, Putu Laxmant. *Penelitian Ilmu Perpustakaan dan Informasi: suatu pengantar diskusi epistemologi dan metodologi*. Jakarta, 2003.

Patilima, Hamid. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfa Beta, 2011.

Poerwandari , E. Kristi. *Pendekatan Kualitatif Untuk Penelitian Perilaku Manusia*. Jakarta: LPSP 3 UI, 2013.

Purwanto, Erwan Agus. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Gava Media, 2007.

Qalyubi ,Syihabuddin dkk., *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.

Rahayuningsih, Fransisca. *Mengukur kepuasan pemustaka: menggunakan metode LibQualTM*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.

Rakhmat, Jalaludin. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Rosda Karya, 1998.

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

Republik Indonesia. Undang-undang No. 43 Tahun 2007 tentang *Perpustakaan*. Jakarta, 2007.

Riyani, Nia. “Analisis Harapan dan Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Kartu Indosat Multimedia Mobile (Im3) pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan

Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara” (*Skripsi*). Medan: Universitas Sumatera Utara, 2009.

Riyanto, Agus. *Analisis kualitas jasa pelayanan perpustakaan Pascasarjana Universitas Gadjah Mada Yogyakarta*, Tesis. Yogyakarta: Program Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada, 2001.

Simamora, Bilson. *Panduan Riset Prilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2004.

Sitanggang, A.R. Henry. *Kamus Psikologi*. Bandung: Armico, 1994.

Sjahrial-Pamuntjak, P Rusina. *Pedoman penyelenggaraan perpustakaan*. Jakarta: Djambatan, 2000.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.

Sujarweni, V. Wiratna dan Ploy Endaryanto. *Statistik Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.

Sumantri, Ating dan Sambas Ali Muhidin. *Aplikasi Statistik dalam Penelitian*. Jakarta: Pustaka Setia, 2006.

Supardi dan Syaiful Anwar. *Dasar-dasar Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: UII Press, 2004.

Supranto, Johannes. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta, 2001.

Suwarno, Wiji. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto, 2009.

Thomson, Achmad, dkk. *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*, Jakarta: Sagung Seto, 2012.

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Balai Pustaka, 2001).

Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama, Yogyakarta: Andi Offset, 2007.

Walgito, Bimo. *Psikologi Sosial: Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Andi Offset, 2004.

Woodward, Jeannette A. *Creating the Customer Driven Academic Library*. Chicago: America Library Association, 2009.

Yulia, Yuyu dan Janti Gristinawati Sujana. *Pengembangan Koleksi*. Jakarta: Universitas Terbuka, 2014.



Lampiran 1

Kuesioner Kualitas Layanan Perpustakaan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM

I. Identitas Responden

1. Nama (tidak wajib diisi) :
2. Jenis kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
3. Pendidikan : a. S1 b. S2 c. S3
4. Profesi : a. Mahasiswa b. Peneliti

II. Harapan dan Persepsi Pemustaka

Berilah tanda cek list (V) pada kolom yang sesuai dengan harapan atau persepsi Anda atas layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM

A. Harapan Pemustaka

Harapan adalah pernyataan yang mencerminkan keinginan anda atas layanan perpustakaan yang ideal
Kriteria yang ada meliputi:

1. Sangat Tidak Penting (STP)
2. Tidak Penting (TP)
3. Cukup Penting (CP)
4. Penting (P)
5. Sangat Penting (SP)

B. Persepsi Pemustaka

Persepsi adalah penilaian yang mencerminkan pemahaman anda atas layanan yang telah diberikan oleh perpustakaan

Kriteria yang ada meliputi:

1. Sangat Tidak Baik (STB)
2. Tidak Baik (TB)
3. Cukup Baik (CB)
4. Baik (B)
5. Sangat Baik (SB)

No	Pernyataan	Harapan Anda					Persepsi Anda				
		STP	TP	CP	P	SP	STB	TB	CB	B	SB
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

1	Pustakawan memberikan perhatian secara individu kepada anda							
2	Pustakawan memahami kebutuhan informasi yang anda perlukan							
3	Pustakawan bersedia membantu setiap kesulitan yang anda hadapi							
4	Pustakawan selalu tanggap atas kebutuhan informasi yang anda perlukan							
5	Pustakawan merespon dengan cepat setiap kebutuhan yang anda							
6	Anda merasa aman bila berada di dalam perpustakaan tersebut							
7	Pustakawan bersikap sopan saat memberikan pelayanan							
8	Pustakawan bersikap ramah dalam memberikan pelayanan							
9	Pustakawan memberikan informasi sesuai dengan yang anda butuhkan							
10	Pustakawan dapat dipercaya karena punya pengetahuan cukup dalam bidangnya							
11	Waktu layanan perpustakaan sesuai dengan yang telah ditentukan							
12	Pustakawan mampu memenuhi kebutuhan informasi yang anda perlukan							
13	Perpustakaan menempati gedung yang cukup bagus/ representatif							
14	Ruang koleksi dan ruang baca dilengkapi dengan AC sehingga cukup nyaman							
15	Tersedia sarana penelusuran informasi secara <i>online</i>							
16	Tersedia tempat parkir luas yang mampu menampung banyak kendaraan							
17	Tersedia sarana ibadah berupa mushola							
18	Tersedia tempat penjualan buku dan layanan fotokopi							
19	Sarana penelusuran informasi menggunakan komputer yang cukup canggih							
20	Tersedia jurnal ilmiah bentuk cetak dan <i>e-journal</i>							
21	Database koleksi dapat diakses secara <i>online</i>							
22	Cara berkomunikasi pustakawan sangat menyenangkan anda							
23	Tersedia ruangan yang bisa digunakan untuk diskusi atau belajar bersama							
24	Perpustakaan terbuka untuk civitas akademika dalam belajar dan berdiskusi							
25	Perpustakaan dapat memunculkan berbagai							

	inspirasi untuk belajar								
26	Tersedia tempat belajar nyaman yang merangsang kreativitas dan imajinasi								
27	Kondisi perpustakaan cukup bersih dan sejuk sehingga kondusif untuk belajar								
28	Tersedia panduan penggunaan fasilitas penelusuran informasi								
29	Penataan koleksi sangat memudahkan menemukan informasi								
30	Kondisi perpustakaan cukup tenang dan jauh dari kebisingan								
31	Kondisi ruang baca yang sejuk dan pencahayaan yang cukup								
32	Tersedia fasilitas komputer yang tersambung jaringan internet								
33	Tersedia katalog online sebagai alat bantu penelusuran informasi								
34	Anda dapat melakukan pencarian informasi tanpa harus dibantu petugas								
35	Tersedia koleksi jenis buku teks, referensi dan jurnal								
36	Tersedia koleksi bentuk cetak dan softfile								
37	Kecepatan akses sarana penelusuran informasi cukup bagus/ lancar								
38	Informasi yang anda butuhkan relatif cepat ditemukan								





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PASCASARJANA

Alamat: Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta 55281 Telp. (0274) 519709, Fax. (0274) 557978
http://pps.uin-suka.ac.id email : pps@uin-suka.ac.id

Nomor: B- 537/Un.02/DPPs/PP.00.9/01/2017

Lamp. : 1 (satu) lembar

Perihal: **Kesediaan Menjadi Pembimbing Tesis.**

Yogyakarta, 08 Januari 2017

Kepada Yth. :

Dr. Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si.

di- Tempat

Assalamu'alaikum wr. wb.

Direktur Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk bertindak sebagai Pembimbing Tesis yang berjudul: **ANALISIS KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN PUSAT STUDI KEPENDUDUKAN DAN KEBJAKAN UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA DENGAN METODE LibQualTM**, tesis tersebut akan dikerjakan oleh:

Nama	: Ismulyana
NIM	: 1520011016
Program Studi	: <i>Interdisciplinary Islamic Studies</i>
Konsentrasi	: Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Semester	: IV (empat)
Tahun Akademik	: 2016/2017

Kami sangat mengharap surat jawaban/pernyataan bersedia atau tidak bersedia dari Bapak/Ibu dengan mengisi Formulir terlampir dan dikirimkan kembali kepada kami secepatnya.

Apabila Bapak/Ibu tidak bersedia, kami mohon proposal/usulan penelitian terlampir dikirimkan kembali ke sekretariat Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Demikianlah atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.



Tembusan :

1. Koordinator Program Magister(S2) ;
2. Mahasiswa Sdr. Ismulyana ;
3. Arsip.

Perihal : Kesediaan Menjadi Pembimbing Tesis.

Kepada Yth. :
 Direktur Pascasarjana
 U.b. Ketua Program Sudi
 Interdisciplinary Islamic Studies
 Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
 Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Menjawab surat Saudara Nomor B-532/Un.02/DPPs/PP.00.9/1/2017 tanggal 08 Februari 2017 bersama ini saya menyatakan (bersedia/ tidak bersedia*) menjadi Pembimbing Tesis yang berjudul:

ANALISIS KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN PUSAT STUDI KEPENDUDUKAN DAN KEBJAKAN UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA DENGAN METODE LibQual +TM

Tesis tersebut akan dikerjakan oleh:

Nama	:	Ismulyana
NIM	:	1520011016
Program Studi	:	<i>Interdisciplinary Islamic Studies</i>
Konsentrasi	:	Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Semester	:	IV
Tahun Akademik	:	2016/2017

Demikian, harap menjadi periksa.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 20 FEBRUARI 2017

Hormat Kami,

Amna
 Dr. Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si.

*). Coret yang tidak perlu



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PASCASARJANA

Alamat: Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta 55281 Telp. (0274) 51970, Fax. (0274) 557978
<http://pps.uin-suka.ac.id> email : pps@uin-suka.ac.id

nomor : B- 700/Un.02/DPPs/PP.00.9/03/2017

Yogyakarta, 30 Maret 2017

amp. : 1 (satu) eksemplar.

al. : **Permohonan Ijin Penelitian**

Kepada Yth. :

Kepala Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan

Universitas Gadjah Mada

di-

Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr. wb..

Dengan hormat disampaikan bahwa dalam rangka menyelesaikan studi pada Program Magister (S2) bagi mahasiswa Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, dengan ini kami mohon Bapak berkenan memberikan ijin penelitian kepada :

Nama	:	Ismulyana
NIM	:	1520011016
Jenjang	:	Magister (S2)
Semester	:	IV (empat)
Program Studi	:	<i>Interdisciplinary Islamic Studies</i>
Konsentrasi	:	Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Tahun Akademik	:	2016/2017
Judul Tesis	:	ANALISIS KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN PUSAT STUDI KEPENDUDUKAN DAN KEBIJAKAN UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA DENGAN METODE <i>LibQual+™</i>

Dibawah bimbingan: Dr. Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.



embusan:

1. Koordinator Program Magister (S2);
2. Sdr/i. Ismulyana;
3. Arsip.



UNIVERSITAS GADJAH MADA
PUSAT STUDI KEPENDUDUKAN DAN KEBIJAKAN

Yogyakarta, 5 april 2017

Nomor: 093/PSKK-KP/IV/2017

Lamp :-

Perihal: Persetujuan Ijin Penelitian

Yth. Direktur Pascasarjana

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Yogyakarta

Dengan hormat,

Menanggapi surat nomor B-700/Un.02/DPPs/PP.00.9/03/2017 tertanggal 30 Maret 2017 dengan perihal permohonan ijin penelitian, bersama ini Pusat studi Kependudukan dan Kebijakan UGM (PSKKUGM) memberikan ijin bagi mahasiswa bernama Ismulyana untuk melakukan penelitian di Perpustakaan PSKK UGM.

Demikian surat ijin kami sampaikan, untuk dapat dipergunakan sebagaimanamestinya.

Terima kasih.

Kepala,

Dr.spc.pol. Agus Heruanto Hadna, M.Si.

NIP 196708121998031003

Tembusan:

1. Koordinator Program Magister (S2)
2. Sdr. Ismulyana



UNIVERSITAS GADJAH MADA
PUSAT STUDI KEPENDUDUKAN DAN KEBIJAKAN

SURAT KETERANGAN

Kepala Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta menerangkan bahwa:

Nama : Ismulyana

NIM : 1520011016

Jenjang : Magister (S2)

Program Studi : Interdisciplinary Islamic Studies

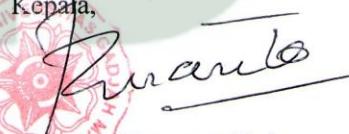
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Universitas : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Telah melakukan penelitian di Perpustakaan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada selama dua bulan, terhitung mulai tanggal 10 April 2017 sampai dengan 10 Juni 2017 untuk memperoleh data guna penyusunan tesis yang berjudul: **Analisis Kualitas Layanan di Perpustakaan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta dengan Metode LibQualTM.**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 20 Juni 2017

Kepala,

 Dr. Agus Heruanto Hadna
 NIP 196708121998031003