ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA PADA LAYANAN KOLEKSI DIGITAL MENGGUNAKAN METODE LibQUAL+™ DI BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN DPAD DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana



Oleh:
Destyo Refianda
14140015

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN

FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

2021

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Destyo Refianda

NIM : 14140015

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Analisis Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Koleksi Digital Menggunakan Metode Libqual+™ di Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta" merupakan hasil karya peneliti sendiri bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali bagian yang telah menjadi rujukan dan apabila di lain waktu terbukti ada penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab ada pada peneliti.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 18 Januari 2021



Destyo Refianda

NIM. 14140015

Dr. Anis Masruri, S.Ag S.IP. M.Si.
Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Sdr. Destyo Refianda

Lamp : 1 (satu) eksemplar

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
DI Yogyakarta

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, mengoreksi dan menyarankan perbaikan seperlunya terhadap skripsi saudara:

Nama : Destyo Refianda
NIM : 14140015
Prodi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya
Judul :"Analisis Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Koleksi Digital Menggunakan Metode Libqual+™ di Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta"

Saya berpendapat bahwa skripsi ini dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Berkenaan dengan hal ini, saya berharap agar mahasiswa yang bersangkutan segera dipanggil untuk mempertahankan skripsinya dalam sidang munaqosah, untuk itu saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 18 Januari 2021
Dosen Pembimbing,



Dr. Anis Masruri, S.Ag S.IP. M.Si.
NIP. 19710907 199803 1 003

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513949 Fax. (0274) 552883 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-284/Un.02/DA/PP.00.9/02/2021

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Koleksi Digital Menggunakan Metode Libqual+ di Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : DESTYO REFIANDA
Nomor Induk Mahasiswa : 14140015
Telah diujikan pada : Jumat, 22 Januari 2021
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Dr. Anis Masruri, S.Ag S.IP. M.Si.
SIGNED

Valid ID: 601a4c3a0aaa4

Penguji I

Dr. Tafrikhuddin, S.Ag. M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 6013e2cef15e9

Penguji II

Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 601975dbb5add

Yogyakarta, 22 Januari 2021
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

Dr. Muhammad Wildan, M.A.
SIGNED

Valid ID: 601ce5f394e89

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTO

"Meski aku menderita, Aku akan hidup dengan bebas…Karena aku yang akan memutuskan kebahagianku sendiri…"

Emma – Yakusoku no Neverland

"Jangan lakukan sesuatu yang kau tidak ingin orang lain melakukannya kepadamu"

Zenitsu – Kimetsu no Yaiba

"Tak ada salahnya MENANGIS…Tak ada salahnya LARI…Tapi janganlah MENYERAH"

Jigoro Kuwajima – Kimetsu no Yaiba

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk kelauarga dan orang-orang terdekat:

Orang tua penulis, Bapak Sugiman dan Ibu Siti Issudi Nurhayati yang sangat saya cintai. Terima kasih atas do'a , motivasi, dorongan, nasihat, dan kasih sayang yang tiada batasnya telah diberikan.

Saudara-saudara penulis, Finqo Aprianto beserta keluarga, Rientha Septiana beserta keluarga, dan Rizqo Harpando. Terima kasih atas do'a, nasihat, dan motivasi yang selalu diberikan.

Teruntuk almamater, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, dan Program Studi Ilmu Perpustakaan. Terima kasih telah memberikan tempat saya meningkatkan kualitas keilmuan.

Dosen pembimbing, Bapak Dr. Anis Masruri, S.Ag S.IP. M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi. Terima ksih atas segala bantuan, bimbingan, serta ilmunya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ini.

Sahabat-sahabat penulis, Siti Maisaroh, Melisia Windhi Astuti, dan Sita Husnul Khotimah. Terimakasih atas dukungan dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis.

Squad main bareng The_Genk (TGNK), Ateja Yudhi Septian, Arif Affida Riyanto, Khairuddin Nento, dan Lalu Muhammad Imam Hardani. Terima kasih atas kerja sama, motovasi, dukungan, dan sindiran-sindiran yang sangat menggetarkan hati.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

INTISARI

ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA PADA LAYANAN KOLEKSI DIGITAL MENGGUNAKAN METODE LibQUAL+™ DI BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN DPAD DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Oleh:
Destyo Refianda (14140015)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap kinerja Layanan Koleksi Digital di Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Subjek pada penelitian ini adalah pemustaka yang pernah menggunakan koleksi, berinteraksi dengan pustakawan, mengakses *website* Layanan Koleksi Digital di Balai Layanan Perpustakaan DPAD dan objek pada penelitian ini adalah kepuasan pemustaka. Sampel pada penelitian ini berjumlah 99 sampel yang diperoleh dengan menggunakan rumus Taro Yamane. Penelitian ini menggunakan *purposive sampling* sebagai teknik pengambilan sampel. Variabel penelitian ini bersifat tunggal yaitu kepuasan pemustaka pada Layanan Koleksi Digital menggunakan metode LibQUAL+™. Uji validitas dan reliabilitas menggunakan rumus korelasi *Product Moment* dan *Alpha Cronbach*. Analisis data menggunakan pengukuran tingkat kesesuaian dan skor rata-rata antara tingkat harapan dan tingkat kinerja layanan dan menggunakan analisis kesenjangan (*gap*) untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka pada aspek dimensi/subvariabel adalah tidak puas dengan hasil sebesar −0,47 dan tingkat kesesuaian responden sebesar 86,78% dan pada aspek indicator adalah tidak puas dengan hasil sebesar −0,46 dan tingkat kesesuaian responden sebesar 87,13%. Berdasarkan hasil tersebut maka saran peneliti yaitu perpustakaan perlu meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan untuk memenuhi harapan kepuasan pemustaka.

Kata Kunci: kepuasan pemustaka, *digital library*, LibQUAL+™

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

ANALYSIS OF LIBRARY USERS SATISFACTION ON DIGITAL COLLECTION SERVICES USING THE LibQUAL + ™ METHOD IN THE DPAD LIBRARY SERVICE CENTER SPECIAL REGION OF YOGYAKARTA

by:

Destyo Refianda (14140015)

This study aims to determine the level of user satisfaction with the performance of digital collection services at the DPAD Library Service Center in the Special Region of Yogyakarta. Type of this research was descriptive quantitative. The subjects in this study were users who had used collections, interacted with librarians, accessed the digital collection service website at the DPAD Library Service Center and the object in this study was user satisfaction. This study obtained 99 samples using the Taro Yamane formula. This study used *purposive sampling* as sampling technique. The research variable was user satisfaction on digital collection services using the LibQUAL +™ method. Validity and reliability test determined by *Product Moment* correlation formula and *Alpha Cronbach*. Data analysis used measurement level of conformity and score average between expectation level and service performance level then used gap analysis to determine user satisfaction level. The study show that the user satisfaction level in the dimension/sub variable aspect was dissatisfied with value of -0.47 and respondent level of conformity 86.78%, while the indicator aspect was dissatisfied with value of -0.46 and respondent level of conformity 87.13%. Based on these results, the researchers recommend that libraries should improve and maintain the quality of service to fulfill the expectations of user satisfaction.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Keywords: user satisfaction, digital library, LibQUAL + ™

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah ﷻ., yang telah melimpahkan taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan dengan judul "Analisis Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Koleksi Digital Menggunakan Metode Libqual+™ di Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta". Sholawat serta salam penulis curahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad ﷺ., para sahabat, tabiin dan para penerus dakwah.

Selesainya penyusunan skripsi ini, penulis menyampaikan penghargaan dan terimakasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu, terutama kepada:

1. Dr. Muhammad Wildan, M.A., selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Nurdin, S.Ag., S.S., M.A., selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Marwiyah, S. Ag., M. Si., selaku Dosen Penasihat Akademik yang senantiasa memberikan dukungan.
4. Dr. Anis Masruri, S.Ag S.IP. M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang senantiasa sabar memberi arahan kepada penulis.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

5. Kepala Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam melakukan penelitian di Perpustakaan STMIK AKAKOM Yogyakarta.
6. Para Pustakawan Perpustakaan yang ada di Layanan Koleksi Digital Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta.
7. Kedua orang tua yang memberikan do'a , motivasi, dorongan,dan nasihat sebagai sumber semangat penulis.
8. Teman-teman seperjuangan IP 2014 terutama keluarga IP A yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas kerjasama, dukungan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ini.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Akhirnya penulis hanya bisa berusaha dan berdoa, semoga apa yang telah diusahakan dapat bemanfaat bagi penulis khususnya dan Perpu Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta pada umumnya. Kritik dan saran serta masukan dari semua pihak sangat kami diharapkan guna evaluasi bagi penelitian selanjutnya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, Januari 2021

Destyo Refianda

NIM. 14140015

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i

SURAT PERNYATAAN ii

NOTA DINAS iii

HALAMAN PENGESAHAN iv

MOTO v

PERSEMBAHAN vi

INTISARI vii

ABSTRACT viii

KATA PENGANTAR ix

DAFTAR ISI xi

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR GAMBAR xix

DAFTAR DIAGRAM xx

DAFTAR LAMPIRAN xxi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 7

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian 7

1.3.1 Tujuan Penelitian 7

1.3.2 Manfaat Penelitian 7

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

1.4 Sistematika Pembahasan 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI 9

2.1 Tinjauan Pustaka 9

2.2 Landasan Teori 12

2.2.1 Analisis 12

2.2.2 Kepuasan Pemustaka 12

2.2.3 Layanan Perpustakaan 13

2.2.4 Layanan Koleksi Digital 15

2.2.5 LibQUAL+™ 19

2.2.6 Perpustakaan Umum 26

BAB III METODE PENELITIAN 28

3.1 Jenis Penelitian 28

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian 29

3.3 Subjek dan Objek Penelitian 29

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian 29

3.4.1 Populasi Penelitian 29

3.4.2 Sampel Penelitian 30

3.5 Variabel Penelitian 32

3.6 Instrument Penelitian 32

3.7 Teknik Pengumpulan Data 34

3.7.1 Kuesioner (Angket) 34

3.7.2 Observasi 36

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

3.7.3 Wawancara 37
3.7.4 Dokumentasi 38
3.8 Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian 38
3.8.1 Uji Validitas Instrumen Penelitian 38
3.8.2 Uji Reabilitas Instrumen Penelitian 42
3.9 Teknik Analisis Data 44

BAB IV GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN 51

4.1. Gambaran Umum Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta 51
4.1.1 Sejarah Perpustakaan 51
4.1.2 Visi dan Misi Perpustakaan 53
4.1.3 Struktur Organisasi Perpustakaan 54
4.1.4 Layanan Perpustakaan 55
4.1.5 Gambaran Umum Layanan Koleksi Digital 57
4.1.6 Tugas Pokok dan Fungsi Perpustakaan 61
4.2. Hasil dan Pembahasan 62
4.2.1 Subvariabel Kinerja Petugas (*Affect of Service*) 63
4.2.2 Subvariabel Kualitas Informasi dan Akses Informasi (*Information Control*) 73
4.2.3 Subvariabel Sarana Prasarana (*Library as Place*) 80
4.2.4 Diagram Kartesius Subvariabel dan Indikator 91
4.2.4.1 Diagram Kartesius Subvariabel 92
4.2.4.2 Diagram Kartesius Indikator 94

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB V PENUTUP 98

5.1 Kesimpulan 98

5.2 Saran 99

DAFTAR PUSTAKA 100

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian 32

Tabel 3.2 Pengukuran Instrumen dengan Skala Likert Menilai Kinerja Layanan 36

Tabel 3.3 Pengukuran Instrumen dengan Skala Likert Menilai Harapan Pemustaka 36

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Penilaian Kinerja Layanan 40

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Penilaian Harapan Pemustaka 41

Tabel 3.6 Hasil Uji Reabilitas Penilaian Variabel Kepuasan Pemustaka 43

Tabel 3.7 Klasifikasi Kesenjangan (*gap*) 48

Tabel 4.1 Komponen *Service Delivery* 57

Tabel 4.2 Komponen *Manufacturing* 59

Tabel 4.3 Pustakawan Layanan Koleksi Digital Memahami Kebutuhan Pemustaka 63

Tabel 4.4 Pustakawan Layanan Koleksi Digital Memberikan Perhatian yang Sunguh-Sungguh Kepada Pemustaka 64

Tabel 4.5 Pustakawan Layanan Koleksi Digital Membimbing Pemustaka Saat Mengalami Kesulitan 65

Tabel 4.6 Pustakawan Layanan Koleksi Digital Cepat Tanggap Menangani Keluhan Pemustaka 66

STATE ISLAMIC UNIVERSITY SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Tabel 4.7 Pustakawan Layanan Koleksi Digital Memiliki Pengetahuan Pada Bidangnya Saat Melayani Pemustaka 67
Tabel 4.8 Pustakawan Layanan Koleksi Digital Sopan dan Ramah Saat Melayani Pemustaka 68
Tabel 4.9 Pustakawan Layanan Koleksi Digital Mampu Menjawab Pertanyaan Dengan Baik 69
Tabel 4.10 Pustakawan Layanan Koleksi Digital Melayani Pemustaka Dengan Senang Hati 70
Tabel 4.11 Hasil Skor Responden Terhadap Subvariabel Kinerja Petugas (*Affect of Service*) 71
Tabel 4.12 Hasil Rata-Rata dari Skor Responden Terhadap Subvariabel Kinerja Petugas (*Affect of Service*) 72
Tabel 4.13 Ketersediaan Koleksi Layanan Koleksi Digital Sesuai dengan Kebutuhan Pemustaka 73
Tabel 4.14 Jumlah Koleksi Layanan Koleksi Digital Cukup untuk Memenuhi Kebutuhan Pemustaka 74
Tabel 4.15 Tersedianya Koleksi Terbaru Pada Layanan Koleksi Digital 75
Tabel 4.16 Kejelasan Petunjuk Penggunaan Fasilitas Layanan Koleksi Digital 76
Tabel 4.17 Kemudahan Menemukan Koleksi Layanan Koleksi Digital 77
Tabel 4.18 Fasilitas *Hotspot* yang Memadai Untuk Mencari Informasi Bagi Pemustaka 78
Tabel 4.19 Hasil Skor Responden Terhadap Subvariabel Kualiatas Informasi dan Akses Informasi (*Information Control*) 79

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Tabel 4.20 Hasil Rata-Rata dari Skor Responden Terhadap Subvariabel Kualiatas Informasi dan Akses Informasi (*Information Control*).... 79
Tabel 4.21 Ruang Layanan Koleksi Digital Memiliki Fasilitas yang Memadai 80
Tabel 4.22 Pustakawan Layanan Koleksi Digital Berpenampilan dan Berpakaian Rapi 81
Tabel 4.23 Ruang Layanan Koleksi Digital yang Tenang untuk Pemustaka Baik Individu Maupun Berkelompok..... 82
Tabel 4.24 Desain Ruang Layanan Koleksi Digital yang Menginspirasi Pemustaka..... 83
Tabel 4.25 Ruang Layanan Koleksi Digital Terbuka Sebagai Tempat Belajar Pemustaka..... 84
Tabel 4.26 Ruang Layanan Koleksi Digital Menumbuhkan Kreativitas Pemustaka..... 85
Tabel 4.27 Ruang Layanan Koleksi Digital yang Selalu Dalam Kondisi Bersih 86
Tabel 4.28 Hasil Skor Responden Terhadap Subvariabel Sarana Prasarana (*Library as Place*) 87
Tabel 4.29 Hasil Rata-Rata dari Skor Responden Terhadap Subvariabel Sarana Prasarana (*Library as Place*)..... 88
Tabel 4.30 Hasil Analisis Data Indikator dari Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Koleksi Digital Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta 89

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Tabel 4.31 Hasil Analisis Data Subvariabel dari Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Koleksi Digital Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta 91

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1 Diagram Kartesius 49

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perpustakaan 54

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR DIAGRAM

Halaman

Diagram 4.1 Diagram Kartesius Subvariabel 92

Diagram 4.2 Diagram Kartesius Indikator..... 94

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Angket Penelitian.....103

Lampiran 2 Jawaban Responden untuk Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 108

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Semua Variabel Penelitian 114

Lampiran 4 Data Hasil Penyebaran Kuesioner 131

Lampiran 5 Hasil Uji Diagram Kartesius Subvariabel dan Indikator 139

Lampiran 6 Surat Ijin Penelitian 141

Lampiran 7 Curriculum Vitae 142

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perpustakaan menurut Undang-Undang No.43 tahun 2007 adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa perpustakaan merupakan suatu lembaga yang menyediakan berbagai jenis layanan informasi dengan tujuan memenuhi berbagai kebutuhan pemustaka yang berbeda-beda.

Perpustakaan terdiri berbagai macam jenis, jenis perpustakaan tersebut menyesuaikan dari pemustaka dan lingkungan perpustakaan tersebut. Seperti jenis perpustakaan umum yang merupakan perpustakaan dengan pemustakanya berasal dari masyrakaat luas dan berbagai macam golongan, dan juga perpustakaan umum pada dasarnya berlokasikan di suatu tempat yang mudah untuk dikunjungi oleh masyarakat luas. Pada Undang-Undang No.43 tahun 2007 dijelaskan pula bahwa perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan sosial-ekonomi. Dengan demikian perpustakaan mengadakan suatu kegiatan, yaitu kegiatan layanan perpustakaan yang bertujuan menyediakan kebutuhan informasi kepada pemustaka.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Kegiatan layanan perpustakaan merupakan kegiatan yang sangat berkaitan erat dengan perpustakaan. Sutarno NS (2006:90) menjelaskan bahwa layanan perpustakaan merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Dijelaskan pula oleh Istiana (2014:1) layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka dan atau sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pemustaka sesuai kebutuhan pemustaka. Sehingga dengan demikian layanan perpustakaan dapat pula dikatakan sebagai jantung dari perpustakaan, hal itu disebabkan karena layanan perpustakaan berhubungan langsung dengan pemustaka yang dapat membuat pemustaka ingin kembali atau tidaknya ke perpustakaan tersebut, yang secara tidak langsung layanan perpustakaan sebagai tolak ukur keberhasilan atau tidaknya penyelenggaraan suatu perpustakaan. Layanan perpustakaan yang diberikan pun dijalankan secara maksimal demi keberhasilan menyediakan kebutuhan informasi, sehingga perpustakaan tidak lepas dari pengaruh perkembangan zaman yang terjadi di lingkungan masyarakat, yang mana perkembangan tersebut mempengaruhi kebutuhan masyarakat, diantaranya adalah kebutuhan informasi.

Pada perkembangan zaman yang terjadi mengakibatkan perubahan yang besar di dalam kehidupan masyarakat, di antaranya adalah keinginan masyarakat akan kebutuhannya dapat diperoleh dengan mudah dan cepat. Kebutuhan informasi merupakan salah satu kebutuhan masyarakat yang sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi. Dengan seiiring berkembangnya

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

teknologi informasi, perpustakaan sebagai lembaga yang menyediakan kebutuhan informasi, banyak perpustakaan yang telah menyelaraskan fasilitas dan layanan yang diberikan dengan menggunakan teknologi tersebut guna meningkatkan kualitas pelayanan, peningkatan mutu, atau sebagai perawantan bahan koleksi perpustakaan. Keterkaitan antara perpustakaan dengan teknologi informasi dapat dikatakan sebagai perpustakaan digital. Perpustakaan digital adalah perpustakaan yang menyimpan informasi dalam bentuk digital atau pemenuhan akan kebutuhan informasi dalam bentuk digital dari sumber-sumber informasi dari luar (eksternal) untuk disebarluaskan kepada pengguna baik yang terdaftar sebagai pelanggan (patron) tertentu maupun komunitas pada umumnya (Purwono, 2009:6.38). Sehingga dapat diartikan bahwa perpustakaan digital merupakan layanan yang dimiliki suatu perpustakaan yang dikelola dalam bentuk digital untuk dimanfaatkan oleh pemustaka. Salah satu perpustakaan yang telah menyediakan pelayanan yang dikelola dalam bentuk digital yaitu Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta.

Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan perpustakaan umum yang beralamat di gedung Grhatama Pustaka Jalan Janti Banguntapan Bantul, yang nama gedung tersebut diberikan oleh Gubernur Daerah istimewa Yogyakarta. Secara kelembagaan gedung ini adalah kantor dari UPTD Balai Layanan Perpustakaan (Balai Yanpus). Berdasarkan Peraturan Daerah Istimewa (Perdais) Daerah istimewa Yogyakarta nomor 3 Tahun 2015 tentang Kelembagaan Daerah Istimewa Yogyakarta disebutkan bahwa DPAD DIY merupakan salah satu Lembaga Teknis Daerah (LTD) yang

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

mempunyai tugas untuk melakukan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah urusan bidang perpustakaan dan kearsipan. Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan suatu perpustakaan umum yang menyediakan berbagai layanan perpustakaan dan diperuntukkan masyarakat luas (http://dpad.jogjaprov.go.id/). Pelayanan dalam bentuk digital yang dimiliki oleh Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu Layanan Koleksi Digital.

Layanan Koleksi Digital yang ada di Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan layanan yang menyediakan berbagai koleksi yang telah dialihmediakan dalam bentuk seperti DVD dan berupa file-file, dan menyediakan fasilitas 20 unit komputer yang dapat digunakan selama 1 jam oleh pemustaka untuk mengakses *e-journal*, *e-book*, dan I-Jogja. Pengaksesan koleksi-koleksi digital seperti *e-journal*, *e-book*, dan I-Jogja hanya dapat diakses di lingkungan Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta, karena untuk mengakses koleksi tersebut harus terkoneksi dengan jaringan internet Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta. Menurut pustakawan pada Layanan Koleksi Digital dari hasil wawancara penulis, Layanan Koleksi Digital banyak dikunjungi oleh pemustaka untuk mencari informasi yang dibutuhkan atau hanya untuk menikmati fasilitas yang ada, seperti menikmati fasilitas pendingin ruangan. Berbagai layanan dan fasilitas yang diberikan tersebut demi memenuhi kebutuhan informasi dan memberikan kenyamanan kepada pemustaka, sehingga pemustaka mendapatkan kepuasan dari

Layanan Koleksi Digital di Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta.

Kepuasan menurut Kotler dalam Rahayuningsih (2015:44) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan-harapannya (*expectations*). Dalam dunia perpustakaan hubungan antara layanan perpustakaan sangat berkaitan dengan kepuasan pemustaka. Sebab layanan yang diberikan perpustakaan berdapak kepada perasaan senang atau kecewa pemustaka terhadap pelayanan yang didapatkan. Kemudian ketika peneliti melakukan observasi awal pada Layanan Koleksi Digital di Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta, peneliti menemukan suatu peristiwa pada layanan tersebut, yaitu terdapat peristiwa pemustaka yang datang ke Layanan Koleksi Digital ingin menggunakan fasilitas komputer tetapi pemustaka tersebut tidak dapat menggunakan fasilitas komputer tersebut, karena unit komputer yang tersedia tidak semuanya berfungsi dan beberapa komputer yang dapat berfungsi telah digunakan semua oleh pemustaka lainnya. Pada saat itu pemustaka yang tidak dapat menggunakan fasilitas komputer tersebut pergi dari ruangan Layanan Koleksi Digital. Dari peristiwa itu peneliti meminta tanggapan dari pemustaka tersebut terhadap Layanan Koleksi Digital, dan pemustaka tersebut berpendapat bahwa merasa kecewa karena tidak dapat menggunakan layanan komputer yang ada. Sehingga dapat dipahami bahwa kepuasan adalah hal yang sangat berhubungan dengan layanan perpustakaan, karena kepuasan merupakan hasil yang membuktikan berhasil atau tidaknya layanan perpustakaan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa pencapaian kepuasan pemustaka sangatlah penting. Perlu diketahui pula terdapat suatu metode yang dapat mengukur kepuasan pemustaka, metode tersebut adalah metode LibQUAL+™. LibQUAL+™ adalah salah satu panduan layanan yang digunakan perpustakaan untuk, mengumpulkan, memetakan, memahami dan bertindak atas pendapat pemustaka terhadap kualitas perpustakaan. LibQUAL+™ muncul pada 1999, dengan pelopornya adalah Colleen Cook dan Fred Heath. Dalam pengukuran kepuasan pemustaka metode LibQUAL+™ membentuk penilaian pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dari pemustaka tersebut, sehingga dapat diketahui apakah layanan perpustakaan tersebut berjalan dengan baik dan memberikan kepuasan kepada pemustaka atau tidak. Penggunaan metode LibQUAL+™ ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan masukan mengenai layanan perpustakaan yang diinginkan oleh pemustaka, sehingga layanan perpustakaan yang diberikan dapat dikembangkan demi mencapai kepuasan pemustaka.

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Analisis Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Koleksi Digital Menggunakan Metode Libqual+™ di Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Koleksi Digital berdasarkan Metode Libqual+™ di Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendiskripsikan Analisis Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Koleksi Digital Menggunakan Metode Libqual+™ di Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pengetahuan, baik pada penulis, akademisi, dan praktisi. Adapun manfaat penelitian ini yaitu:

1. Bagi peneliti, menambah pengetahuan dan wawasan mengenai bidang penelitian seputar layanan perpustakaan.
2. Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan menjadi bahan wacana dan pertimbangan pada bidang penelitian.
3. Bagi Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta, sebagai bahan peningkatan layanan perpustakaan pada Layanan Koleksi Digital khususnya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

1.4 Sistematika Pembahasan

Sistematika dalam penyusunan proposal ini peneliti merumuskan konsep pembahasan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan. membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II Tinjauan Pustaka Dan Landasan Teori. Bab ini menjelaskan teori yang digunakan untuk dijadikan landasan teori untuk menentukan variabel penelitian, dan deskripsi mengenai tinjauan pustaka yang memiliki keterkaitan dengan variabel yang diteliti.

BAB III Metode Penelitian. Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang meliputi jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

BAB IV Gambaran Umum dan Pembahasan. Bab ini merupakan penjelasan tentang gambaran umum dari lokasi penelitian dilakukan yaitu Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta dan membahas hasil penelitian serta menjawab rumusan masalah yang menjadi pokok pembahasan dalam penelitian ini.

BAB V Penutup. Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran yang diberikan oleh peneliti kepada tempat penelitian terkait dengan penelitian.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis data pada penelitian tentang "Analisis Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Koleksi Digital Menggunakan Metode Libqual+™ di Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta" disimpulkan bahwa pemustaka merasa tidak puas terhadap Layanan Koleksi Digital di Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan landasan sebagai berikut:

1. Secara aspek dimensi atau subvariabel Kinerja Petugas (*Affect of Service*), Kualiatas Informasi dan Akses Informasi (*Information Control*), dan Sarana Prasarana (*Library as Place*) kinerja yang diberikan Layanan Koleksi Digital di Balai Layanan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta termasuk dalam klasifikasi *gap* negatif dengan tingkat kepuasan pemustaka adalah tidak puas dibandingkan harapan. Dengan hasil sebesar $-0{,}47$ dan tingkat kesesuaian responden sebesar 86,78%.
2. Secara aspek indikator setiap dimensi Kinerja Petugas (*Affect of Service*), Kualiatas Informasi dan Akses Informasi (*Information Control*), dan Sarana Prasarana (*Library as Place*) kinerja yang diberikan Layanan Koleksi Digital di Balai Layanan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta termasuk dalam klasifikasi *gap* negatif dengan tingkat kepuasan pemustaka adalah

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

tidak puas dibandingkan harapan. Dengan hasil sebesar −0,46 dan tingkat kesesuaian responden sebesar 87,13%.

3. Analisis kepuasan pemustaka pada Layanan Koleksi Digital di Balai Layanan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan diagram kartesius adalah: Kuadran A (direkomendasikan mendapatkan pririas utama untuk ditingkatkan) sebanyak 1 dimensi/subvariabel dan 5 indikator, Kuadran B (direkomendasikan untuk mempertahankan kinerja) sebanyak 1 dimensi/subvariabel dan 5 indikator, Kuadran C (direkomendasikan untuk dipertahankan dengan prioritas rendah) sebanyak 6 indikator, dan Kuadran D (direkomendasikan untuk dikurangi) sebanyak 1 dimensi/subvariabel dan 5 indikator.

5.2 Saran

1. Perpustakaan perlu membuat lembar kritik dan saran yang dibagikan kepada pemustaka secara waktu berkala, sehingga perpustakaan dapat mengetahui yang diinginkan pemustaka dan dapat mengkontrol layanan yang telah diberikan apakah sudah memenuhi harapan kepuasan dari pemustaka.
2. Perlunya dilakukan peninjauan kembali kinerja layanan yang sesuai untuk pemustaka demi mendapatkan kepuasan dari pemustaka dan tidak menimbulkan kekecewaan dari pemustaka.
3. Perlunya segera melakukan peningkatan terhadap kinerja yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan, agar tidak semakin lama memberikan rasa kecewa kepada pemustaka. Dan tetap mempertahankan kualitas kinerja yang telah memberikan kepuasan kepada pemustaka.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

Achmad. dkk. 2012. *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima*$^{++}$ *Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.

Arfah, Nurfitriani. 2017. Evaluasi Kualitas Layanan dengan Menggunakan Metode LibQUAL+™ di Perpustakaan Umum Kota Depok. Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

_____. 2009. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

_____. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

_____. 2013. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Association of Research Libraries. "General information". Dalam https://www.libqual.org/about/about_lq/general_info. Diakses tanggal Selasa, 11 Desember 2018 pukul 20.23 WIB.

Azwar, Saifuddin. 1998. *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.

Basuki, Sulistyo. 2011. *Materi Pokok Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Bugiyono, Era. 2016. Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Metode Libqual di Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Yogyakarta. Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Cook, Colleen. et al. 2015. "LibQUAL+® 2015 Survey". Dalam https://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ARL_Notebook_2015.pdf. Diakses tanggal 23 November 2018, pukul 15.45 WIB.

Christna, Yenni. 2010. Perbandingan Harapan dan Kenyataan Terhadap Kualitas Pelayanan untuk Menggambarkan Kepuasan Konsumen dengan Resep Obat di Apotek Kimia Farma Area Manajer Bisnis Yogyakarta Periode Desember 2009 – Januari 2010. Fakultas Farmasi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.

Fatmawati, Endang. 2013. *Matabaru Penelitian Perpustakaan: dari ServQUAL ke LibQUAL*. Jakarta: Sagung Seto.

Ghozali, Imam. 2002. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (4th ed.)*. Semarang: Badan Penerbit-Undip.

http://balaiyanpus.jogjaprov.go.id/. Diakses pada Kamis 14 Januari 2021 pukul 13.13 WIB.

http://dpad.jogjaprov.go.id/. Diakses pada Rabu, 21 November 2018 pukul 17.31 WIB.

https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/analisis. Diakses pada Kamis, 29 November 2018 pukul 11.31 WIB.

Istiana, Purwani. 2014. *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Ombak

Lasa Hs. 2009. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book.

Nasution S. 2006. *Metode Research: Penelitian Ilmiah*. Jakarta : Bumi Aksara.

Pendit, Putu Laxman. dkk. 2007. *Perpustakaan Digital: Perspektif Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.

Rahayu, Lisda dan Ramatun Anggraini Kiemas. 2012. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Rahayuningsih, Fransisca. 2015. *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL+™*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Reitz, Joan M. 2002. "ODLIS: Online Dictionary of Library and Information Science". Dalam vlado.fmf.uni-lj.si/pub/networks/data/dic/odlis/odlis.pdf. Diakses tanggal Selasa, 11 Desember 2018 pukul 21.49 WIB.

Sari, Fitri Kartika. 2014. Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan OPAC Sebagai Sarana Penelusuran Informasi di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Setyaningsih, Nina. 2009. Pengolahan Data Statistik dengan SPSS 16.0. Jakarta: Salemba Infotek.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2017. *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sukandarrumidi. 2012. *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis untuk Penelitian Pemulai*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Sumanto. 1995. *Metodologi Penelitian Sosial Pendidikan: Aplikasi Metode Kuantitatif dan Statistika dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

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

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007. *Perpustakaan*. Jakarta: Negara Republik Indonesia.

Yulia, Yuyu dan Janti Gristinawati Sujana. 2010. *Pengembangan Koleksi*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Yusuf, Taslimah. 1996. *Managemen Perpustakaan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA