

**TESIS**

**ANALISIS KESENJANGAN ANTARA HARAPAN DAN PERSEPSI  
MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN MENGGUNAKAN  
METODE LIBQUAL+™ DI PERPUSTAKAAN PASCASARJANA  
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**



**OLEH:**

**EFI AMRINA LUBIS  
NIM: 21200012015**

Diajukan Kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar *Master of Arts* (M.A)

Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi

**YOGYAKARTA  
2024**

**PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Efi Amrina Lubis, S.IP  
NIM : 21200012015  
Jenjang : Magister  
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*  
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya sendiri, kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 28 Mei 2024

Saya yang menyatakan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



Efi Amrina Lubis, S.IP  
NIM: 21200012015

**PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Efi Amrina Lubis, S.IP  
NIM : 21200012015  
Jenjang : Magister  
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*  
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

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

Yogyakarta, 28 Mei 2024

Saya yang menyatakan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



Efi Amrina Lubis, S.IP  
NIM: 21200012015



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
PASCASARJANA

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 519709 Fax. (0274) 557978 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-525/Un.02/DPPs/PP.00.9/07/2024

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kesenjangan Antara Harapan dan Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Menggunakan Metode LibQUAL+™ Di Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : EFI AMRINA LUBIS, S.IP  
Nomor Induk Mahasiswa : 21200012015  
Telah diujikan pada : Kamis, 20 Juni 2024  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang/Penguji I

Dr. Subi Nur Isnaini  
SIGNED

Valid ID: 6682478dffe8



Penguji II

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

Valid ID: 668312aebb52a



Penguji III

Dr. Agung Fatwanto, S.Si., M.Kom.  
SIGNED

Valid ID: 66823ffe42833



Yogyakarta, 20 Juni 2024  
UIN Sunan Kalijaga  
Direktur Pascasarjana

Prof. Dr. H. Abdul Mustaqim, S.Ag., M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 66877532f1383

## NOTA PEMBIMBING

Kepada Yth.,  
Direktur Pascasarjana  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

*Assalamualaikum wr.wb*

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul **“Analisis Kesenjangan Antara Harapan dan Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Menggunakan Metode LibQUAL<sup>TM</sup> Di Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta”**.

Yang ditulis oleh:

Nama : Efi Amrina Lubis, S. IP  
NIM : 21200012015  
Jenjang : Magister  
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*  
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar *Master of Arts*.

*Wassalamu alaikum wr wb*

Yogyakarta, 28 Mei 2024

Pembimbing



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

## ABSTRAK

**Efi Amrina Lubis (21200012015)** Analisis Kesenjangan Antara Harapan dan Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Menggunakan Metode LibQUAL<sup>+TM</sup> Di Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Analisis kesenjangan menunjukkan bahwa cara yang mudah dan tepat untuk mengidentifikasi inkonsistensi adalah dengan membandingkan persepsi penyedia terhadap kinerja layanan. Mengatasi kesenjangan ini merupakan langkah logis untuk merumuskan strategi guna memastikan harapan dan persepsi yang dirasakan pengguna perpustakaan, sehingga meningkatkan kepuasan dan kualitas. Metode LibQUAL<sup>+TM</sup> dianggap paling mutakhir untuk mengukur kualitas layanan, ada tiga dimensi dalam metode LibQUAL<sup>+TM</sup> dijadikan sebagai variabel pengukuran kualitas layanan, yaitu: 1) Kinerja pustakawan dalam pelayanan (*Affect of Service*), 2) Kualitas informasi dan akses informasi (*information control*), 3) Sarana perpustakaan (*Library as Place*)

Penelitian ini mengaplikasikan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara, dan observasi. Analisis data, digunakan model *importance and performance analysis* (IPA), yang terdiri dari dua bagian: analisis kesenjangan (*gap*) dan analisis kuadran. Sampel penelitian ada 80 responden mahasiswa. Hasil dari penelitian ini adalah Nilai keseluruhan atribut tiga dimensi yaitu kinerja pustakawan (*service of affect*), Kualitas informasi (*information control*), dan sarana perpustakaan (*library Place*) kualitas layanan (Q) 0,82, 0,84, dan  $0,84 < 1$  dan jika dilihat dari keseluruhan  $0,84 < 1$  yang berarti tingkat kinerja (persepsi) di Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga lebih rendah dari pada nilai tingkat kepentingannya (harapan). Berarti ketiga dimensi LibQUAL<sup>+TM</sup> bernilai negatif. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan di perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga belum dapat memenuhi harapan mahasiswa (pemustaka).

Sebagai rekomendasi pada penelitian ini kepada Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga untuk memberikan perhatian khusus, melakukan evaluasi, dan meningkatkan kinerja perpustakaan, terutama pada indikator-indikator LibQUAL<sup>+TM</sup> yang berada di kuadran I diagram kartesius. Beberapa saran yang dapat diberikan adalah, pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan sebaiknya memiliki prosedur operasional standar yang berfungsi sebagai panduan dalam semua aktivitas perpustakaan, termasuk dalam layanan perpustakaan, untuk memberikan pelayanan yang optimal bagi mahasiswa. Kepada atasan/direktur Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga untuk memberikan perhatian dan mengevaluasi Perpustakaan Pascasarjana agar semakin bagus kedepannya melihat pengunjung perpustakaan tiap tahunnya bertambah.

Kata kunci: Perpustakaan, Kualitas informasi, Metode LibQUAL<sup>+TM</sup>

## ABSTRACT

Efi Amrina Lubis (21200012015) Analysis of the Gap Between Students' Expectations and Perceptions of Service Quality Using the LibQUAL+TM Method in the Postgraduate Library at UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Gap analysis shows that an easy and appropriate way to identify inconsistencies is to compare provider perceptions of service performance. Overcoming this gap is a logical step to formulate strategies to ensure the expectations and perceptions of library users, thereby increasing satisfaction and quality. The LibQUAL+TM method is considered the most up-to-date for measuring service quality. There are three dimensions in the LibQUAL+TM method used as variables for measuring service quality, namely: 1) Performance of librarians in service (Affect of Service), 2) Quality of information and access to information (information control), 3) Facilities library (Library as Place)

This research applies quantitative methods with a descriptive approach. Data was collected through questionnaires, interviews and observations. For data analysis, the importance and performance analysis (IPA) model was used, which consists of two parts: gap analysis and quadrant analysis. The research sample consisted of 80 student respondents. The results of this research are the overall value of three dimensional attributes, namely librarian performance (service of affect), quality of information (information control), and library facilities (library place) service quality (Q) 0.82, 0.84, and  $0.84 < 1$  and if we look at the total, it is  $0.84 < 1$ , which means that the level of performance (perception) in the UIN Sunan Kalijaga Postgraduate Library is lower than the value of the level of importance (expectations). This means that the three dimensions of LibQUAL+TM are negative. These results indicate that the quality of service at the UIN Sunan Kalijaga Postgraduate library has not been able to meet the expectations of students (users).

As a recommendation in this research to the UIN Sunan Kalijaga Postgraduate Library to pay special attention, carry out evaluations, and improve library performance, especially on the LibQUAL+TM indicators which are in quadrant I of the Cartesian diagram. Some suggestions that can be given are that librarians and library technical staff should have standard operational procedures that function as a guide in all library activities, including library services, to provide optimal services for students. To the superior/director of the Postgraduate Program at UIN Sunan Kalijaga to pay attention to and evaluate the Postgraduate Library so that it will be better in the future, seeing that the number of library visitors increases every year.

Keywords: Library, Information quality, LibQUAL+TM method

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, penulis memanjatkan rasa syukur kepada Allah S.W.T yang telah memberikan rahmat dan ridhonya-Nya kepada penulis sehingga dapat berjuang dan menyelesaikan penulisa tesis ini dengan judul **“Analisis Kesenjangan Antara Harapan dan Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Menggunakan Metode LibQUAL<sup>TM</sup> Di Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta”** dengan lancar. Sholawat dan salam tidak lupa penulis curahkan kepada junjungan suri tauladan Nabi Besar, Nabi Muhammad S.A.W,

Penulisan tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan persyaratan kelulusan studi dan mendapatkan gelar magister (S2) dari Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*, Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Pascasarjana, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penulis banyak mendapat bimbingan, masukan, saran, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak dalam proses penulisan tesis ini. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al-Makin, S.Ag., M.A. Selaku Rektor dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Mustaqim, M.Ag. Selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Nina Mariani Noor, M.A. Selaku Ketua Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* Universitas Islam Negeri Sunan

Kalijaga Yogyakarta.

4. Bapak Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.S., M.Si. Selaku dosen pembimbing dalam tulisan tesis ini. Penulis ucapkan terima kasih banyak telah bersedia sabar, meluangkan waktu dan tenaga, memberikan bimbingan, masukan serta arahan kepada penulis hingga tesis ini selesai.
5. Kepada Pustakawan yang ada di perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Peneliti ucapkan terima kasih atas waktu dan kesempatannya memberikan informasi serta bersedia menjadi informan pada saat melakukan penelitian.
6. Kepada seluruh bapak dan ibu dosen Pascasarjana maupun staff Prodi *Interdisciplinary Islamic Studies* Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Kepada kedua orangtua saya ayahanda tercinta Jannur Lubis dan ibunda tercinta Dra. Rostina Rangkuti yang telah memberikan kasih sayang yang tidak terhingga, yang telah membesarkan hingga sampai saat ini bisa menempuh gelar magister, yang telah mendoakan dan dukungan baik sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik, mauiate tonditondiku ayah dan umak .
8. Kepada sahabat saya Briptu Bustamil Mahendra Harahap yang sudah memberikan semangat dalam menyelesaikan tesis ini, tempat bertukar cerita, dan memberikan dukungan dan doa satu sama lain. Semoga karirnya semakin cemerlang.

9. Kepada kakak saya Fauziah Lubis S.Pd, abang saya Ammar Rosadi, SE, adik-adik saya Ainun Fadilah Lubis, S.E, Maliki Zohir, dan Nikmah Lubis.
10. Kepada Rizky Kurniati, S.Pd dan kk Dwi yang baik hati yang selalu mendengar cerita random dan menemani selama di Yogyakarta. Tidak lupa juga kepada teman saya Nur Aisyah Sihombing dan May Ritonga walaupun jarak diantara kita ada tapi kita tetap berkomunikasi layaknya sahabat seperti dulu.
11. Kepada teman-teman kost kak miranti, mba nyna, neng nur, kinan dan nindy terima kasih sudah jadi teman kost yang baik hati dan sabar hadapi tingkah saya dikost. Semoga kita masih bisa bertemu dan sukses.
12. Kepada Rektor Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan (UMTS) Padangsidempuan Bapak Muhammad Darwis, M.Pd, terima kasih telah memberikan izin cuti kuliah dan beasiswa kampus UMTS.

Semoga kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang lebih baik dari Allah SWT. Pada akhirnya penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan kontribusi keilmuan kepada semua pihak. Allohmma Amiin.

Yogyakarta, 28 Mei 2024  
Penulis,

Efi Amrina Lubis  
NIM: 21200012015

## MOTTO DAN DEDIKASI

**“Sesungguhnya Jika Kamu Bersyukur, Pasti Kami Akan Menambah Nikmat  
Kepadamu, Dan Jika Kamu Mengingkari (Nikmat-Ku, Maka Sesungguhnya  
Azabku Sangat Pedih” (Q.S Ibrahim:7)**

**“Rasulullah Saw bersabda: “Sebaik-baik manusia adalah yang paling  
bermanfaat bagi manusia” (HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni. Hadits  
ini dihasankan oleh al-Albani di dalam Shahihul Jami' no: 3289).”**

Dedikasi penulis tesis ini untuk:

- Kepada diri saya sendiri (efi amrina lubis) yang perjalanan ini penuh dengan liku-liku, malam tanpa tidur, cangkir kopi tak terhitung, dan tantangan yang seringkali terasa mustahil untuk di atasi selalu berusaha untuk tetap kuat, tegar, ikhlas dan sabar dalam menjalani studi magister serta menyelesaikan penulisan tesis ini. Pencapaian ini hanyalah awal dari petualangan-petualangan luar biasa lainnya yang menanti di masa depan.
- Kedua orangtua saya ayahanda tercinta Jannur Lubis dan ibunda tercinta Dra. Rostina Rangkuti yang telah memberikan kasih sayang yang tidak terhingga, yang telah membesarkan hingga sampai saat ini bisa menempuh gelar magister, yang telah mendoakan dan dukungan baik sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik, mauliate tondi-tondiku ayah dan umak.

## DAFTAR ISI

|                                            |              |
|--------------------------------------------|--------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                 | <b>i</b>     |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>            | <b>ii</b>    |
| <b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....</b>   | <b>iii</b>   |
| <b>NOTA DINAS PEMBIMBING .....</b>         | <b>iv</b>    |
| <b>ABSTRAK.....</b>                        | <b>vii</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                | <b>viii</b>  |
| <b>MOTTO.....</b>                          | <b>xi</b>    |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                    | <b>xii</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                  | <b>xvii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                 | <b>xx</b>    |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>               | <b>xxi</b>   |
| <br><b>BAB I: PENDAHULUAN .....</b>        | <br><b>1</b> |
| A. Latar Belakang Masalah.....             | 1            |
| B. Rumusan Masalah.....                    | 7            |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....     | 7            |
| 1. Tujuan Penelitian.....                  | 7            |
| 2. Kegunaan Penelitian.....                | 7            |
| D. Kajian Pustaka.....                     | 7            |
| E. Kajian Teori.....                       | 13           |
| 1. Analisis Kesenjangan.....               | 13           |
| a. Definisi Analisis Kesenjangan.....      | 14           |
| b. Sebab-sebab Terjadinya Kesenjangan..... | 15           |

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| 2. Harapan.....                                | 17 |
| a. Definisi Harapan.....                       | 17 |
| b. Harapan Pemustaka.....                      | 18 |
| 3. Persepsi.....                               | 23 |
| a. Definisi Persepsi.....                      | 23 |
| b. Jenis-jenis Persepsi.....                   | 24 |
| c. Faktor-faktor Mempengaruhi Persepsi.....    | 24 |
| 4. Pemustaka.....                              | 27 |
| a. Definisi Pemustaka.....                     | 27 |
| b. Analisis Kepuasan Pemustaka.....            | 29 |
| 5. Kualitas Layanan.....                       | 31 |
| a. Definisi Kualitas Layanan.....              | 31 |
| b. Pengukuran Kualitas Layanan.....            | 36 |
| 6. Metode LibQUAL <sup>+TM</sup> .....         | 37 |
| a. Sejarah Metode LibQUAL <sup>+TM</sup> ..... | 37 |
| b. Dimensi Metode LibQUAL <sup>+TM</sup> ..... | 39 |
| c. Manfaat Metode LibQUAL <sup>+TM</sup> ..... | 39 |
| 7. Perpustakaan Perguruan Tinggi.....          | 45 |
| a. Definisi Perpustakaan Perguruan Tinggi..... | 45 |
| b. Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi.....  | 47 |
| F. Metode Penelitian.....                      | 50 |
| 1. Jenis Penelitian.....                       | 50 |
| 2. Tempat Dan Waktu Penelitian.....            | 50 |

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| 3. Subjek Dan Objek Penelitian.....    | 51 |
| 4. Sumber Data.....                    | 52 |
| 5. Populasi Dan Sampel Penelitian..... | 52 |
| 6. Teknik Sampling.....                | 54 |
| 7. Variabel Penelitian.....            | 58 |
| 8. Teknik Pengumpulan Data.....        | 57 |
| 9. Instrumen Penelitian.....           | 60 |
| 10. Uji Normalitas.....                | 73 |
| 11. Teknik Analisis data.....          | 74 |
| G. Sistematika Pembahasan.....         | 79 |

## **BAB II: GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| A. Sejarah Singkat Perpustakaan.....                               | 80 |
| B. Tata Ruang Perpustakaan.....                                    | 81 |
| C. Visi dan Misi.....                                              | 81 |
| D. Struktur Organisasi Perpustakaan.....                           | 82 |
| E. Aturan Tata Tertib Perpustakaan.....                            | 83 |
| F. Koleksi Perpustakaan.....                                       | 85 |
| G. Jenis Layanan Perpustakaan.....                                 | 86 |
| H. Keanggotaan Perpustakaan.....                                   | 86 |
| I. Ketentuan Peminjaman dan Pengembalian Koleksi Perpustakaan..... | 87 |
| J. Cara Penelusuran Koleksi Perpustakaan.....                      | 91 |
| K. Fasilitas Perpustakaan.....                                     | 91 |

### **BAB III HASIL PENELITIAN ANALISIS KESENJANGAN ANTARA HARAPAN DAN PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN MENGUNAKAN METODE LIBQUAL<sup>TM</sup> DI PERPUSTAKAAN PASCASARJANA UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

|                                                                                                                                                                                                          |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| A. Analisis Tentang Harapan Mahasiswa.....                                                                                                                                                               | 94  |
| 1. Harapan mahasiswa dimensi kinerja pustakawan ( <i>affect of service</i> ).....                                                                                                                        | 94  |
| 2. Harapan mahasiswa dimensi kualitas informasi ( <i>information control</i> ).....                                                                                                                      | 94  |
| 3. Harapan mahasiswa dimensi sarana perpustakaan ( <i>library place</i> ).....                                                                                                                           | 101 |
| B. Analisis Tentang Persepsi Mahasiswa.....                                                                                                                                                              | 103 |
| 1. Persepsi mahasiswa dimensi kinerja pustakawan ( <i>affect of service</i> ).....                                                                                                                       | 103 |
| 2. Persepsi mahasiswa dimensi kualitas informasi ( <i>information control</i> ).....                                                                                                                     | 103 |
| 3. Persepsi mahasiswa dimensi sarana perpustakaan ( <i>library place</i> ).....                                                                                                                          | 110 |
| C. Pembahasan Kesenjangan Antara Harapan Dan Persepsi Mahasiswa<br>Terhadap Kualitas Layanan Menggunakan Metode Libqual <sup>TM</sup> Di Perpustakaan<br>Pascasarjana Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta..... | 113 |
| 1. Kuadran I Analisis Kesenjangan Antara Harapan Dan Persepsi Mahasiswa<br>Terhadap Kualitas Layanan.....                                                                                                | 116 |
| 2. Kuadran II Analisis Kesenjangan Antara Harapan Dan Persepsi Mahasiswa<br>Terhadap Kualitas Layanan.....                                                                                               | 117 |
| 3. Kuadran III Analisis Kesenjangan Antara Harapan Dan Persepsi Mahasiswa<br>Terhadap Kualitas Layanan.....                                                                                              | 118 |
| 4. Kuadran IV Analisis Kesenjangan Antara Harapan Dan Persepsi Mahasiswa<br>Terhadap Kualitas Layanan.....                                                                                               | 120 |

|                                                                                                               |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 5. Analisis Kuadran Analisis Kesenjangan Antara Harapan Dan Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan..... | 123 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|

#### **BAB IV PENUTUP**

|                    |     |
|--------------------|-----|
| A. Kesimpulan..... | 127 |
| B. Saran.....      | 128 |

|                            |            |
|----------------------------|------------|
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b> | <b>131</b> |
|----------------------------|------------|



## DAFTAR TABEL

|          |                                                                                                                                                              |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tabel 1  | Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Yang Dilakukan,13                                                                                           |
| Tabel 2  | Indikator Kualitas Layanan Perpustakaan,63                                                                                                                   |
| Tabel 4  | Informasi Singkat Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta,74                                                                                 |
| Tabel 5  | Harapan Mahasiswa Dimensi <i>Affectof Service</i> Indikator Assurance, 86                                                                                    |
| Tabel 6  | Harapan Mahasiswa Pada Dimensi <i>Affect Of Service</i> Indikator Empathy, 87                                                                                |
| Tabel 7  | Harapan Mahasiswa Pada Dimensi <i>Affect Of Service</i> Indikator <i>Responsiveness</i> , 88                                                                 |
| Tabel 8  | Harapan Mahasiswa Pada Dimensi <i>Affect Of Service</i> Indikator <i>Reliability</i> (Keandalan), 88                                                         |
| Tabel 9  | Harapan Mahasiswa Pada Kualitas Informasi Dan Akses Informasi ( <i>Information Control</i> ) Indikator <i>Scope</i> (Cakupan Informasi), 89                  |
| Tabel 10 | Harapan Mahasiswa Dimensi Kualitas Informasi Dan Akses Informasi ( <i>Information Control</i> ) Indikator <i>Convenience</i> (Kenyamanan), 90                |
| Tabel 11 | Harapan Mahasiswa Dimensi Kualitas Informasi Dan Akses Informasi ( <i>Information Control</i> ) Indikator <i>Ease Of Navigation</i> (Kemudahan Petunjuk), 91 |
| Tabel 12 | Harapan Mahasiswa Dimensi Kualitas Informasi Dan Akses Informasi ( <i>Information Control</i> ) Indikator <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu), 91            |
| Tabel 13 | Harapan Mahasiswa Dimensi Kualitas Informasi Dan Akses Informasi ( <i>Information Control</i> ) Indikator <i>Equipment</i> (Peralatan), 92                   |
| Tabel 14 | Harapan Mahasiswa Pada Kualitas Informasi Dan Akses Informasi ( <i>Information Control</i> ) Indikator <i>Self Reliance</i> (Kemandirian), 92                |

|          |                                                                                                                                                            |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tabel 15 | Harapan Mahasiswa Sarana Perpustakaan ( <i>Library Place</i> ) Indikator <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik), 93                                                |
| Tabel 16 | Harapan Mahasiswa Pada Sarana Perpustakaan ( <i>Library Place</i> ) Indikator <i>Utilitarian Space</i> (Ruang Yang Bermanfaat), 93                         |
| Tabel 17 | Harapan Mahasiswa Dimensi Kualitas Informasi Dan Akses Informasi ( <i>Information Control</i> ) Indikator <i>Symbol</i> (Berbagai Makna), 94               |
| Tabel 18 | Harapan Mahasiswa Pada Kualitas Informasi Dan Akses Informasi ( <i>Information Control</i> ) Indikator <i>Refuge</i> (Tempat Belajar Yang Nyaman), 95      |
| Tabel 19 | Harapan Mahasiswa Dimensi <i>Affect Of Service</i> Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan), 96                                                                |
| Tabel 20 | Harapan Mahasiswa Pada Dimensi <i>Affect Of Service</i> Indikator <i>Empathy</i> , 97                                                                      |
| Tabel 21 | Harapan Mahasiswa Dimensi <i>Affect Of Service</i> Indikator <i>Responsiveness</i> , 97                                                                    |
| Tabel 22 | Harapan Mahasiswa Pada Dimensi <i>Affect Of Service</i> Indikator <i>Reliability</i> (Keandalan), 98                                                       |
| Tabel 23 | Harapan Mahasiswa Pada Kualitas Informasi Dan Akses Informasi ( <i>Information Control</i> ) Indikator <i>Scope</i> (Cakupan Informasi), 99                |
| Tabel 24 | Harapan Mahasiswa Dimensi Kualitas Informasi Dan Akses Informasi ( <i>Information Control</i> ) Indikator <i>Convenience</i> (Kenyamanan), 100             |
| Tabel 25 | Harapan Mahasiswa Pada Kualitas Informasi Dan Akses Informasi ( <i>Information Control</i> ) Indikator <i>Ease Of Navigation</i> (Kemudahan Petunjuk), 100 |
| Tabel 26 | Harapan Mahasiswa Pada Kualitas Informasi Dan Akses Informasi ( <i>Information Control</i> ) Indikator <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu), 101            |

|          |                                                                                                                                                        |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tabel 27 | Harapan Mahasiswa Dimensi Kualitas Informasi Dan Akses Informasi ( <i>Information Control</i> ) Indikator <i>Equipment</i> (Peralatan), 101            |
| Tabel 28 | Harapan Mahasiswa Pada Kualitas Informasi Dan Akses Informasi ( <i>Information Control</i> ) Indikator <i>Self Reliance</i> (Kemandirian), 102         |
| Tabel 29 | Harapan Mahasiswa Sarana Perpustakaan ( <i>Library Place</i> ) Indikator <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik), 103                                           |
| Tabel 30 | Harapan Mahasiswa Pada Sarana Perpustakaan ( <i>Library Place</i> ) Indikator <i>Utilitarian Space</i> (Ruang Yang Bermanfaat), 104                    |
| Tabel 31 | Harapan Mahasiswa Dimensi Kualitas Informasi Dan Akses Informasi ( <i>Information Control</i> ) Indikator <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu), 104     |
| Tabel 32 | Harapan Mahasiswa Pada Kualitas Informasi Dan Akses Informasi ( <i>Information Control</i> ) Indikator <i>Refuge</i> (Tempat Belajar Yang Nyaman), 104 |
| Tabel 33 | Mean Dan Gap Kualitas Layanan, 106                                                                                                                     |
| Tabel 34 | Dimensi Libqual <sup>+Tm</sup> Gap Kualitas Layanan, 106                                                                                               |
| Tabel 35 | Ringkasan Sebaran Diseluruh Indikator Menurut Harapan Dan Persepsi Mahasiswa (Pemustaka), 115                                                          |
| Tabel 36 | Persentase Sebaran Indikator Dalam Setiap Kuadran, 115                                                                                                 |

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1 Uji Reliabilitas Harapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan, 67
- Gambar 2 Uji Reliabilitas Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan, 67
- Gambar 3 Diagram *Importance* Dan *Performance Matrix*, 71
- Gambar 4 Tampilan *Online Public Access Catalog* (OPAC) Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 82
- Gambar 5 Contoh Hasil Pencarian Koleksi Buku Di *Online Public Access Catalog* (OPAC), 82
- Gambar 6 Contoh Hasil Katalogisasi Singkat Di *Online Public Access Catalog* (OPAC), 82
- Gambar 7 Diagram Kartesius Hasil Data Pengolahan Harapan Dan Persepsi Menggunakan SPSS 27, 82
- Gambar 8 Persentase Sebaran Indikator Dalam Tiap Kuadran, 82

## DAFTAR LAMPIRAN

|            |                                                          |
|------------|----------------------------------------------------------|
| Lampiran 1 | Surat Izin Penelitian Di Perpustakaan, 136               |
| Lampiran 2 | Daftar Jawaban Responden Penelitian, 137                 |
| Lampiran 3 | Daftar Riwayat Hidup, 155                                |
| Lampiran 4 | Angket Kuesioner Penelitian, 156                         |
| Lampiran 5 | Distribusi nilai $r_{tabel}$ Signifikansi 5% dan 1%, 164 |
| Lampiran 6 | Cara Membuat Diagram Kartesius dengan SPSS 27, 165       |

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perguruan tinggi adalah lembaga pendidikan yang memiliki tanggung jawab untuk mengelola pendidikan tinggi, di mana salah satu peranannya menurut Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 Tentang Perguruan Tinggi adalah untuk meningkatkan kemampuan, membentuk karakter, dan membangun peradaban bangsa yang bermartabat dalam upaya mencerdaskan kehidupan masyarakat.<sup>1</sup> Mengingat beratnya tugas yang diembannya ini maka selayaknya perguruan tinggi menjadi lembaga yang terdepan dalam inovasi dan kreativitas untuk meningkatkan mutu dan kualitasnya.<sup>2</sup> Perguruan tinggi memiliki berbagai fasilitas pendukung untuk proses pembelajaran, salah satunya adalah perpustakaan.

Perpustakaan merupakan jantungnya perguruan tinggi. Fungsi jantung pada manusia sebagai pusat peredaran darah yang mengalirkan darah keseluruh tubuh. Begitu juga dengan perpustakaan merupakan pusat informasi yang akan mengalirkan semua informasi bagi kelancaran proses pembelajaran pada perguruan tinggi. Dalam undang-undang RI nomor 43 Tahun 2007, perpustakaan yaitu suatu lembaga darma pengelola koleksi, baik berupa karya tulis, karya cetak, atau karya rekam dengan sistem resmi secara profesional dalam mendukung kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Republik Indonesia, "Tentang Pendidikan Tinggi," *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012*.

<sup>2</sup> Komaruddin, "Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi : Pengalaman Perpustakaan STAIN Kediri," *Jurnal Pustakaloka* 1, no. 2 (2016), 14.

Hubungan konkret perguruan tinggi dan perpustakaan merupakan hubungan timbal balik yaitu perguruan tinggi mendukung perpustakaan dengan memberikan sumber daya, dana dan pengguna, sementara perpustakaan memberikan akses ke pengetahuan dan sumber daya yang mendukung tri dharma perguruan tinggi. Perpustakaan adalah elemen tunggal yang paling penting dari sistem pendidikan dan penelitian. Perpustakaan menyediakan akses ke sumber daya informasi dan pengetahuan yang diperlukan oleh mahasiswa, dosen, peneliti, dan masyarakat umum. Oleh sebab itu, kualitas layanan perpustakaan memiliki dampak signifikan terhadap kesuksesan lembaga pendidikan dan penelitian.

Implementasi layanan akademik perguruan tinggi dapat dilihat dari tiga aspek, yang pertama adalah kualitas layanan pembelajaran termasuk kualitas isi/bahan ajar, kualitas persiapan pengajaran, kualitas proses dan kualitas penilaian. Kedua, kualitas layanan orientasi akademik. Ketiga, kualitas perpustakaan, dan keempat mutu praktikum. Hal yang paling penting dari kegiatan perpustakaan adalah pelayanan yang mana berinteraksi dengan para pengguna perpustakaan (pemustaka).<sup>4</sup>

Fatmawati menyatakan bahwa layanan yang berkualitas adalah usaha terbaik yang mampu diberikan perpustakaan untuk memenuhi harapan kebutuhan pemustaka sehingga tercapai suatu kepuasan.<sup>5</sup> Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan Ranganathan yang terkenal sebagai seorang filsuf di bidang ilmu perpustakaan dan informasi, selalu mengutamakan pemustaka sebagai pusat dari

---

<sup>4</sup> Jamaluddin, *Manajemen Mutu Layanan Akademik*, *Journal of Chemical Information and Modeling*, vol. 15 (Jambi: Media Salim Indonesia, 2018), 203.

<sup>5</sup> Endang Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan: Dari SERVQUAL Ke LibQUAL+TM* (Jakarta: Sagung Seto, 2013), 95.

semua aktivitas perpustakaan dan menekankan bahwa para pustakawan dan praktisi informasi profesional harus berkomitmen untuk menyediakan informasi yang tepat kepada pengguna yang tepat pada waktu yang tepat (*right information, to right user at the right time*).<sup>6</sup> Oleh karena itu, sangat penting bagi setiap staf perpustakaan untuk menjalankan dengan dedikasi yang tinggi dan selalu mengutamakan kualitas layanan yang disediakan di perpustakaan.

Untuk menilai kualitas layanan perpustakaan, perlu dilakukan pengukuran yang mempertimbangkan harapan dan persepsi para pengguna. Hasil pengukuran ini dapat dievaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan di masa mendatang. Salah satu cara untuk melakukan ini adalah melalui survei kepuasan pengguna. Salah satu pengukuran kualitas layanan menggunakan metode LibQUAL+<sup>TM</sup>.

LibQUAL+<sup>TM</sup> merupakan salah satu metode pengukuran layanan kualitas perpustakaan yang dikembangkan pada tahun 1999 oleh para pakar perpustakaan dan informasi dari *Association of Research Libraries* (ARL) bekerja sama dengan Texas A&M University (TAMU). Metode ini diadaptasi dari SERVQUAL yang digunakan untuk mengukur kualitas di industri jasa. LibQUAL+<sup>TM</sup> bertujuan untuk memahami, mengumpulkan, dan menyetujui pendapat pengguna perpustakaan mengenai kualitas layanan. Dalam mengukur kualitas layanan, LibQUAL+<sup>TM</sup> menggunakan tiga dimensi seperti kualitas dan akses informasi (*Information*

---

<sup>6</sup> Zhixian Yi, "Effective Techniques For The Segmentation Of Academic," *Library Management* 37, no. 8 (2016): 454.

*Control*), kinerja pustakawan dalam melayani (*Affect of Service*), dan fasilitas perpustakaan (*Library Place*).<sup>7</sup>

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal dengan Bapak Hasan, staf perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, pada 19 Januari 2024 pukul 01.00 WIB, perpustakaan menerapkan sistem layanan terbuka. Pengguna perpustakaan dapat memanfaatkan berbagai layanan yang disediakan, yaitu layanan referensi, sirkulasi, bebas pustaka, internet, dan ruang baca perpustakaan.<sup>8</sup>

Berdasarkan observasi dan wawancara kepada salah satu pemustaka bernama (kurniawati) mengharapkan perpustakaan Pascasarjana meningkatkan layanan yang ada di perpustakaan dan memenuhi kebutuhan serta harapan pemustaka secara efektif. Harapan Kurniawati pentingnya peningkatan ketersediaan dan keragaman koleksi buku, khususnya di bidang studi yang paling banyak diminati. Selain itu menyarankan peningkatan kualitas dan kecepatan akses internet, yang merupakan hal penting bagi pemustaka di era digital saat ini. Selain itu, akan ada kebutuhan ruang baca yang lebih nyaman dan kondusif, yang dapat mendukung kegiatan belajar dan penelitian.<sup>9</sup>

Dipahami bahwa harapan adalah sesuatu yang terbentuk dan dapat dijadikan sebagai dasar untuk melakukan perubahan. Perubahan yang menghasilkan keuntungan bisa membantu seseorang mencapai kehidupan yang lebih baik. Harapan terdiri dari tiga elemen utama, yaitu goal atau tujuan, kemauan yang berarti

---

<sup>7</sup> Ma Shana Davis dan Kyrillidou, *LibQUAL+ Procedures Manual* ", In *Association Of Research Libraries* (Association Of Research Libraries : Washington, 2009), 28

<sup>8</sup> Hasan, *Wawancara Layanan Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga* Yogyakarta, Tanggal 19 Januari 2024.

<sup>9</sup> Kurniawati, *Wawancara Harapan Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga* Yogyakarta, Tanggal 19 Januari 2024.

motivasi yang diperlukan untuk memulai dan menjaga upaya mencapai tujuan tersebut yang merupakan metode atau cara untuk mencapai tujuan yang diharapkan.<sup>10</sup>

Observasi yang peneliti lakukan terdapat banyak permasalahan layanan yang terjadi di Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Permasalahan pertama sistem perpustakaan yang berpusat pada perpustakaan utama UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sementara jika dilihat dari pengunjung perpustakaan semakin banyak. Pada tahun 2022 pengunjung sebanyak 5.100, sedangkan pada tahun 2023 pengunjung sebanyak 6.000.<sup>11</sup> Permasalahan kedua sistem temu balik informasi bahwa banyak terjadi ketidaksesuaian antara informasi koleksi yang berada pada sistem OPAC (*Online Public Access Catalog*) berbeda dengan yang ada di rak. Permasalahan ketiga fasilitas yang tidak memadai seperti komputer hanya dua tidak bisa akses internet dan ada yang rusak. Permasalahan selanjutnya koleksi buku dan jurnal tidak *uptodate* hampir 80% koleksi lama hanya koleksi tesis dan disertasi yang terbaru di Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.<sup>12</sup>

Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta belum pernah menganalisis kualitas layanan dengan menggunakan Metode LibQUAL<sup>+</sup>™. Hal tersebut mengakibatkan pustakawan tidak mengetahui apakah pelayanan yang tersedia di perpustakaan tersebut sudah memuaskan pemustaka atau belum. Kondisi

---

<sup>10</sup> Virgil H. Adams III dan Cynthia Wiklund Charles Richard, Snyder, Hal S. Shorey, Jennifer Cheavens, Kimberley Mann Pulvers, "Hope And Academic Success in College," *Journal of Educational Psychology* 94, no. 4 (2002): 820.

<sup>11</sup> OPAC Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, <http://lib.pps.uinsuka.ac.id/>

<sup>12</sup> Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, <http://lib.pps.uinsuka.ac.id>

ini menunjukkan pentingnya penelitian mendalam mengenai tiga dimensi metode LibQUAL+™ yaitu kualitas dan akses informasi (*Information Control*), kinerja pustakawan dalam melayani (*Affect of Service*), dan fasilitas perpustakaan (*Library Place*).

Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta merupakan perpustakaan khusus yang ada di lingkungan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dibawah naungan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sebagai perpustakaan yang berada di ruang lingkup perguruan tinggi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk menyediakan layanan dengan kualitas layanan yang baik, untuk memastikan bahwa kualitas layanan perpustakaan tidak hanya dapat memenuhi standar dasar yang diharapkan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, tetapi juga memenuhi standar harapan dan persepsi yang dimiliki oleh pemustaka sebagai objek langsung dari layanan perpustakaan. Namun, ada kalanya terjadi kesenjangan antara harapan pengguna dan persepsi terhadap kualitas layanan yang diberikan. Kesempurnaan ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dan citra perpustakaan. Oleh karena itu penting untuk mengkaji dan menganalisis gambaran ini untuk memahami aspek-aspek mana yang perlu diperbaiki. Berdasarkan uraian dan fakta di atas peneliti melakukan penelitian analisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan menggunakan metode LibQUAL+™ di Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta”.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut: bagaimana kesenjangan antara harapan dan persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan menggunakan metode libQUAL+<sup>TM</sup> di Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?

## C. Tujuan penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan menggunakan metode libQUAL+<sup>TM</sup> di Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

## D. Kajian Pustaka

Peneliti pertama oleh Wardatussamroh yang berjudul “Analisis Harapan Dan Persepsi Siswa Terhadap Layanan Perpustakaan Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Jakarta” Tahun 2019. Penelitian ini sejalan dengan penulis lakukan yang membahas mengenai harapan dan persepsi terhadap layanan perpustakaan namun berbeda objek dan tempat. Penelitian yang dilakukan Wardatussamroh menggunakan penelitian kuantitatif yang Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin, sehingga didapatkan 100 responden. Sampel diambil dengan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Perpustakaan Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Jakarta secara umum dianggap cukup baik oleh siswa, namun belum memuaskan. Analisis kesenjangan antara harapan dan persepsi siswa mengungkapkan bahwa pada aspek kinerja pustakawan dalam pelayanan (*Affect of Service*), nilai *Adequacy Gap* (AG) adalah -0,29 dan nilai *Superiority Gap* (SG) adalah -1,62. Pada aspek kualitas dan

akses informasi (*Information Control*), nilai *Adequacy Gap* (AG) adalah -0,65 dan nilai *Superiority Gap* (SG) adalah -1,95. Sedangkan pada aspek fasilitas perpustakaan (*Library as Place*), nilai *Adequacy Gap* (AG) adalah -0,04 dan nilai *Superiority Gap* (SG) adalah -1,11.<sup>13</sup>

Penelitian pertama oleh Kojo Kakra Twum yang berjudul "*Achieving University Libraries User Loyalty Through User Satisfaction: The Role Of Service Quality*" pada tahun 2020. Penelitian ini sejalan dengan dengan yang penulis lakukan membahas mengenai kualitas layanan yang ada di perpustakaan namun berbeda target dan tempat yang diteliti. Penelitian ini menguji pengaruh dimensi kualitas layanan perpustakaan yaitu pengaruh layanan, akses. informasi, perpustakaan sebagai tempat dan kontrol pribadi terhadap kepuasan pengguna, serta kepuasan pengguna terhadap loyalitas pengguna. Data diambil dari 349 pengguna perpustakaan dari perpustakaan Universitas Negeri di Ghana. Hubungan yang dihipotesiskan dianalisis menggunakan model persamaan struktural. Studi ini menunjukkan bahwa semua dimensi kualitas layanan, kecuali aspek perpustakaan sebagai tempat, memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pengguna perpustakaan. Selain itu, studi ini juga mengkonfirmasi adanya hubungan positif dan signifikan antara kepuasan pengguna dan loyalitas pengguna. Implikasi praktisnya adalah tercapainya loyalitas pemustaka perpustakaan dapat dicapai

---

<sup>13</sup> Wardatussamroh, *Analisis Harapan Dan Persepsi Siswa Terhadap Layanan Perpustakaan Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Jakarta*, Repository.Uinjkt.Ac.Id, n.(2019): 1.

apabila pihak pengelola perpustakaan meningkatkan tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan.<sup>14</sup>

Penelitian ketiga oleh Madani Rahmatullah yang berjudul “Harapan Pemustaka Terhadap Perpustakaan Keliling Pada Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Jakarta Timur” pada tahun 2018. Penelitian ini sesuai dengan yang peneliti lakukan mengenai harapan terhadap kualitas layanan yang ada di perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Pada penelitian yang dilakukan Madani menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif sejalan dengan yang penulis lakukan namun berbeda objek dan tempat yang diteliti. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harapan pengguna terhadap berbagai aspek layanan perpustakaan keliling sangat sesuai dengan kenyataan, dengan skor mencapai 4,27. Selanjutnya, dalam hal layanan perpustakaan keliling, harapan pengguna ternyata sejalan dengan kenyataan, terbukti dengan skor 4,13. Selain itu, dalam aspek kinerja perpustakaan keliling, terdapat kesesuaian yang tinggi antara harapan dan kenyataan, dengan skor mencapai 4,21. Oleh karena itu, hasil umum dari penelitian ini menyatakan bahwa harapan pengguna terhadap layanan perpustakaan keliling yang dikelola oleh Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Jakarta Timur secara keseluruhan telah terpenuhi, dengan skor rekapitulasi umum mencapai 4,20.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Kojo Kakra Twum, “Achieving University Libraries User Loyalty through User Satisfaction: The Role of Service Quality,” *Journal of Marketing for Higher Education* 32, no.1 (2022): 54–72.

<sup>15</sup> Madani Rahmatulloh, *Harapan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Pada Suku Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Jakarta Timur*, Repository.Uinjkt.Ac.Id, (2018): 5.

Penelitian keempat oleh Mohammad Jaber Hossain yang berjudul “*Redefining Expectancy Disconfirmation Theory using LIS ServQual: An Integrated Framework for evaluating Library Service Quality and User Satisfaction*” pada tahun 2019 yang dimuat di jurnal *Internasional Information and Library Review*. Sejalan dengan penelitian yang penulis lakukan mengenai kualitas layanan perpustakaan namun berbeda teori penelitian. Teori yang ada didalam tesis penulis menggunakan Teori LibQual+<sup>TM</sup> sedangkan penelitian Mohammad Jaber menggunakan teori ServQual. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan kerangka terpadu untuk mengevaluasi kualitas dan kepuasan layanan perpustakaan dalam proses simultan. Alat ukur *LIS ServQual* skala indikator multidimensi digunakan dalam penelitian ini. Reliabilitas indikator kuesioner dilakukan dengan menggunakan *Cronbach alpha*. Untuk menguji hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan digunakan koefisien korelasi Pearson dan analisis regresi linier. Akhirnya untuk menetapkan standar diskonfirmasi 4 tingkat, pendapat yang diharapkan dan dirasakan pengguna dibandingkan dengan menggunakan uji peringkat bertanda *Wilcoxon*. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa struktur empat dimensi LIS ServQual memiliki hubungan yang lebih kuat dengan kualitas dan kepuasan layanan secara keseluruhan. Selain itu, kualitas layanan dan kepuasan juga memiliki hubungan signifikan satu sama lain.<sup>16</sup> Berikut dibawah ini tabel perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan :

---

<sup>16</sup> Muhammad Jaber Hossain, “Redefining Expectancy Disconfirmation Theory Using LIS SERVQUAL+: An Integrated Framework for Evaluating Library Service Quality and User Satisfaction,” *The International Information And Library Review* 51, no. 3 (2019): 1.

| Peneliti               | Judul                                                                                                     | Teknik Analisis                                                 | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Wardatussamroh (2019)  | Analisis Harapan Dan Persepsi Siswa Terhadap Layanan Perpustakaan Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Jakarta    | <i>Accidental Sampling</i> dengan metode penelitian kuantitatif | Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Perpustakaan Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Jakarta umumnya dianggap cukup baik oleh siswa, meskipun belum sepenuhnya memuaskan. Analisis kesenjangan antara harapan dan persepsi siswa menunjukkan bahwa pada aspek kinerja pustakawan dalam pelayanan ( <i>Affect of Service</i> ), nilai <i>Adequacy Gap</i> (AG) adalah -0,29 dan nilai <i>Superiority Gap</i> (SG) adalah -1,62. Pada aspek kualitas dan akses informasi ( <i>Information Control</i> ), nilai <i>Adequacy Gap</i> (AG) adalah -0,65 dan nilai <i>Superiority Gap</i> (SG) adalah -1,95. Sedangkan pada aspek fasilitas perpustakaan ( <i>Library as Place</i> ), nilai <i>Adequacy Gap</i> (AG) adalah -0,04 dan nilai <i>Superiority Gap</i> (SG) adalah -1,11. |
| Kojo Kakra Twum (2020) | <i>Achieving University Libraries User Loyalty Through User Satisfaction: The Role Of Service Quality</i> | Teknik Analisis Deskriptif dengan metode kualitatif             | Membantu perpustakaan Universitas tentang cara menggunakan layanan praktik kualitas untuk merevitalisasi layanan perlindungan di Tengah meningkatnya persaingan. Kepuasan layanan perpustakaan bisa menjadi salah satu cara untuk berkontribusi terhadap Universitas secara                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                               |                                                                                                                                                              |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               |                                                                                                                                                              |                                                          | keseluruhan pengalaman layanan. Penentuan bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pengguna menggunakan kembali perlunya adopsi penciptaan nilai pengguna melalui layanan perpustakaan di institusi pendidikan tinggi.                                                                                                                                                                                                                        |
| Madani (2018)                 | Harapan Pemustaka Terhadap Perpustakaan Keliling Pada Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Jakarta Timur                                                    | Teknik analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif | Penelitian ini mengungkapkan bahwa ekspektasi pengguna terhadap layanan perpustakaan keliling yang dikelola oleh Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Jakarta Timur secara keseluruhan terpenuhi, dengan skor rekapitulasi umum sebesar 4,20.                                                                                                                                                                                                    |
| Mohammad Jaber Hossain (2019) | <i>Redefining Expectancy Disconfirmation Theory using LIS ServQual: An Integrated Framework for evaluating Library Service Quality and User Satisfaction</i> | Teknik analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif | Struktur empat dimensi LIS ServQual menunjukkan hubungan yang lebih kuat dengan kualitas dan kepuasan layanan secara keseluruhan, di mana kualitas layanan dan kepuasan memiliki hubungan yang signifikan satu sama lain. Efek dari teori Diskonfirmasi harapan yang baru diadaptasi dan integrasinya dengan model LIS ServQual dapat membantu otoritas perpustakaan akademik dalam penilaian kualitas dan kepuasan layanan yang tersinkronisasi. |

Tabel 1 Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Yang Dilakukan

## E. Kerangka Teori

### 1. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

#### a. Definisi Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Analisis kesenjangan (*gap analysis*) merupakan sebuah alat yang digunakan dalam dunia untuk menentukan langkah strategis yang diperlukan agar bisa beralih dari situasi saat ini menuju situasi yang diinginkan di masa depan. Metode ini penting untuk mengidentifikasi strategi dan langkah-langkah yang perlu diubah atau dilaksanakan oleh perusahaan guna mengurangi kesenjangan antara kinerja aktual suatu variabel dengan harapan konsumen, melalui pengukuran dan analisis yang teliti.<sup>17</sup>

Analisis kesenjangan menunjukkan bahwa hal yang mudah dan cara yang tepat untuk mengidentifikasi inkonsistensi berdasarkan antara persepsi penyedia dan klien terhadap kinerja layanan. Mengatasi kesenjangan ini tampaknya menjadi dasar logis untuk merumuskan strategi dan taktik guna memastikan harapan dan pengalaman yang konsisten, sehingga kemungkinan kepuasan dan kualitas bernilai positif. Harapan dan pengalaman yang lebih konsisten persepsi dapat dicapai dalam salah satu atau keduanya. Ada dua hal yang penting dalam *Gap Analysis* yaitu:

1. Mengubah perilaku dan harapan penyedia layanan (menyesuaikan perilaku profesional itu sendiri dan harapan agar konsisten dengan pengalaman klien).
2. Mengubah harapan dan pengalaman klien (mendidik klien jadi harapan baru, sesuai dengan apa yang ditawarkan oleh penyedia layanan dikembangkan).<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Martilla dan James, "Importance Performance Analysis," *The Journal Of Marketing*, no. 1 (1977): 77–79.

<sup>18</sup> Stephen W. Brown and Teresa A. Swartz, "A Gap Analysis of Professional Service Quality," *Journal of Marketing* 53, no. 2 (1989): 92.

Tujuan dari analisis kesenjangan adalah untuk memahami bagaimana konsumen mempersepsikan sebuah merek atau produk. Untuk melakukan berbagai metode analitis dapat diaplikasikan, termasuk pemetaan persepsi konsumen (*customer perceptual mapping*) dan analisis kelompok strategis (*strategic group analysis*).<sup>19</sup>

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa analisis kesenjangan di perpustakaan bertujuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang divisi antara layanan yang diberikan dan harapan serta kebutuhan pengguna. Melalui pemahaman ini, perpustakaan dapat melakukan perbaikan yang tepat dan strategis untuk meningkatkan kualitas layanan. Dengan memperbaiki kesenjangan antara apa yang ditawarkan dan apa yang diinginkan pengguna, perpustakaan dapat mencapai tujuan yang lebih luas, seperti meningkatkan kepuasan pengguna dan mendorong penggunaan perpustakaan secara lebih efektif dan efisien sehingga dapat memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat informasi yang relevan.

#### **b. Sebab Terjadinya Kesenjangan (Gap)**

Menurut Parasuraman dan Zeithaml dalam buku Ratminto dan Atik<sup>20</sup> mengidentifikasi sebab-sebab terjadinya kesenjangan (gap) diantaranya adalah:

1. Gap 1 (gap persepsi manajemen) yang merupakan perbedaan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen terhadap harapan konsumen, terjadi karena faktor-faktor berikut ini.:

---

<sup>19</sup> *Ibid.*

<sup>20</sup> Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen Capter Dan Standar Pelayanan Minimal* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 83.

- a. Kurangnya penelitian pemasaran dan tidak digunakannya hasil penelitian pemasaran.
  - b. Kurang efektifnya komunikasi di dalam organisasi penyelenggara pelayanan.
  - c. Terlalu banyaknya tingkatan manajemen.
2. Gap 2 (kesenjangan persepsi kualitas) adalah perbedaan antara persepsi manajemen tentang harapan konsumen dan spesifikasi kualitas pelayanan yang ditetapkan. Kesenjangan ini disebabkan oleh beberapa faktor berikut:
- a. Kurangnya komitmen manajemen terhadap kualitas pelayanan.
  - b. Persepsi yang tidak akurat tentang kelayakan.
  - c. Standarisasi tugas yang tidak tepat.
  - d. Perumusan tujuan yang kurang tepat.
3. Gap 3 (kesenjangan dalam penyelenggaraan pelayanan) adalah perbedaan antara pelayanan yang diberikan dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang telah ditetapkan. Kesenjangan ini muncul karena beberapa alasan berikut:
- a. Peran yang tidak jelas.
  - b. Konflik peran.
  - c. Ketidakecocokan karakteristik pekerja dengan pekerjaan.
  - d. Ketidakecocokan teknologi dengan karakteristik pekerjaan.
  - e. Ketidakecocokan sistem pengawasan.
  - f. Kekurangan kontrol.
  - g. Kurangnya kerja sama tim.

4. Gap 4 (kesenjangan dalam komunikasi pasar), yaitu perbedaan antara pelayanan yang disediakan dan komunikasi eksternal kepada konsumen, terjadi karena beberapa faktor, antara lain:

- a. Kurangnya komunikasi secara horizontal.
- b. Kecenderungan untuk memberikan janji yang berlebihan.

5. Gap 5 (kesenjangan dalam kualitas pelayanan) adalah perbedaan antara harapan pelayanan yang dimiliki konsumen dengan pelayanan yang sebenarnya diterima atau dirasakan oleh. Kesenjangan ini muncul sebagai hasil dari akumulasi keempat jenis kesenjangan tersebut.

Dalam konteks penelitian ini, penulis memilih untuk memusatkan perhatian pada Gap 5, yang merupakan kesenjangan dalam kualitas pelayanan. Penelitian difokuskan pada analisis perbedaan antara harapan pemustaka terhadap pelayanan yang diinginkan dan persepsi terhadap pelayanan yang sebenarnya terima. Metode yang dipilih untuk mengkaji hal ini adalah LibQUAL<sup>TM</sup>, Sebuah metode yang teruji dan terbukti untuk mengevaluasi persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan. Penelitian dilakukan di lingkungan Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, sebuah konteks yang relevan untuk mengeksplorasi bagaimana pemustaka persepsi dan mengalami layanan yang disediakan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan pemustaka, serta mengidentifikasi indikator yang perlu ditingkatkan untuk memastikan kualitas layanan yang optimal dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

## 2. Harapan

### a. Definisi Harapan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia harapan adalah sesuatu keinginan supaya menjadi kenyataan.<sup>21</sup> Harapan adalah ekspektasi atau kepercayaan yang dimiliki pengguna terkait dengan apa yang akan diperoleh. Definisi ini berangkat dari ide bahwa harapan berfungsi sebagai kriteria prediktif yang digunakan oleh konsumen saat melakukan pembelian.<sup>22</sup> Menurut Burgoon dan Walthers dalam Mooradian, mengungkapkan bahwa “*Expectancy an enduring pattern of anticipated behavior that may be either generalized on person-specific* (Harapan sebagai pola perilaku yang diantisipasi dan dapat digeneralisasikan pada orang-spesifik)”.<sup>23</sup>

Teori harapan mengemukakan tentang sebuah sistem motivasi yang berperan dalam bagaimana seseorang menilai dan berusaha mencapai tujuan, baik telah dikuasai atau belum. Teori ini menekankan bahwa tujuan bukanlah yang menciptakan kebiasaan, melainkan bagaimana seseorang memandang diri sendiri sebagai individu yang dapat memulai dan mengimplementasikan perilaku yang mengarah pada tujuan pribadi yang berharga, seperti misalnya keinginan untuk menjadi seseorang yang gemar membaca.<sup>24</sup>

<sup>21</sup> <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/harapan>

<sup>22</sup> Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra, *Service, Quality, Dan Satisfaction* (Yogyakarta: Andi Offset, 2016), 44.

<sup>23</sup> Bethany L. Mooradian, “Going Home When Home Does Not Feel Like Home: Reentry, Expectancy Violation Theory, Self-Construct, and Psychological and Social Support,” *California State University*, (2015): 50.

<sup>24</sup> Fatma Nepa Seggie dan Sibel Akhmetmet Erdal, Yanardoner, Zeynep Kiziltepe, “The Learning Styles And Personality Traits Of Undergraduates : A Case at a State University in Istanbul,” *Antropologist* 18, no. 2 (2014): 55.

Harapan pemustaka dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti pengalaman masa lalu, pendapat teman dan keluarga, serta informasi dan janji-janji dari perpustakaan. Ada beberapa alasan utama mengapa harapan pemustaka tidak terpenuhi. Salah satu faktor utamanya adalah tanggung jawab penyedia layanan untuk meminimalkan kemungkinan miskomunikasi dan salah paham dengan merancang layanan yang mudah dimengerti secara jelas. Dalam hal ini, penyedia layanan harus mengambil inisiatif untuk memahami instruksi dari klien dengan baik dan memastikan klien memahami dengan jelas apa yang akan diberikan.<sup>25</sup> Menghindari ketidaksesuaian harapan, penting bagi penyedia layanan untuk meminimalkan risiko miskomunikasi dan kesalahpahaman. Dapat dicapai dengan merancang layanan yang mudah dipahami dan dengan memastikan bahwa penyedia layanan memahami dengan jelas instruksi dari pemustaka, serta pemustaka memahami dengan baik apa yang akan diberikan.

#### **b. Harapan Pemustaka**

Menurut Olson dan Dover dalam jurnal Valeria A. Zeithaml<sup>26</sup> Harapan pemustaka merupakan evaluasi awal yang dilakukan pengguna sebelum menggunakan atau membeli suatu produk, dan ini menjadi salah satu standar untuk menilai kinerja produk tersebut. Meskipun demikian, terdapat variasi pendapat dalam beberapa aspek, termasuk spesifikasi yang spesifik, jumlah standar yang diterapkan, dan sumber asal harapan.

Harapan pemustaka terbentuk dan dipengaruhi oleh sejumlah faktor,

---

<sup>25</sup> Siti Rochmayati, *Analisis Kesenjangan Antara Harapan Dan Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi*. (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2011), 15.

<sup>26</sup> Valerie A. Zeithaml, Leonard Berry A. Parasuraman, "A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research," *Journal Of Marketing*, (2011): 49.

termasuk pengalaman masa lalu pemustaka, pandangan teman dan keluarga, serta informasi dan janji-janji yang diberikan oleh perpustakaan. Ada beberapa alasan utama mengapa harapan pemustaka tidak terpenuhi. Beberapa faktor ini menuntut penyedia layanan untuk mengurangi risiko miskomunikasi dan salah paham dengan merancang layanan yang mudah dimengerti dengan jelas. Dalam hal ini, penyedia layanan harus mengambil langkah proaktif untuk memahami dengan jelas instruksi dari klien dan memastikan bahwa klien sepenuhnya memahami apa yang akan diberikan.<sup>27</sup>

Menurut Sri Mulyani model konseptual mengenai harapan pemustaka terhadap jasa dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut<sup>28</sup>:

1. *Enduring Service Intensifiers* merupakan faktor yang konsisten dalam memotivasi pemustaka untuk meningkatkan kesadaran terhadap layanan. Faktor ini melibatkan harapan yang dipengaruhi oleh orang lain serta pandangan pribadi seseorang mengenai layanan.
2. *Personal Need* atau Kebutuhan Perorangan adalah kebutuhan dasar yang dirasakan oleh individu untuk kesejahteraan dan memiliki dampak besar terhadap harapan. Contoh-contohnya meliputi sosial, kebutuhan fisik, dan psikologis.
3. *Transitory Service Intensifiers* adalah faktor individu yang bersifat sementara yang meningkatkan kesadaran pemustaka terhadap layanan. Faktor ini mencakup:

---

<sup>27</sup> *Ibid.*

<sup>28</sup> Sri Mulyani, "Dampak Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Perilaku Konsumen," *Jurnal Gemawisata* 11, no. 1 (2003): 63.

(a) Situasi darurat di mana pengguna sangat membutuhkan layanan yang dapat membantu.

(b) Pengalaman layanan terakhir yang dialami oleh pemustaka dapat menjadi standar untuk menilai kualitas layanan berikutnya.

4. *Perceived Service Alternatives* adalah pandangan pemustaka tentang tingkat atau kualitas layanan yang ditawarkan oleh perpustakaan serupa lainnya. Apabila pemustaka memiliki beberapa pilihan alternatif, maka harapannya terhadap suatu layanan cenderung meningkat.

5. *Self Perceived Service Role* adalah pandangan pemustaka terhadap tingkat keterlibatan atau perannya dalam menggunakan layanan, atau sejauh mana keterlibatannya mempengaruhi layanan yang diterimanya. Jika pemustaka terlibat dalam proses penyampaian layanan dan layanan yang diterima tidak memuaskan, maka pemustaka tidak sepenuhnya menyalahkan penyedia layanan.

6. *Situational Factors* atau Faktor Situasi adalah elemen-elemen situasional yang meliputi semua kemungkinan yang dapat mempengaruhi kinerja layanan, dan berada di luar kendali penyedia layanan.

7. *Explicit Service Promises* atau Janji Pelayanan Secara Eksplisit adalah pernyataan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pemustaka mengenai layanan yang disediakan, baik secara personal maupun non-personal. Pernyataan ini dapat berupa iklan, penjualan langsung, perjanjian, atau interaksi dengan pustakawan.

8. *Implicit Service Promises* atau Janji Pelayanan Secara Implisit adalah

petunjuk terkait layanan yang memberikan gambaran kepada pemustaka tentang jenis layanan yang diharapkan atau yang akan diberikan.

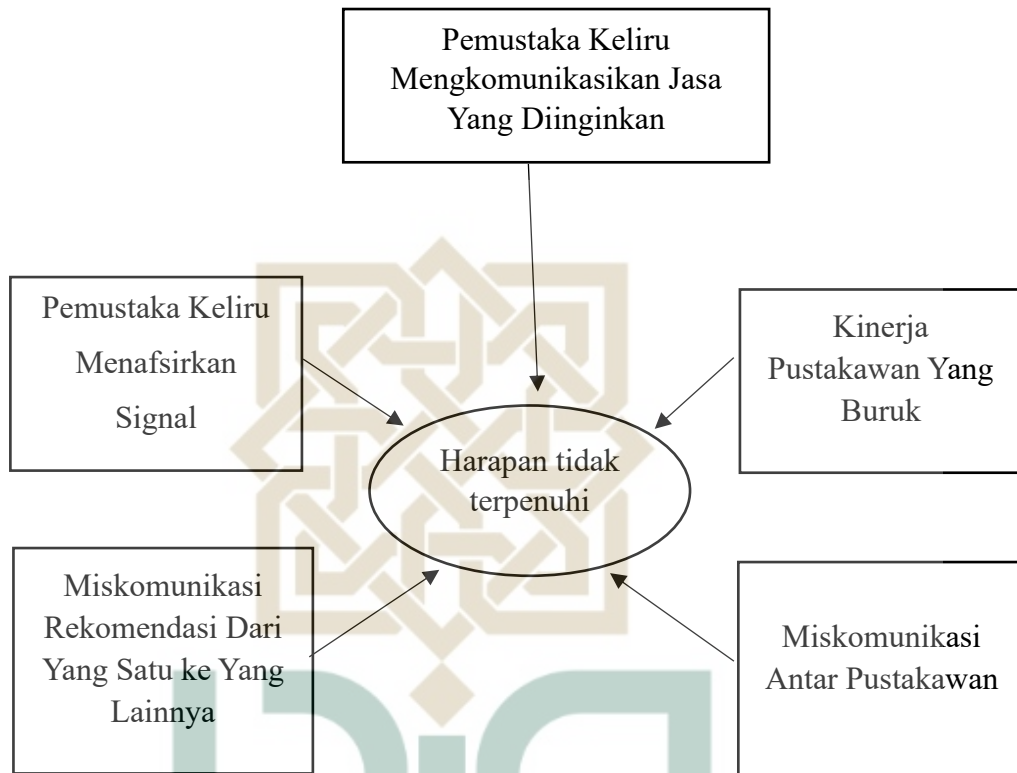
9. *Word of Mouth* atau Rekomendasi adalah informasi atau pandangan yang disampaikan kepada pemustaka oleh pihak yang dipercaya, seperti para ahli, teman, keluarga, dan media massa. Biasanya informasi ini cepat diterima oleh pemustaka.

10. *Past Experience* atau Pengalaman adalah pengalaman masa lalu yang dialami atau diketahui oleh pengguna dari layanan yang telah diterimanya sebelumnya. Harapan ini berkembang seiring dengan bertambahnya informasi yang diterima pemustaka dan pengalaman yang alami.

Harapan pemustaka melatarbelakangi alasan mengapa dua organisasi di dalam perpustakaan yang sama dapat dinilai berbeda oleh pemustakanya. Secara umum, harapan pemustaka merupakan prediksi atau keyakinan pemustaka tentang apa yang akan terima. Harapan tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti pengalaman sebelumnya, rekomendasi dari orang lain, dan citra atau reputasi yang dimiliki oleh masing-masing organisasi. Ketika harapan ini bertemu dengan kenyataan yang dirasakan oleh pemustaka, terbentuklah penilaian atau persepsi terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Jika sebuah organisasi berhasil memenuhi atau bahkan melebihi harapan ini, maka pemustaka akan memberikan penilaian yang positif. Sebaliknya, jika harapan tidak terpenuhi, maka penilaian yang diberikan cenderung negatif. Oleh karena itu, memahami dan mengelola harapan pemustaka menjadi kunci penting dalam memberikan layanan yang

memuaskan di perpustakaan. Berikut dibawah ini tabel penyebab utama tidak terpenuhinya harapan pemustaka:<sup>29</sup>



**Bagan 1 Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Pemustaka**

Memahami penyebab-penyebab ini memungkinkan perpustakaan untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan sehingga dapat lebih baik dalam memenuhi harapan pemustaka dan meningkatkan kualitas layanan. Dengan demikian, perpustakaan dapat merancang strategi yang efektif untuk mengatasi kekurangan tersebut. Salah satu strategi yang dapat diterapkan melakukan analisis untuk mendapatkan umpan balik langsung dari pemustaka.

<sup>29</sup> Fandy Tjiptono. *Manajemen Jasa*. (Jakarta: Andi: 2003), 56

### 3. Persepsi

#### a. Definisi Persepsi

Menurut Morris, yang dikutip dalam Martini dan Farida, persepsi adalah proses memberikan makna terhadap stimulus yang diterima oleh indera. Persepsi merupakan suatu proses di mana setiap individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan yang diterima oleh indera untuk memberikan makna bagi diri sendiri.<sup>30</sup> Kemudian, Kant dalam Matherne mengungkapkan bahwa “*the imagination is a necessary ingredient of perception itself* (imajinasi adalah unsur penting dari persepsi itu sendiri)”.<sup>31</sup> Dari pernyataan tersebut, Kant berpendapat bahwa imajinasi seseorang dapat mempengaruhi pandangan ataupun persepsi terhadap suatu situasi itu sendiri.

Jalaludin Rakhmat dalam bukunya "Psikologi Komunikasi" menyatakan bahwa persepsi adalah melibatkan pengalaman individu terhadap objek, peristiwa, dan interaksi yang diperoleh melalui proses pengolahan informasi dan penafsiran peran, serta memberikan makna pada stimulus yang diterima oleh indera. Faktor-faktor seperti tingkat pengetahuan, pengalaman, dan kebutuhan pengguna terhadap layanan perpustakaan dapat mempengaruhi persepsi. Mencapai kepuasan pengguna perpustakaan bukanlah hal yang mudah karena sulit diukur dan memerlukan perhatian khusus.<sup>32</sup>

Dari penjelasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah

---

<sup>30</sup> Nina Ariani Martini and Ida Farida, *Materi Pokok Psikologi Perpustakaan* (Universitas Terbuka: Jakarta, 2009), 43.

<sup>31</sup> Samantha Matherne, “Images and Kant’s Theory of Perception,” *Ergo Journal of Philosophy* 29, no. 2 (2015): 737, <https://quod.lib.umich.edu/cgi/p/pod/dod-idx/images-and-kants-theory-of-perception.pdf?c=ergo;idno=12405314.0002.029;format=pdf>.

<sup>32</sup> Jalaludin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001), 23.

proses di mana individu mengorganisasikan dan menafsirkan sensasi-sensasi untuk memberikan makna terhadap lingkungan di sekitarnya. Proses persepsi melibatkan pengenalan, perasaan, dan penalaran. Melalui pengenalan, individu dapat mengidentifikasi dan mengklasifikasikan rangsangan; perasaan memungkinkan untuk menilai dan memberi nilai emosional terhadap rangsangan tersebut; dan penalaran membantu dalam menarik kesimpulan dan membuat keputusan berdasarkan informasi yang diterima.

#### **b. Jenis-jenis Persepsi**

Secara garis besar, persepsi dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis, yakni persepsi terhadap objek dan persepsi sosial. Kedua jenis persepsi ini memiliki perbedaan yang mencolok. Pada persepsi terhadap objek, stimulusnya adalah hal atau benda yang konkret yang dapat diraba dan dirasakan secara langsung oleh indera. Sebaliknya, persepsi sosial berkembang melalui kontak tidak langsung, seperti melalui narasi atau informasi yang kita terima dari orang lain.<sup>33</sup>

Dalam penelitian ini, persepsi mengacu pada persepsi sosial, khususnya persepsi mengenai individu. Persepsi mengenai individu mencakup pandangan seseorang terhadap lingkungan sekitarnya. Memahami konsep ini penting untuk mengembangkan strategi pelayanan yang sesuai dengan realitas lapangan. Berbagai jenis layanan yang diterima oleh pemustaka dianggap sebagai rangsangan tertentu yang akan memberikan kesan yang unik bagi setiap individu. Kesimpulan ini kemudian membentuk pengalaman dan membentuk pandangan (persepsi) terhadap layanan yang diterima.

---

<sup>33</sup> Deddy Mulyana, Ilmu Komunikasi, (Bandung: Rosda Karya Offset, 2015), 184

### c. Faktor-faktor Mempengaruhi Persepsi

Persepsi individu terhadap suatu objek dapat bervariasi dari persepsi individu lainnya, dan hal ini dipengaruhi oleh sejumlah faktor. Cara kita menginterpretasikan situasi saat ini tak terlepas dari pengalaman sensoris sebelumnya. Selain itu, pengalaman masa lalu, pendidikan, latar belakang budaya, dan keyakinan agama juga mempengaruhi bagaimana individu memandang suatu objek. Menurut Robbin yang dikutip oleh Sarwono, terdapat beberapa faktor utama yang mempengaruhi pembentukan persepsi sosial seseorang. Faktor-faktor tersebut meliputi faktor penerima (*the perceiver*), situasi (*the situation*), dan objek sasaran (*the target*).<sup>34</sup> Selain itu, menurut Rakhmat ada dua faktor yang mempengaruhi persepsi, yaitu:

- a. Faktor fungsional, yakni berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu, dan faktor-faktor personal lainnya. Persepsi tidak ditentukan oleh jenis atau bentuk rangsangan, melainkan oleh karakteristik individu yang merespons rangsangan tersebut.
- b. Faktor structural, yakni berasal dari sifat stimuli fisik dan efek-efek saraf yang ditimbulkannya pada sistem saraf individu.<sup>35</sup>

Menurut Allport dalam buku Andrej Demuth berjudul “*Theories of Perception*” mengungkapkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi adalah sebagai berikut <sup>36</sup>:

---

<sup>34</sup> Sarlito W. Sarwono, *Psikologi Sosial, Individu Dan Teori-Teori Psikologi Sosial*, (Balai Pustaka: Jakarta, 2002), 4.

<sup>35</sup> Jalaludin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001), 65.

<sup>36</sup> Andrej Demuth, “Perception Theories,” *Kognitivne Studia*, 2013, [http://socialscientist.us/nphs/psychIB/psychpdfs/Theories\\_of\\_Perception.pdf](http://socialscientist.us/nphs/psychIB/psychpdfs/Theories_of_Perception.pdf).

a. *Expectation*/Harapan

Dalam konteks persepsi, harapan mengacu pada ekspektasi atau prediksi yang dimiliki seseorang tentang apa yang akan melihat, mendengar, atau merasakan berdasarkan pengalaman sebelumnya, pengetahuan, atau keyakinan. Harapan ini bisa sangat mempengaruhi bagaimana menginterpretasikan informasi sensorik yang diterima. Harapan ini sangat mempengaruhi bagaimana seseorang memproses informasi dan menafsirkan pengalaman. Misalnya, jika seseorang berharap untuk menerima layanan yang cepat dan efisien di perpustakaan, maka persepsi terhadap layanan tersebut akan dipengaruhi oleh sejauh mana harapan ini terpenuhi.

b. *Motivation*/Motivasi

Motivasi Merujuk pada kebutuhan, keinginan, atau dorongan yang mendorong seseorang untuk bertindak. Motivasi dapat mempengaruhi persepsi dengan mengalihkan perhatian seseorang terhadap hal-hal yang dianggap penting atau relevan. Misalnya, seorang pemustaka yang sangat termotivasi untuk menemukan informasi tertentu mungkin akan lebih memperhatikan dan lebih positif terhadap sumber daya yang disediakan oleh perpustakaan.

c. *Emotion*/Emosi

Emosi adalah perasaan atau suasana hati yang kuat yang dapat mempengaruhi cara seseorang memandang dan menafsirkan dunia di sekitarnya. Emosi dapat memperkuat atau memperlemah persepsi seseorang. Misalnya, seseorang yang merasa senang dan puas kemungkinan besar akan memiliki

persepsi yang lebih positif terhadap pengalaman di perpustakaan, sementara emosi negatif seperti frustrasi dapat menyebabkan persepsi yang lebih negatif.

d. *Culture/Budaya*

Budaya mencakup nilai, norma, dan praktik yang dimiliki oleh kelompok sosial tertentu. Budaya dapat membentuk cara seseorang memahami dan menilai suatu informasi, serta bagaimana bereaksi terhadap situasi tertentu. Misalnya, seseorang dari budaya yang menghargai kesopanan dan pelestarian mungkin akan lebih memperhatikan dan menilai tingginya interaksi yang positif di perpustakaan.

#### 4. Pemustaka

##### a. Definisi Pemustaka

Menurut Lasa, pemustaka adalah individu, kelompok individu, atau institusi yang menggunakan fasilitas dan/atau layanan yang disediakan oleh sebuah perpustakaan.<sup>37</sup> Istilah "pemustaka" secara resmi mulai digunakan setelah dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan. Menurut undang-undang tersebut, dalam Pasal 1 ayat 9 dinyatakan bahwa yang dimaksud dengan "pemustaka" adalah "pengguna perpustakaan", yang merujuk kepada individu, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang menggunakan fasilitas layanan yang disediakan oleh perpustakaan.<sup>38</sup>

Pada dasarnya, "pemustaka" adalah sebuah frasa dalam lingkup dunia perpustakaan yang mengacu pada individu yang memanfaatkan layanan yang

<sup>37</sup> Lasa Hs, *Kamus Kepustakawanan Indonesia* (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009).

<sup>38</sup> Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007," *Indonesia* 43, no. Pub.L (2007).

ditawarkan oleh perpustakaan. Di Eropa, ada tiga istilah yang sering digunakan untuk pemustaka. Pertama, "user," yang berarti pengguna. Menurut Hernon dan Altman dalam Maryam, dalam konteks kepustakawanan, user adalah seseorang yang secara terus-menerus menggunakan layanan perpustakaan, sehingga menjadi tahu cara mencari informasi yang dibutuhkan. Kedua, "patron," istilah Dari era Renaisans, ketika keluarga bangsawan dan orang kaya menyokong seniman tertentu, beberapa pustakawan meyakini bahwa pengguna koleksi dan layanan perpustakaan memberikan dukungan terhadap perpustakaan melalui tindakan. Ketiga, "customer," istilah tersebut digunakan karena individu yang menggunakan koleksi dan layanan perpustakaan dianggap sebagai pengguna layanan, karena rela menginvestasikan waktu, tenaga, dan sumber daya finansial untuk memanfaatkan layanan perpustakaan.<sup>39</sup>

Dari pengertian di atas maka dapat dipahami bahwa Pemustaka atau pengguna perpustakaan dalam perguruan tinggi adalah seluruh anggota sivitas akademik yaitu: mahasiswa, dosen dan semua yang ada di bawah naungan perguruan tinggi tersebut. Pada Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta adalah perpustakaan perguruan tinggi yang pemustakanya sebagian besar adalah mahasiswa Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dengan demikian Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berperan penting dalam mendukung kegiatan akademik dan penelitian. Oleh karena itu, perpustakaan harus dapat memenuhi kebutuhan pemustaka dalam menunjang

---

<sup>39</sup> Maryam Keshvari Firoozeh Zare Farashbandi Ehsan Geraei, "Modelling Influential Factors on Customer Loyalty in Public Libraries: A Study of West Iran," *The Electronic Library* 33, no. 4 (2015): 810–23, <http://dx.doi.org/10.1108/EL-10-2013-0185>.

proses informasi pembelajaran, penelitian, dan pengembangan ilmu pengetahuan di lingkungan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

## **b. Analisis Kepuasan Pemustaka**

Pengukuran tingkat kepuasan pemustaka menurut Fatmawati bisa dengan berbagai cara, yaitu:<sup>40</sup>

1. Analisis inferensial dilakukan dengan uji T.
2. Analisis pengukuran dilakukan menggunakan Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP).
3. Analisis pengukuran dilakukan menggunakan grafik dengan model *Importance Performance Analysis* (IPA).

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan model *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai alat analisis karena metode ini memudahkan evaluasi kualitas dan layanan perpustakaan. Selain itu, model IPA membantu mengidentifikasi indikator dalam dimensi LibQUAL<sup>TM</sup> yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Model *Importance Performance Analysis* (IPA) diperkenalkan pertama kali oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1977 melalui karya yang dipublikasikan dalam *Journal of Marketing* yang berjudul "*importance performance analysis*". Martilla dan James, seperti yang diungkapkan dalam Fatmawati, menjelaskan bahwa IPA adalah "*an easily-applied technique for measuring attribute importance and performance can further the development of effective marketing programs*",

---

<sup>40</sup> Endang Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan*, 243.

yang berarti sebagai teknik analisis yang mudah diaplikasikan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja atribut, yang dapat mendukung pengembangan program pemasaran yang lebih efektif.<sup>41</sup>

Dalam teknik analisis IPA ini, menurut Tjiptono<sup>42</sup> Responden diminta untuk mengevaluasi tingkat kepentingan berbagai atribut yang relevan dan kinerja perusahaan terhadap setiap atribut tersebut. Selanjutnya, nilai rata-rata dari tingkat kepentingan atribut dan kinerja perusahaan akan dianalisis dalam matriks kepentingan-kinerja. Matriks ini menjadi alat yang sangat berguna dalam membimbing alokasi sumber daya organisasi yang terbatas pada area tertentu di mana peningkatan kinerja dapat berdampak besar pada kepuasan keseluruhan pengguna. Di samping itu, matriks ini juga mengidentifikasi area atau atribut spesifik yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan dan aspek yang mungkin perlu mengurangi prioritasnya.

Dalam pengukuran kepuasan pemustaka dengan menggunakan IPA, istilah "*user expectation*" diganti dengan "tingkat kepentingan", yang mengacu pada tingkat kepentingan menurut persepsi pemustaka. Di sisi lain, "persepsi pemustaka" terkait dengan kepuasan, yang sebanding dengan "tingkat kinerja" yang disediakan oleh perpustakaan.<sup>43</sup>

Secara umum, dapat diambil kesimpulan bahwa penggunaan model IPA untuk menganalisis kualitas layanan perpustakaan adalah teknik analisis

---

<sup>41</sup> *Ibid.*

<sup>42</sup> Fandy dan Gregorius Chandra Tjiptono, *Service, Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: Andi Offset, 2016).

<sup>43</sup> *Ibid.*

yang melibatkan dimensi LibQUAL<sup>TM</sup>. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja yang signifikan yang berkontribusi terhadap kepuasan pemustaka. Konsep inti dari metode ini adalah bahwa analisis tingkat kepentingan dan kepuasan pemustaka dapat menghasilkan diagram kartesius yang menunjukkan posisi indikator dalam dimensi LibQUAL<sup>TM</sup> yang berpotensi mempengaruhi kepuasan pemustaka.

## 5. Kualitas Layanan

### a. Definisi Kualitas Layanan

Layanan adalah tindakan atau kinerja yang dapat disediakan oleh satu pihak kepada pihak lain, bersifat abstrak, dan tidak menghasilkan kepemilikan. Layanan ini mungkin terkait atau tidak terkait dengan produk fisik. Layanan menjadi faktor kunci dalam keberhasilan berbagai usaha yang beroperasi di sektor jasa. Peranannya semakin signifikan dan penting terutama dalam situasi persaingan yang sengit, di mana setiap perusahaan berupaya menarik pangsa pasar atau pengguna. Oleh karena itu, dalam situasi persaingan yang ketat, kemampuan perusahaan untuk menyajikan pelayanan yang berkualitas menjadi sangat penting dalam mempertahankan loyalitas pengguna.<sup>44</sup>

Menurut Purwadarminta, secara umum, layanan atau pelayanan adalah tindakan menyediakan segala hal yang dibutuhkan oleh orang lain.<sup>45</sup> Tjiptono mendefinisikan layanan sebagai aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan kepada konsumen yang telah memperoleh produknya.<sup>46</sup> Pada zaman sekarang, gagasan

<sup>44</sup> Philip Kotler, *Marketing Management: An Asian Perspective* (Jakarta: Prenhallindo, 1999), 168.

<sup>45</sup> Purwadarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1996), 245.

<sup>46</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2004), 94.

tentang layanan tidak lagi terbatas pada pengiriman barang fisik saja, melainkan telah berkembang menjadi berbagai bentuk usaha yang sangat diperlukan dalam masyarakat modern.

Menurut Kotler, Layanan merujuk pada segala aktivitas atau manfaat yang disediakan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang bersifat abstrak dan tidak menghasilkan kepemilikan. Variasi layanan dapat sangat beragam, mencakup semua kegiatan atau manfaat yang disampaikan kepada orang lain, bahkan mungkin tidak berkaitan langsung dengan produk fisik. Kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat memenuhi kebutuhan anggota yang memanfaatkannya. Dengan demikian, diharapkan dapat meningkatkan jumlah anggota yang menggunakan layanan dan mempertahankan anggota yang telah ada sebelumnya.<sup>47</sup>

Salah satu faktor yang mendorong munculnya layanan perpustakaan adalah kemajuan ilmu dan teknologi, yang mengharuskan perpustakaan untuk menyediakan layanan yang prima. Prinsip ini tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, khususnya pada Pasal 14 ayat 1, yang menekankan pentingnya pelayanan prima yang berorientasi pada kebutuhan pemustaka.<sup>48</sup> Oleh karena itu, kehadiran perpustakaan dan pustakawan memiliki nilai yang sangat penting dalam memberikan layanan yang optimal, karena ini memegang peranan utama dalam meningkatkan standar kualitas perpustakaan. Layanan perpustakaan merupakan kegiatan inti yang dilakukan di setiap perpustakaan. Kegiatan ini secara langsung terlibat dengan pemustaka.

---

<sup>47</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran edisi Bahasa Indonesia* (Jakarta: Prenhallindo, 999), 79.

<sup>48</sup> Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007."

Sebuah layanan dikatakan baik jika mampu memberikan kepuasan dan kesenangan kepada pemustaka.

Dalam konteks *Total Quality Management* (TQM), konsep kualitas dipahami secara menyeluruh, tidak hanya menekankan pada hasil, tetapi juga mencakup proses, lingkungan, dan aspek manusia. Dengan demikian, kualitas pada dasarnya adalah tentang memenuhi janji kepada para pemangku kepentingan agar pihak yang dilayani merasa puas. Istilah "kualitas" memiliki berbagai definisi dan interpretasi karena setiap individu mungkin memahaminya dengan cara yang berbeda. Ini termasuk kesesuaian dengan standar, kesesuaian untuk penggunaan, perbaikan berkelanjutan, kebebasan dari kerusakan atau kecacatan, serta memberikan kepuasan kepada semua pihak yang terlibat.<sup>49</sup>

Dalam situasi ini, kualitas layanan jauh lebih sulit untuk didefinisikan, dijelaskan, dan diukur dibandingkan dengan kualitas produk. Pada dasarnya, definisi kualitas layanan berfokus pada usaha untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi pengguna, serta pada ketepatan penyampaian layanan tersebut untuk memenuhi harapan pengguna. Harapan konsumen dapat diklasifikasikan menjadi tiga kategori. Pertama, "*will expectation*" merujuk pada tingkat kinerja yang diprediksi atau diperkirakan oleh konsumen berdasarkan informasi yang dimiliki. Kedua, "*should expectation*" merupakan standar kinerja yang dianggap seharusnya dapat diterima oleh konsumen. Biasanya, harapan akan kualitas yang seharusnya diterima jauh lebih tinggi daripada yang diprediksi. Ketiga, "*ideal expectation*"

---

<sup>49</sup> Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi, 2005), 2

adalah tingkat kinerja optimal atau terbaik yang diharapkan dapat diterima oleh konsumen.<sup>50</sup>

Menurut definisi tersebut, kualitas layanan dapat direalisasikan dengan memenuhi kebutuhan dan preferensi anggota atau pengguna serta menyampaikannya secara akurat untuk memenuhi harapan. Dengan menyediakan layanan yang berkualitas tinggi, perusahaan dapat secara bertahap meningkatkan kepuasan anggota atau pengguna layanan terhadap pemenuhan kebutuhan. Lebih lanjut, Wyckoff, seperti yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, mengartikan kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diantisipasi dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pengguna.<sup>51</sup>

Kualitas layanan merujuk pada seberapa baik atau seberapa baik suatu layanan diberikan kepada pengguna, yang dapat dipersepsikan oleh melalui pengalaman. Ini mencakup sejauh mana layanan tersebut memenuhi harapan pengguna, apakah layanan tersebut memberikan nilai tambah yang diinginkan oleh pengguna, dan sejauh mana layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna dengan cara yang efektif dan efisien. Dalam konteks ini, kualitas layanan juga dapat diukur dari ketepatan waktu, keandalan, kesopanan, kemudahan akses, fleksibilitas, dan tanggapan terhadap keluhan atau permintaan pengguna. Dengan kata lain, kualitas layanan mencakup semua aspek dari interaksi antara penyedia layanan dan pengguna yang membentuk persepsi pengguna tentang nilai dan kepuasan layanan tersebut.

---

<sup>50</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen dan Pemasaran Kontemporer* (Yogyakarta: Andi, 2000), 258

<sup>51</sup> *Ibid.*

### **b. Pengukuran Kualitas Layanan**

Kualitas pelayanan tidak hanya tergantung pada penyedia layanan, tetapi lebih banyak bergantung pada penerima layanan. Hal ini karena penerima layanan yang merasakan manfaatnya, sehingga pemustaka dapat menilai kualitas pelayanan berdasarkan harapan dan tingkat kepuasan. Saat ini, pemustaka semakin cerdas dan sangat kritis, sehingga pustakawan harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan. Sedikit saja ketidaksesuaian, misalnya pelayanan tidak memenuhi harapan, akan membuat pemustaka memberikan penilaian negatif. Dalam konteks manajemen layanan, prinsip ini menggarisbawahi pentingnya penyedia layanan memahami dan menanggapi secara efektif harapan dan kebutuhan pemustaka untuk memastikan pengalaman yang memuaskan dan memelihara hubungan yang baik dengan pemustaka.

Menurut Atep Adya Barata bila kualitas pelayanan dikaitkan dengan harapan dan persepsi pemustaka, maka gambarnya adalah sebagai berikut <sup>52</sup>:

#### **a. Persepsi < Harapan**

Jika persepsi tentang kualitas pelayanan menunjukkan keadaan di bawah harapan pemustaka, maka kualitas pelayanan kepada pemustaka dapat dianggap tidak baik.

#### **b. Persepsi = Harapan**

Apabila persepsi mengenai kualitas layanan sesuai dengan harapan pemustaka, maka layanan dianggap memadai, namun dalam situasi seperti ini,

---

<sup>52</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Alex Media Komputindo, 2004).

tidak ada aspek yang luar biasa dari layanan. Oleh karena itu, kualitas layanan dianggap standar atau biasa.

c. Persepsi > Harapan

Jika pemahaman mengenai kualitas pelayanan melampaui harapan pemustaka, maka pelayanan dianggap sangat baik. Dalam situasi ini, terdapat keunggulan atau fitur istimewa dalam layanan yang disediakan, yang mungkin dapat meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas pemustaka terhadap layanan tersebut. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan untuk secara konsisten memadukan dan meningkatkan kualitas layanan agar dapat menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pemustaka.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal, penyedia layanan harus berusaha memenuhi dan melampaui harapan pemustaka. Bahkan melampaui harapan pemustaka menjadi kunci untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas pemustaka terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, penyedia layanan perlu secara berkelanjutan melakukan evaluasi dan perbaikan dalam memberikan layanan agar dapat senantiasa menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pemustaka.

Upaya ini tentunya membutuhkan komitmen yang kuat dari seluruh jajaran penyedia layanan, mulai dari pimpinan hingga staf pelaksana, untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik kepada pemustaka. Selain itu, keterlibatan aktif pemustaka dalam proses evaluasi dan perbaikan layanan juga sangat penting agar penyedia layanan dapat memahami secara lebih baik kebutuhan dan harapan pemustaka serta mengidentifikasi indikator yang perlu ditingkatkan.

## 6. Metode LibQUAL<sup>+TM</sup>

### a. Sejarah Metode LibQUAL<sup>+TM</sup>

Metode LibQUAL<sup>+TM</sup> adalah salah satu alat penilaian atau metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan di perpustakaan untuk mengumpulkan, menemukan, memahami, memenuhi keinginan pemustaka dan bertindak atas persepsi pengguna perpustakaan mengenai kualitas layanan.<sup>53</sup> Metode LibQUAL<sup>+TM</sup> adalah sebuah kerangka kerja yang digunakan dalam penilaian kualitas layanan perpustakaan, yang dirancang untuk mengukur persepsi pengguna terhadap layanan yang disediakan oleh perpustakaan. Metode ini mencakup serangkaian pertanyaan dalam survei yang menggali tentang kebutuhan, harapan, dan kepuasan pengguna terhadap berbagai aspek layanan perpustakaan, seperti koleksi, aksesibilitas, bantuan referensi, dan fasilitas fisik. Survei ini memberikan data yang berguna bagi perpustakaan untuk mengevaluasi kinerja, mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, dan merancang strategi untuk meningkatkan pengalaman pengguna.<sup>54</sup>

LibQUAL<sup>+TM</sup> merupakan adaptasi dari metode ServQUAL yang dikembangkan oleh para ahli di bidang ilmu perpustakaan, yaitu Zeithaml, Parasuraman, dan Berri, pada tahun 1980 tergabung dalam *Association of Research Libraries* (ARL) dan bekerja sama dengan *Texas Agricultural & Mechanical*

---

<sup>53</sup> Robert D. Stueart dan B.Moran, *Library And Informations Center Management* (London: Libraries Unlimited, 2007), 27.

<sup>54</sup> Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL<sup>+TM</sup>* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 015).

*University*.<sup>55</sup> Kemudian, dalam evolusinya, Metode SERVQUAL ternyata hanya cocok digunakan dalam konteks sektor usaha yang mengutamakan keuntungan (swasta), sementara itu, metode SERVQUAL juga tidak mengakomodasi beberapa indikator yang sangat penting bagi pemustaka di perpustakaan.

Metode LibQUAL+<sup>TM</sup> mulai dikembangkan pada tahun 1999 oleh Colleen Cook (*Executive Associate Dean; Wright Professor Ilmu Perpustakaan*) dan Fred Heath (*Dean Of Libraries; Pemilik Sterling Evans Chair*), yang keduanya dari *Texas A&M University* (TAMU). Sewaktu Cook menjadi mahasiswa S3, mendekati salah satu Dosen Statistiknya yaitu Bruce Thompson, kemudian juga *Professor Texas A&M University* (TAMU) di bidang Psikologi Pendidikan dan Adjunct Professor kesehatan keluarga dan masyarakat di *Baylor College of Medicine* (Houston) yang akhirnya memintanya untuk bekerja sama. Kemudian Heath dalam mengembangkan indikator memodifikasi dengan menetapkan indikator yang cocok untuk digunakan dalam perpustakaan.

Sebagai solusi, Metode LibQUAL+<sup>TM</sup> dikembangkan untuk meningkatkan ketepatan dan relevansi metode SERVQUAL dalam konteks perpustakaan. Selanjutnya pada Januari 2000, *American library Association* mengadakan pertemuan saat pertengahan musim dingin di San Antonio. Dalam konferensi tersebut salah satu agendanya yaitu diskusi tentang uji coba dimensi LibQUAL+<sup>TM</sup>.<sup>56</sup>

---

<sup>55</sup> Fred Heath Bruce Thompson, Colleen Cook, "Two Short Forms of The LibQUAL+ Survey: Assessing Users Perceptions of Library Service Quality," *The Library Quarterly* 73, no. (2003), 454.

<sup>56</sup> Endang Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari SerQUAL Ke LibQUAL+* (Jakarta: Sagung Seto, 2013), 63.

Metode LibQUAL<sup>+TM</sup> dianggap sebagai metode terkini untuk mengevaluasi kualitas layanan dan saat ini telah diterapkan oleh hampir semua perpustakaan di Amerika Serikat, Eropa, Britania Raya, dan Australia. Asumsi dasar dari LibQUAL<sup>+TM</sup> (serta Servqual) adalah bahwa hanya pengguna yang memiliki kewenangan untuk menilai kualitas layanan, dan semua penilaian lainnya.<sup>57</sup>

**b. Dimensi Metode LibQUAL<sup>+TM</sup>**

Ada tiga dimensi dalam metode LibQUAL<sup>+TM</sup> yang dijadikan sebagai variabel pengukuran kualitas layanan, yaitu:

- 1) Kinerja petugas atau pustakawan dalam memberikan layanan, yang meliputi kemampuan, sikap, dan pendekatan mentalitas, berperan penting dalam pelayanan (*Affect of Service*) di perpustakaan. Tingkat kualitas layanan perpustakaan akan meningkat apabila pustakawan memiliki kemampuan sebagai perantara yang profesional bagi para pemustaka.<sup>58</sup> Aspek ini meliputi:
  - a. *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka.
  - b. *Empathy* (empati) yaitu rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna.
  - c. *Responsiveness* (responsif) yaitu selalu siap/tanggap membantu pengguna yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu.
  - d. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menempatinnya secara akurat.

---

<sup>57</sup> Bruce Thompson, Collen Cook, "Two Short Forms of The LibQUAL+ Survey: Assessing Users Perceptions of Library Service Quality." 454

<sup>58</sup> Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari SerQUAL Ke LibQUAL+*.

2) Kualitas informasi dan akses informasi (*Information Control*), yaitu ketersediaan informasi dan akses informasi yang berkualitas. Aspek ini meliputi:

- a. *Scope* (cakupan informasi), yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, berbagai tema koleksi dan keakuratan dari isi koleksi.
- b. *Convenience* (kenyamanan), yaitu kenyamanan pemustaka dalam mengakses informasi dan kejelasan petunjuk pelayanan.
- c. *Ease of navigation* (kemudahan petunjuk), yaitu kemudahan pemustaka untuk mengakses informasi yang dimiliki perpustakaan baik melalui katalog digital maupun langsung pada jajaran rak koleksi.
- d. *Timeliness* (ketepatan waktu), yaitu kecepatan pemustaka mengakses informasi.
- e. *Equipment* (peralatan), yaitu peralatan pemustaka untuk mengakses informasi, dalam hal ini adalah kecukupan jumlah computer penelusuran dan kecepatan fasilitas internet untuk mengakses informasi.
- f. *Self Reliance* (kemandirian), yaitu kepercayaan diri dari pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan.<sup>59</sup>

3) Sarana perpustakaan (*Library as Place*), yaitu perpustakaan dianggap sebagai sebuah tempat yang mempunyai kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata. Konsep ini untuk menilai kemampuan perpustakaan dalam memenuhi harapan pemustaka dalam penyediaan berbagai fasilitas di

---

<sup>59</sup> *Ibid.*, 220

perpustakaan. Aspek ini meliputi:<sup>60</sup>

- a. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu kemampuan perpustakaan dalam menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik perpustakaan yang harus diandalkan serta penampilan pustakawan yang rapi.
- b. *Utilitarian space* (ruang yang bermanfaat), yaitu adanya ruangan di perpustakaan yang dapat dimanfaatkan untuk belajar bagi seluruh pengunjung.
- c. *Symbol* (Berbagai makna) yaitu yang nyata, perpustakaan dapat memunculkan berbagai inspirasi untuk membaca dan perpustakaan terbuka untuk civitas akademika dalam diskusi bersama.
- d. *Refuge* (Tempat belajar yang nyaman), yaitu meliputi penyediaan ruangan perpustakaan yang membuat pemustaka nyaman untuk belajar dan kondisi perpustakaan yang bersih dijaga dengan baik sehingga tempat yang kondusif untuk belajar.

Dimensi ketiga ini saling terkait dan penting dalam memberikan pengalaman layanan perpustakaan yang berkualitas bagi pemustaka. Dengan mengukur dan menganalisis harapan dan persepsi pemustaka pada setiap dimensi, perpustakaan dapat mengidentifikasi daerah yang perlu ditingkatkan dan mengalokasikan sumber daya secara efektif untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Selain itu, perpustakaan dapat mengembangkan strategi dan rencana aksi yang spesifik untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

---

<sup>60</sup> Endang Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan*, 222.

### c. Manfaat Metode LibQUAL<sup>TM</sup>

Perpustakaan yang telah berhasil melakukan survei dengan menggunakan metode LibQUAL<sup>TM</sup> untuk mengidentifikasi praktik-praktik terbaik, menganalisis kelemahan, dan mengalokasikan sumber daya secara efektif di dalam perpustakaan, tentunya akan memperoleh beberapa manfaat signifikan. Selain itu, dengan membandingkan data dengan perpustakaan lain yang telah mengevaluasi dengan menggunakan LibQUAL<sup>TM</sup>, perpustakaan dapat mengembangkan layanan yang lebih sesuai dengan harapan pemustaka. Manfaat dari penggunaan LibQUAL<sup>TM</sup> ini sangatlah besar bagi perpustakaan yang berpartisipasi, antara lain:

1. Informasi institusional dan laporan yang memungkinkan perpustakaan untuk mengevaluasi sejauh mana layanannya memenuhi ekspektasi pengguna.
2. Pengumpulan data dan laporan yang memungkinkan perpustakaan untuk membandingkan kinerjanya dengan lembaga perpustakaan lain.
3. Berpartisipasi dalam lokakarya khusus untuk peserta LibQUAL<sup>TM</sup> memberikan kesempatan untuk memahami lebih dalam tentang program tersebut dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.
4. Akses online untuk berbagai artikel penelitian yang terkait dengan LibQUAL<sup>TM</sup>.
5. Kesempatan untuk bergabung dengan komunitas yang tertarik dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.<sup>61</sup>

Manfaat lain dari metode LibQUAL<sup>TM</sup> meliputi:<sup>62</sup>

---

<sup>61</sup> Robert D. Stueart dan Barbara B. Moran, *Library And Informations CenterManagement*, (London:Libraries Unlimited,2007), 427.

<sup>62</sup> *Ibid.*

- 1) Peningkatan Kualitas Layanan : Memberikan wawasan berharga mengenai persepsi pengguna tentang kualitas layanan perpustakaan, sehingga memungkinkan peningkatan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- 2) Pengukuran Kinerja: Memungkinkan perpustakaan untuk secara efektif mengukur kinerja dari waktu ke waktu dan membandingkannya dengan standar industri atau perpustakaan lain.
- 3) Identifikasi Kesenjangan Layanan : Membantu dalam mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pengguna dan layanan yang sebenarnya diberikan, sehingga memungkinkan penentuan prioritas dalam perbaikan layanan.
- 4) Perencanaan Strategis: Mendukung proses perencanaan strategis dengan menyediakan data empiris yang dapat digunakan untuk membuat keputusan yang lebih baik terkait alokasi sumber daya dan pengembangan layanan.
- 5) Keterlibatan Pengguna: Meningkatkan keterlibatan pengguna dengan mengundang umpan balik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna.
- 6) Pelaporan dan Akuntabilitas: Menyediakan pelaporan kepada pemangku kepentingan internal dan eksternal tentang kinerja perpustakaan dan efektivitas layanan yang diberikan. Sistem pelaporan yang transparan meningkatkan kepercayaan dan akuntabilitas, serta membantu dalam pengambilan keputusan strategi untuk pengembangan perpustakaan sesuai kebutuhan pemustaka.

Dengan berbagai manfaat ini, LibQUAL<sup>+TM</sup> membantu perpustakaan dalam meningkatkan layanan dan memenuhi kebutuhan serta harapan pengguna secara

lebih efektif. Metode LibQUAL<sup>TM</sup> memungkinkan pemustaka untuk menyampaikan penilaian terhadap layanan perpustakaan yang perlu diperbaiki, sehingga perpustakaan dapat merespons dan mengelola harapan.

Memberikan kesempatan bagi pemustaka untuk berpartisipasi dalam penilaian akan memberikan penghargaan kepada yang aktif menggunakan layanan perpustakaan. Dengan penghargaan ini, pemustaka akan merasa lebih dihargai dan termotivasi untuk terus menggunakan layanan perpustakaan. Selain itu, perpustakaan dapat memperoleh wawasan berharga untuk meningkatkan kualitas layanan, koleksi, dan fasilitas yang disediakan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pemustaka dan mendukung keberhasilan akademik dan penelitian di lingkungan perguruan tinggi.

Pemustaka, yang merupakan subjek yang diberi layanan oleh pustakawan, akan merasa dihargai dan diakui, karena diminta untuk memberikan pendapat, masukan, usulan, atau kritik terhadap layanan yang telah terima. Dengan adanya kebebasan berpendapat, pemustaka dapat menyampaikan pandangan mengenai layanan yang diberikan pustakawan, koleksi yang disediakan, fasilitas yang ada di perpustakaan, akses informasi yang tersedia, serta aspek-aspek lain yang terkait. Hal ini memungkinkan perpustakaan untuk terus melakukan peningkatan kualitas layanannya agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan para pengguna perpustakaan.<sup>63</sup>

---

<sup>63</sup> Endang Fatmawati, "Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan FEB UNDIP Dengan Metode Libqual," *Universitas Gadjah Mada*, 2011, 90.

## 7. Perpustakaan Perguruan Tinggi

### a. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Secara global, perpustakaan perguruan tinggi sering disebut sebagai perpustakaan akademik. Istilah ini populer terutama di Amerika dan Eropa, mencerminkan pentingnya peran perpustakaan dalam pendidikan tinggi di sana. Menanggapi signifikansi serta relevansi perpustakaan dalam konteks pendidikan di kawasan Amerika dan Eropa, sejumlah institusi pendidikan tinggi di berbagai negara menawarkan program atau proyek yang bertujuan untuk memberikan edukasi kepada mahasiswa terkait perbedaan antara perpustakaan sekolah, perpustakaan akademik, dan perpustakaan umum. Sebagai contoh, Kent State University dan University System of Georgia mengimplementasikan program pengajaran yang dirancang untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa mengenai karakteristik serta fungsi perpustakaan akademik.

Seringkali, sebuah universitas atau perguruan tinggi memiliki lebih dari satu perpustakaan akademik. Secara umum, istilah "*academic libraries*" lebih sering digunakan daripada "*academic library*" ketika merujuk pada perpustakaan di lingkungan perguruan tinggi. Di Inggris, istilah "*higher education libraries*" juga umum digunakan untuk menyebut perpustakaan perguruan tinggi.

Menurut *American Library Association* (ALA), perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terasosiasi dengan institusi yang memberikan pendidikan tinggi. ALA menjelaskan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan bagian yang penting dari lembaga pendidikan tinggi seperti universitas, institut, atau sekolah tinggi, dan merupakan komponen integral dari entitas tersebut.

Adapun yang menjadi cakupan penyediaan perpustakaan perguruan tinggi menurut *American Library Association* (ALA) adalah sebagai berikut:<sup>64</sup>

- a. Koleksi dapat berupa materi cetak, materi non-cetak, atau kombinasi dari keduanya.
- b. Tenaga kerja terlatih bertugas untuk menyediakan dan menafsirkan bahan-bahan yang dibutuhkan untuk keperluan informasi, budaya, rekreasi, dan pendidikan para pengguna.
- c. Jadwal yang ditentukan di mana staf tersedia untuk membantu pengguna perpustakaan.
- d. Fasilitas fisik yang diperlukan untuk mendukung koleksi, staf perpustakaan, dan jadwal pelayanan perpustakaan.

Di Indonesia, perpustakaan yang berafiliasi dengan lembaga pendidikan tinggi dikenal dengan sebutan perpustakaan perguruan tinggi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan<sup>65</sup>, perpustakaan perguruan tinggi diakui sebagai salah satu dari lima jenis perpustakaan yang diatur dalam undang-undang tersebut. Meskipun tidak ada definisi spesifik mengenai perpustakaan perguruan tinggi dalam undang-undang tersebut, peran dan tanggung jawabnya diatur dalam Pasal 23 yang menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi harus mendukung pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Undang-undang tersebut juga menekankan bahwa perpustakaan perguruan tinggi harus mengadopsi teknologi

---

<sup>64</sup>*Ibid.*

<sup>65</sup>Republik Indonesia, “*Tentang Perpustakaan*” Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007.

informasi dalam penyelenggaraan layanannya dan mengacu pada Standar Nasional Pendidikan yang berlaku.

Sebagai sebuah entitas, perpustakaan telah mengalami evolusi dan diharapkan untuk berperan aktif di dalam lingkungan pendidikan tinggi yang berkembang dengan cepat. Dengan munculnya beragam model-model pendidikan tinggi dan kemajuan serta kompleksitas dunia penelitian, peran perpustakaan perguruan tinggi telah berubah secara signifikan. Perpustakaan tidak lagi hanya dianggap sebagai gudang informasi, seperti yang disampaikan oleh Scott Bennett. Menurutnya, perpustakaan perguruan tinggi saat ini telah mengalami pergeseran paradigma, dari sekadar sebagai penyimpan informasi menjadi bagian dari entitas pembelajaran, yang mengintegrasikan peran dalam membentuk lingkungan belajar, pengajaran, dan penelitian bagi seluruh anggota akademik di kampus.<sup>66</sup>

#### **b. Jenis Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Untuk mendukung nilai dan fungsi perpustakaan di perguruan tinggi, Saleh menguraikan berbagai jenis pelayanan yang berfokus pada keterampilan interpersonal (*soft skill*) yang harus ditekankan dalam aktivitas layanan di perpustakaan perguruan tinggi. Jenis-jenis pelayanan tersebut antara lain::

##### **1. Layanan Literasi Informasi (*Information Literacy Services*)**

Dalam konteks perpustakaan, layanan literasi informasi mengacu pada upaya untuk membimbing pemustaka terkait tujuh keterampilan literasi informasi yang disepakati oleh *International Federation of Library Associations and*

---

<sup>66</sup> Scott Bennett, "Libraries and Learning : A Story of Paradigm Change," *Libraries and Learning : A Story of Paradigm Change* 9, no. 2 (2009): 181–197, <https://doi.org/10.1353/pla.0.0049>.

*Institutions* (IFLA), *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* (UNESCO), dan *National Framework for Information Literacy* (NFIL). Keterampilan-keterampilan ini mencakup kemampuan untuk mengidentifikasi kebutuhan informasi, menentukan sumber informasi yang relevan, menilai informasi secara kritis, mengatur informasi, mencipta informasi baru, serta mengkomunikasikan informasi dengan efektif.<sup>67</sup>

## 2. Konsultan Informasi (*Information Consultant*)

Layanan ini sering disebut dengan istilah readers advisory dalam banyak karya literatur. Ini adalah bentuk bantuan yang diberikan kepada pemustaka untuk membantu mencapai tujuan akademik di lingkungan perguruan tinggi. Komponen khusus dari layanan readers advisory ini termasuk bimbingan dalam belajar dan menulis akademik.<sup>68</sup>

## 3. Layanan Komunikasi Ilmiah (*Scholarly Communication Services*)

Layanan komunikasi ilmiah merupakan layanan di mana perpustakaan menawarkan bantuan dalam proses akreditasi dan pendaftaran jurnal ilmiah, baik dalam bentuk cetak maupun elektronik, untuk program studi atau unit lain di lingkungan perguruan tinggi yang membutuhkannya.<sup>69</sup> Dengan demikian, perpustakaan berperan penting dalam mendukung kualitas dan reputasi akademik institusi melalui pengelolaan komunikasi ilmiah yang efektif dan efisien.

---

<sup>67</sup> Stevanus Diao Ai Lien, Agustine, Dora, Santi Kusuma, *Literasi Informasi* (Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, 2020), 3.

<sup>68</sup> Irva Yunita and Reza Nawafella Alya parangu, "Layanan Readers' Advisory Dalam Mewujudkan Layanan Referensi Yang Prima Pada Perpustakaan," *Info Bibliotheca: Jurnal Perpustakaan Dan Ilmu Informasi* 4, no. 1 (2023): 71–86, <https://doi.org/10.24036/ib.v4i1.362>.

<sup>69</sup> Rahmat Fahdli and Bachrul Ilmi, "Peran Pustakawan Referensi Sebagai Scholarly Communication Librarian" 2, no. 1 (2023), <https://doi.org/10.20961/evokasi.v12.740>.

#### 4. Pencarian Literatur Yang Komprehensif (*Comprehensive Literature Search*)

Ini adalah layanan bantuan kepada pemustaka terkait dengan kebutuhan literatur akademik yang kompleks. Tingkat kompleksitas pertanyaan literatur, yang dibagi menjadi empat kategori, seperti yang dikutip oleh Abdul Rahman Saleh dari William Kart, mencakup pertanyaan biasa, referensi siap pakai, pencarian spesifik, dan penyelidikan penelitian. Abdul Rahman Saleh mengemukakan bahwa kategori-kategori ini dapat memberikan dasar untuk membenarkan pentingnya *soft skill* pustakawan ahli utama di perguruan tinggi yang sebelumnya diragukan oleh Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Indonesia (KEMENRISTEKDIKTI).<sup>70</sup>

#### 5. Kemitraan Penelitian Kolaboratif (*Collaborative Research Partnership*)

Abdul Rahman Saleh mengajukan proposisi bahwa pustakawan di perguruan tinggi sudah semestinya berperan tidak hanya sebagai penyedia layanan referensi, melainkan juga berkontribusi secara langsung dalam penelitian yang dilakukan oleh pemustaka. Keahlian pustakawan dalam mengelola dan memanfaatkan sumber daya informasi di perpustakaan memungkinkan keterlibatan secara substantif dalam kegiatan penelitian pemustaka. Sebagai contoh, selain memberikan bantuan referensi, pustakawan dapat berperan sebagai mitra peneliti dalam penyusunan tinjauan literatur. Melalui pendekatan kolaboratif ini, baik perpustakaan maupun pustakawan secara khusus dapat bekerjasama.<sup>71</sup>

---

<sup>70</sup> Wahid Nashihuddin, "Pemahaman Pemustaka Dalam Menelusur Sumber-Sumber Literatur," *Jurnal Pustakawan Indonesia* 13, no. 2 (2006): 28–39.

<sup>71</sup> Amin Saleh, "Pengaruh Kredibilitas Pustakawan Pada Layanan Referensi Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat," *EduLib* 4, no. 1 (2014), <https://doi.org/10.17509/edulib.v4i1.1169>.

## F. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kuantitatif deskriptif dengan menerapkan analisis *survey cross sectional*. *Cross sectional* merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain non-eksperimental berupaya untuk “mengumpulkan data dari sekelompok subjek hanya pada satu titik waktu”. *Cross-sectional* sering kali menggunakan survei atau kuesioner untuk mengumpulkan data dari partisipan.<sup>72</sup> Tujuannya *cross sectional* dalam penelitian ini adalah untuk mengukur kesenjangan harapan dan persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan.

Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kualitas layanan yang ditinjau dari kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Peneliti menggunakan analisis perangkat lunak statistik versi SPSS 27 menerapkan pendekatan kuantitatif untuk menilai kepuasan pengguna terhadap tiga dimensi layanan perpustakaan: *Affect of Service* (dampak pelayanan), *Information Control* (informasi control), dan *Library as Place* (perpustakaan sebagai tempat).

### 2. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian di perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang terletak di Jl. Marsda Adisucipto, Papringan, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Waktu penelitian dari Januari sampai selesai di tahun 2024.

---

<sup>72</sup> Schmidt, N. A., & Brown, J. M., Evidence-Based Practice for Nurses: Appraisal and Application of Research: Appraisal and Application of Research. Jones & Bartlett Learning, (2019), 206.

### 3. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam suatu penelitian sering kali dikenal sebagai responden, yaitu individu yang memberikan reaksi terhadap perlakuan tertentu. Pada intinya, subjek penelitian adalah entitas yang menjadi fokus analisis dan kesimpulan dalam penelitian tersebut. Contoh subjek penelitian meliputi perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, yang semuanya diteliti secara holistik dan deskriptif melalui kata-kata dan bahasa dalam konteks yang natural. Berbagai metode alami digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam. Ketika subjek penelitian terbatas dan masih dalam batas sumber daya yang ada, peneliti mungkin memilih untuk melakukan studi populasi, di mana seluruh objek diteliti secara langsung. Namun, bila subjek penelitian terlalu luas atau sulit dijangkau dengan sumber daya yang ada, atau batas populasi tidak jelas, studi sampel bisa menjadi pilihan yang lebih praktis.<sup>73</sup>

Subjek pada penelitian harus dipahami dengan baik sebab menjadi responden bagi penelitian. Subjek penelitian pada penelitian ini adalah pemustaka atau pengguna layanan di Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Pemustaka adalah individu-individu yang menggunakan layanan perpustakaan dan memberikan persepsi serta harapan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dalam konteks penelitian ini, subjek merupakan sumber data utama karena penelitian ini menggali informasi tentang harapan dan persepsi pemustaka.

Sedangkan Objek penelitian ini adalah kualitas layanan di Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Lebih spesifik, penelitian ini

---

<sup>73</sup> Muh Fitrah dan Luthfiyah, *Metode Penelitian* (Sukabumi: Jejak, 2017), 151.

bertujuan untuk menganalisis gambaran antara harapan pemustaka dan persepsi tentang kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Objek penelitian ini dianalisis menggunakan metode LibQUAL<sup>TM</sup>, yang merupakan alat ukur standar untuk memancarkan kualitas layanan perpustakaan. Singkatnya, dalam penelitian ini, pemustaka perpustakaan adalah subjek yang penilaiannya dan pengalamannya menjadi fokus utama, sedangkan kualitas layanan perpustakaan adalah objek yang sedang diteliti dan dianalisis.

#### 4. Sumber Data

Dalam sebuah penelitian, terdapat dua jenis sumber data yang digunakan, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti dalam penelitian tersebut.<sup>74</sup> Untuk memperoleh data primer pada penelitian ini, dilakukan pengamatan secara langsung di lokasi penelitian, yaitu perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sementara itu, data sekunder diperoleh tidak secara langsung dari sumbernya. Data sekunder dalam penelitian ini dikumpulkan melalui berbagai dokumen seperti buku, jurnal, karya tulis ilmiah, dan dokumen-dokumen lainnya yang relevan.

Pengumpulan data primer melalui pengamatan langsung di perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memberikan gambaran situasi nyata dan kondisi aktual di lapangan. Dengan melakukan observasi, peneliti dapat melihat secara langsung aktivitas dan interaksi yang terjadi di perpustakaan, serta

---

<sup>74</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual Dan SPSS* (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2013), 61.

mengamati fasilitas dan layanan yang tersedia. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang lebih akurat dan kontekstual terkait dengan objek penelitian.

## 5. Populasi Dan Sampel Penelitian

Istilah populasi berasal dari bahasa Inggris “*population*” yang mengacu pada keseluruhan jumlah subjek atau objek yang akan diteliti. Populasi penelitian dapat mencakup manusia, hewan, tumbuhan, udara, fenomena, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan lainnya yang dapat menjadi sumber data bagi penelitian.<sup>75</sup> Dalam penelitian ini, populasinya adalah mahasiswa program studi Studi Islam Interdisipliner di Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Berdasarkan data dari pddikti kemdikbud terdapat 413 mahasiswa baru yang terdaftar pada semester ganjil tahun 2023 di program studi tersebut.<sup>76</sup>

Menurut Sugiyono, sampel merupakan sebuah segmen yang mencerminkan jumlah dan sifat-sifat yang ada dalam suatu populasi. Ketika populasi terlalu besar untuk diteliti secara keseluruhan, peneliti dapat memilih sampel dari populasi tersebut. Oleh karena itu, sampel dianggap sebagai fraksi kecil dari populasi yang dipilih sesuai dengan keperluan penelitian.<sup>77</sup> Dengan menggunakan sampel yang representatif, penelitian dapat memberikan hasil yang dapat diandalkan dan relevan bagi populasi yang lebih besar.

Dalam penelitian kuantitatif, pengambilan sampel (*sampling*) menjadi suatu keharusan karena adanya keterbatasan kapasitas yang dimiliki peneliti untuk

---

<sup>75</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2017), 15.

<sup>76</sup> <https://pddikti.kemdikbud.go.id>.

<sup>77</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2013), 30.

melakukan penelitian. Dengan menggunakan teknik sampling yang tepat, peneliti dapat mengefisienkan waktu, biaya, dan tenaga yang dikeluarkan, namun tetap memperoleh hasil yang maksimal jika teknik sampling tersebut dilaksanakan dengan baik dan benar.<sup>78</sup> Sampel pada penelitian ini adalah pemustaka yang datang ke perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Pemilihan sampel pemustaka perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menjadi penting karena mereka merupakan pengguna utama yang memanfaatkan layanan dan fasilitas di perpustakaan tersebut. Dengan mensurvei sampel pemustaka, peneliti dapat memperoleh data yang mencerminkan persepsi, harapan, dan tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan. Informasi ini sangat berharga untuk menyalakan perpustakaan dan mengidentifikasi daerah-daerah yang memerlukan perbaikan atau perbaikan.

## 6. Teknik Sampling

Berikut ini beberapa pendapat tentang teknik sampling pada penelitian kuantitatif sebagai berikut:

- a. Menurut Kasiram, teknik sampling adalah metode yang digunakan untuk memilih sampel sedemikian rupa sehingga dapat mewakili populasi dengan baik.
- b. Mukhadis, Ibnu, dan Dasna menyatakan bahwa dalam pemilihan teknik sampling, dua faktor yang menjadi pertimbangan utama adalah reliabilitas dan efisiensi. Sampel yang dianggap reliabel adalah sampel yang memiliki tingkat keandalan yang tinggi. Artinya, semakin kecil kesalahan dalam pengambilan sampel, maka tingkat keandalan sampel akan semakin tinggi. Sebaliknya, semakin

---

<sup>78</sup> Adhi Kusumastuti, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Semarang: Deepublish, 2020), 50.

besar kesalahan dalam pengambilan sampel, maka tingkat keandalan sampel akan semakin rendah. Terkait dengan variasi nilai statistiknya, berlaku kriteria bahwa semakin rendah variasi tersebut, maka tingkat keandalan sampel yang diperoleh akan semakin tinggi.<sup>79</sup>

Dari penjelasan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa teknik sampling merupakan pendekatan yang digunakan dalam penelitian untuk memilih sejumlah sampel dari populasi yang lebih besar. Pendekatan ini dirancang dengan tujuan untuk memastikan bahwa sampel yang dipilih mampu mencerminkan secara akurat berbagai karakteristik yang terdapat dalam populasi secara keseluruhan. Dengan kata lain, teknik sampling bertujuan untuk menciptakan representasi yang sebanding dengan populasi yang lebih luas, sehingga hasil penelitian yang diperoleh dapat diandalkan dalam membuat generalisasi tentang populasi tersebut. Dengan demikian, hasil penelitian yang dilakukan pada sampel dapat digeneralisasikan terhadap populasi yang ada.

Dalam menentukan sampel dari 413 mahasiswa Pascasarjana *Interdisciplinary Islamic Studies* UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.<sup>80</sup> Memilih sampel dalam penelitian ini, digunakan *metode sampling probabilitas (probability sampling)*. Metode ini memberikan peluang yang setara bagi setiap anggota populasi untuk terpilih menjadi bagian dari sampel penelitian. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Taro Yamane, yang dinilai lebih sesuai

---

<sup>79</sup> *Ibid.*, 34

<sup>80</sup> Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (<https://pddikti.kemdikbud.go.id>)

untuk populasi yang berukuran kecil dan sederhana.<sup>81</sup> Adapun rumus Taro Yamane adalah:<sup>82</sup>

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} \text{ atau } n = \frac{N}{N \cdot e^2 + 1}$$

Penjelasan:

ni = ukuran sampel

Ni = ukuran populasi

d atau e = taraf kesalahan *sampling* yang dapat ditolerir 10% atau 0,1

Dalam banyak kasus, ukuran sampel yang memadai diperlukan untuk menghasilkan estimasi yang andal dan statistik yang signifikan. Menggunakan taraf kesalahan 10% memberikan ukuran sampel yang cukup representatif tanpa memerlukan jumlah sampel yang terlalu besar. Hal ini membuat penelitian lebih praktis dan ekonomis. Sebagai aturan praktis, kesalahan *sampling* yang tidak lebih dari 10% dari ukuran sampel sering dianggap dapat diterima untuk menghindari bias signifikan dalam estimasi. Dalam situasi ini, membatasi kesalahan *sampling* menjadi 10% dari ukuran sampel dapat membantu menjaga keseimbangan antara ketelitian estimasi dan keterbatasan sumber daya. Keterbatasan sumber daya seperti waktu, anggaran, atau akses terhadap responden dapat membatasi ukuran sampel yang dapat diambil.

Sebagai catatan, jika kesalahan *sampling* yang dipilih sebesar 1%, maka jumlah minimal populasi yang diambil adalah 10.000 orang. Jika kesalahan *sampling* dipilih sebesar 2%, jumlah populasi minimalnya adalah 2.500 orang.

---

<sup>81</sup> Kiky Prastiya, "Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode Libqual (Studi Kasus: STMIK Budi Darma Medan )," *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)* 3, no. 6 (2016): 70–73.

<sup>82</sup> Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru dan Karyawan dan Peneliti Pemula*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 65

Sedangkan untuk kesalahan sampling 3%, jumlah populasi minimalnya adalah 1.200 orang. Untuk kesalahan sampling 4%, populasi minimalnya adalah 625 orang. Untuk kesalahan sampling 5%, jumlah populasi minimalnya adalah 400 orang. Kesalahan pengambilan sampel di atas 5% sesuai untuk populasi berapapun. Pembatasan ini diberlakukan untuk mengontrol perbandingan jumlah sampel dengan populasi agar tidak terlalu besar. Perbandingan ini sebaiknya diperbesar semaksimal mungkin, karena itu ukuran sampel ideal sebaiknya di bawah 50% dari populasi. Meskipun untuk sampel yang kecil, batas ini bisa diabaikan.<sup>83</sup>

Dari penjelasan di atas dapat dirumuskan:

$$n = \frac{413}{1+413 (0,1)^2}$$

$$n = 80,31$$

Berdasarkan perhitungan rumus Taro Yamane, diperoleh jumlah responden sekitar 80,31, yang kemudian dibulatkan menjadi 80 individu. Dalam penelitian ini, sampel yang terdiri dari 80 mahasiswa. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* atau *sampling insidental*. Teknik ini memilih sampel berdasarkan kebetulan, yaitu partisipan yang secara kebetulan dijumpai oleh peneliti dan dinilai sesuai untuk memberikan data. Dengan kata lain, siapa pun yang secara tidak sengaja ditemui peneliti dan dianggap memenuhi kriteria sebagai sumber data, dapat dijadikan sampel dalam penelitian.<sup>84</sup>

<sup>83</sup> Ardat Ahmad dan Indra Jaya, *Biostatistik* (Jakarta: Kencana, 2021), 43.

<sup>84</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 85.

## 7. Variabel Penelitian

Berdasarkan pendapat Arikunto, variabel merupakan objek atau fokus utama yang menjadi pusat perhatian dalam suatu penelitian.<sup>85</sup> Sedangkan menurut Sugiyono variabel adalah Semua objek yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk diinvestigasi guna memperoleh informasi yang relevan, kemudian hasilnya dievaluasi untuk membuat kesimpulan.<sup>86</sup> Dari dua konsep yang disebutkan, kita dapat menyimpulkan bahwa variabel penelitian merupakan entitas yang sedang dijelajahi atau dipelajari dalam rangka memperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang subjek tersebut, dengan tujuan untuk menarik kesimpulan yang dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif atau membuat generalisasi yang valid. Variabel penelitian ini bisa berupa objek, kondisi, atau karakteristik yang diamati atau dimanipulasi oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang relevan dan signifikan. Dengan demikian, variabel penelitian menjadi fokus dalam proses pengumpulan data dan analisis statistik dalam penelitian ilmiah.

Menurut Sugiyono, variabel adalah suatu atribut, sifat atau nilai dari orang, subjek maupun kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel merupakan objek yang menjadi perhatian utama dalam sebuah penelitian yang berfungsi sebagai fokus kajian yang akan dianalisis dan diteliti lebih mendalam oleh peneliti. Data-data yang diperoleh terkait variabel tersebut akan dikumpulkan, diolah, dan dianalisis untuk kemudian ditarik kesimpulan. Variabel dapat berupa karakteristik,

---

<sup>85</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 96.

<sup>86</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta 2014), 2.

ciri-ciri, atau nilai-nilai yang dimiliki oleh individu, kelompok, organisasi, ataupun kegiatan tertentu yang memiliki variasi yang berbeda-beda. Penetapan variabel dilakukan oleh peneliti sesuai dengan tujuan dan fokus penelitian yang ingin dicapai. Variabel menjadi unsur penting yang menentukan arah dan ruang lingkup penelitian sehingga harus ditetapkan dengan jelas dan spesifik.<sup>87</sup>

Adapun variabel penelitian dari penelitian yang sedang dilakukan yaitu ada dua variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y. Variabel X merupakan persepsi (pelayanan yang dirasakan mahasiswa) terhadap kualitas layanan perpustakaan, sedangkan Y merupakan pelayanan yang diharapkan mahasiswa terhadap kualitas layanan perpustakaan.

Dalam mengukur kedua variabel yang diteliti, dibuat beberapa indikator. Indikator pertama adalah harapan pemustaka, sedangkan indikator kedua adalah persepsi pemustaka. Setiap dimensi dalam masing-masing indikator tersebut menggunakan metode LibQUAL<sup>+TM</sup> yang meliputi *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place* dapat dipecah menjadi beberapa sub-variabel yang lebih spesifik sesuai dengan indikator-indikator yang digunakan dalam survei tersebut. Jika penelitian mendalam dilakukan dengan menggunakan sub-dimensi, jumlah variabel dapat bertambah sesuai dengan jumlah indikator yang diukur dalam setiap dimensi. Pada penelitian ini dapat dilihat pada kisi-kisi instrumen tabel 2 kualitas layanan perpustakaan.

---

<sup>87</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014), 50.

## 8. Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan pandangan Sugiyono, tahapan pengumpulan data merupakan aspek yang sangat krusial dalam sebuah penelitian karena tujuan utamanya adalah untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Sugiyono menerangkan bahwa data dapat diperoleh dari berbagai situasi yang beragam, berasal dari sumber-sumber yang bervariasi, dan dikumpulkan dengan menggunakan metode-metode yang bermacam-macam. Dilihat dari segi konteks penelitian, data diperoleh melalui lingkungan alami. Berdasarkan sumber data, terdapat sumber primer dan sumber sekunder. Sementara itu, dari segi metode, data dapat dikumpulkan melalui observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi, atau kombinasi dari keempat teknik tersebut.<sup>88</sup>

Pada penelitian ini penulis melakukan tiga teknik pengumpulan data yaitu kuesioner, wawancara, dan observasi lapangan. Berikut dibawah ini penjelasan singkat

### a. Angket atau Kuesioner

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik angket atau kuesioner. Angket merupakan sekumpulan pertanyaan tertulis yang disampaikan kepada individu-individu dengan tujuan agar bersedia memberikan tanggapan atau respon sesuai dengan permintaan dari peneliti. Dalam konteks penelitian ini, data dikumpulkan melalui daftar pertanyaan yang disusun

---

<sup>88</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kombinasi Mixed Methods, (Bandung: Alfabeta. 2013), 308

secara sistematis dan disampaikan kepada responden untuk diisi sebagai bentuk respon.<sup>89</sup>

Responden dalam penelitian ini adalah pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui kuesioner, yang berarti data diperoleh dari hasil jawaban responden terhadap kuesioner yang dibagikan. Kuesioner tersebut terdiri dari 54 pertanyaan yang mencakup tiga dimensi dalam metode LibQUAL<sup>+TM</sup>. Pada kuesioner penelitian ini, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan.

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner metode LibQual<sup>+TM</sup> dilakukan dengan menyusun kuesioner tertulis yang telah disesuaikan dengan 3 dimensi LibQual<sup>+TM</sup>. Tujuannya adalah untuk menilai kualitas layanan dengan menggunakan alat pengukuran yang telah ditetapkan. Dengan menggunakan metode ini, peneliti dapat secara sistematis memancarkan persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan, membantu mengidentifikasi perbaikan area-area yang diperlukan, dan meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

#### b. Wawancara

Teknik wawancara atau interview merupakan salah satu metode pengumpulan data yang melibatkan interaksi secara langsung antara peneliti dengan responden atau narasumber. Responden dalam wawancara merupakan individu

---

<sup>89</sup> Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2007), 127.

yang memberikan informasi secara langsung tentang pendapat, pandangan, dan keterangan lainnya terkait subjek yang sedang diselidiki. Sementara itu, informan adalah individu yang menjadi sumber informasi bagi peneliti untuk memperoleh keterangan mengenai individu lain atau situasi tertentu. Perbedaan antara responden dan informan terutama terlihat pada proses seleksi individu yang akan diwawancarai oleh peneliti. Proses pemilihan responden sangat terkait dengan pengambilan sampel yang mewakili orang-orang yang akan diwawancarai, sementara pemilihan informan harus berdasarkan pada keahlian individu terhadap topik yang ingin diselidiki.<sup>90</sup> Pada Penelitian ini yang diwawancara pemustaka dan pustakawan Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Selain sebagai alat untuk mengumpulkan informasi, wawancara juga memiliki fungsi sebagai proses interaksi dan komunikasi. Beberapa faktor yang memengaruhi hasil dari wawancara meliputi pewawancara, responden atau informan, topik penelitian yang dijelaskan dalam daftar pertanyaan, dan situasi saat wawancara. Di antara keempat faktor tersebut, peran pewawancara memiliki dampak yang paling signifikan terhadap kualitas data hasil wawancara. Dalam batas-batas tertentu, topik penelitian menjadi menarik dan rumusan pertanyaannya menjadi mudah dipahami responden atau informan disebabkan oleh kepiawaian pewawancara. Sikap dan tanggapan responden pun sebagian besar dipengaruhi oleh sikap dan perilaku pewawancara. Sikap yang simpatik atau kesan baik yang

---

<sup>90</sup> Kusumastuti, Adhi. *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Semarang: Deepublish, 2020), 55.

diberikan oleh pewawancara terutama pada saat pertama kali bertemu dengan responden atau informan berperan pada perolehan data wawancara.

c. Observasi

Pengamatan atau observasi sering digunakan sebagai metode pengumpulan data dalam penelitian yang bertujuan untuk mengevaluasi perilaku. Hal ini didasarkan pada asumsi bahwa perilaku seringkali sulit diukur secara akurat menggunakan tes, inventaris, atau kuesioner. Metode inventori dan kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pendekatan laporan diri (*self report*), sehingga responden cenderung memberikan informasi yang bias tentang dirinya sendiri kepada orang lain. Kelemahan ini dapat di atas dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap perilaku atau fenomena yang sedang diteliti.

Berbagai jenis pengamatan meliputi pengamatan bebas dan terfokus, pengamatan langsung dan tidak langsung, pengamatan alamiah dan terkendali, serta pengamatan berpartisipasi dan tidak berpartisipasi. Sebagai teknik pengumpulan data dalam penelitian, pengamatan menekankan pada keakuratan hasil pengamatan dan jelasnya prosedur yang diikuti. Oleh karena itu, hal pertama yang harus diperhatikan oleh peneliti adalah kejelasan variabel yang diamati, pencatatan hasil pengamatan, dan format pengamatan. Pada Penelitian ini observasi secara langsung di Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

## 9. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini terdiri dari 54 pernyataan yang akan digunakan sebagai kuesioner. Teknik pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Dalam studi ini, setiap pertanyaan akan diberikan penilaian berjenjang dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, opini, dan persepsi individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial tertentu yang telah ditetapkan sebagai variabel penelitian oleh peneliti. Dengan menggunakan skala Likert, variabel yang akan diukur dijelaskan dalam bentuk indikator-indikator variabel. Indikator-indikator ini kemudian dijadikan dasar untuk menyusun pernyataan-pernyataan dalam instrumen penelitian, baik berupa pernyataan atau pertanyaan.<sup>91</sup> Pada Penelitian ini dibagikan melalui link google form disebar kepada mahasiswa. Link form penelitian kepada mahasiswa adalah : <https://bit.ly/AnalisisKesenjanganAntaraHarapandanPersepsiMahasiswaTerhadapKualitasLayanan>.

Untuk setiap indikator dalam instrumen yang menggunakan skala Likert, terdapat gradasi jawaban dari yang sangat positif hingga sangat negatif. Pemberian skor pada jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan memiliki kriteria sebagai berikut:

- Sangat Setuju = 4
- Setuju = 3
- Tidak Setuju = 2
- Sangat Tidak Setuju = 1

---

<sup>91</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014), 93.

Pemberian skor terhadap masing-masing adalah untuk indikator positif jawaban sangat setuju = 4, jawaban setuju = 3, jawaban tidak setuju = 2, jawaban sangat tidak setuju = 1. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator. Kemudian indikator dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun indikator-indikator instrumen yang dapat berupa pernyataan/pertanyaan yang dituangkan dalam bentuk kuesioner.<sup>92</sup>

Menurut Arikunto dalam mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi terhadap kualitas pelayanan menggunakan tolak ukur dengan kriteria dengan persentase. Penulis dalam pilihan jawaban hanya menggunakan ukuran untuk empat jawaban, yaitu sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Empat jawaban itu dimodifikasi demi kepentingan penyusunan tesis, sehingga nilai tengah dihilangkan untuk menghindari responden menjawab nilai tengah. Karena sering sekali responden menjawab nilai tengah. Penulis mengantisipasi hal tersebut dengan menggunakan alternatif empat jawaban. Sehingga interval menjadi seperti dibawah ini<sup>93</sup>:

- Sangat setuju = 76 - 100 %i
- Setuju = 51-75 %i
- Tidak Setuju = 26-50 %i
- Sangat tidak setuju = 0-25%i

Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel ini biasanya berupa kuesioner yang berisi pernyataan. Pada penelitian ini mahasiswa

---

<sup>92</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 56.

<sup>93</sup> *Ibid.*, 57

(pemustaka) dapat memberikan penilaian terhadap pernyataan-pernyataan tersebut, Hasil penilaian dari kuesioner ini akan memberikan gambaran mengenai harapan dan persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan yang ada di perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Berikut tabel dibawah ini variabel dimensi menggunakan metode LibQUAL<sup>+TM</sup> pada penelitian ini :



| Dimensi                                                                | Indikator                               | Indikator                                                                                                                                                                                                                                                        | No    |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>Affect Of Service</b><br>(Kinerja Pustakawan Dalam Pelayanan)       | <i>Assurance</i><br>(jaminan/kepastian) | 1. Pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya<br>2. Pustakawan dapat menjawab pertanyaan yang diajukan dengan tepat<br>3. Ada rasa aman ketika melakukan transaksi sirkulasi dengan Pustakawan<br>4. Pustakawan ramah dalam melayani | 1-4   |
|                                                                        | <i>Empathy</i> (empati)                 | 1. Pustakawan peduli dengan kebutuhan mahasiswa di perpustakaan<br>2. Pustakawan mampu memberikan perhatian penuh pada setiap pemustaka yang datang ke perpustakaan                                                                                              | 5-6   |
|                                                                        | <i>Responsiveness</i><br>(Responsif)    | 1. Pustakawan cepat tanggap dengan permasalahan yang dihadapi dalam mencari koleksi<br>2. Pustakawan bersedia memberikan solusi atas masalah yang dihadapi sewaktu dalam mendapat kesulitan                                                                      | 7-8   |
|                                                                        | <i>Reliability</i><br>(keandalan)       | 1. Pustakawan memberikan pelayanan dengan sesuai waktu yang dijadwalkan<br>2. Koleksi yang ada di OPAC sudah akurat sesuai yang ada di rak koleksi perpustakaan                                                                                                  | 9-10  |
| <b>Information Control</b><br>(Kualitas Informasi Dan Akses Informasi) | Scope (Cakupan Informasi)               | 1. Ketersediaan koleksi sesuai dengan kebutuhan perkuliahan.<br>2. Tema koleksi perpustakaan bervariasi sesuai dengan mata kuliah silabus<br>3. Koleksi perpustakaan akurat dari isi koleksi tersebut                                                            | 11-13 |
|                                                                        | Convenience<br>(kenyamanan)             | 1. Kenyaman waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan.<br>2. Petunjuk pengguna fasilitas perpustakaan mudah dipahami dan jelas                                                                                                           | 14-15 |

|                                                  |                                                     |                                                                                                                                                                              |           |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|                                                  | <i>Ease of navigation</i><br>(kemudahan petunjuk)   | 1. Kemudahan dalam melakukan penelusuran informasi di perpustakaan karena penataan bahan koleksi perpustakaan, mempermudah dalam menemukan koleksi yang ada di perpustakaan. | 16        |
|                                                  | <i>Timeliness</i><br>(ketepatan waktu)              | 1. Tersedianya <i>Online Public Access Catalog</i> (OPAC) membuat pemustaka cepat dalam mengakses informasi yang dibutuhkan.                                                 | 17        |
|                                                  | <i>Equipment</i><br>(peralatan)                     | 1. Tersedianya peralatan seperti komputer untuk mengakses informasi.<br>2. kecepatan internet dalam mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan.                            | 18, 19    |
|                                                  | <i>Self Reliance</i><br>(kemandirian)               | 1. Bisa melakukan sendiri dalam mencari informasi di Perpustakaan.                                                                                                           | 20        |
| <i>Library as Place</i><br>(Sarana Perpustakaan) | <i>Tangibles</i> (bukti fisik)<br>(fisik)           | 1. Kondisi fisik gedung perpustakaan cukup memadai.<br>2. Pustakawan berpenampilan rapi.                                                                                     | 21 dan 22 |
|                                                  | <i>Utilitarian space</i><br>(ruang yang bermanfaat) | 1. Adanya ruangan perpustakaan yang memadai dapat dimanfaatkan untuk belajar.                                                                                                | 23        |
|                                                  | <i>Symbol</i> (Berbagai makna)                      | 1. Perpustakaan dapat memunculkan berbagai inspirasi untuk membaca<br>2. Perpustakaan terbuka untuk civitas akademik dalam diskusi bersama.                                  | 24 dan 25 |
|                                                  | <i>Refuge</i> (Tempat belajar yang nyaman)          | 1. Ketersediaan ruangan di perpustakaan yang nyaman untuk belajar.<br>2. Kondisi perpustakaan selalu bersih sehingga kondusif untuk belajar.                                 | 26 dan 27 |

Tabel 2 Indikator Kualitas Layanan Perpustakaan

## 10. Validitas dan Reliabilitas

Pengujian instrumen pada penelitian ini ada dua yaitu uji validitas dan reliabilitas. Penting untuk melakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap alat pengumpulan data. Pengujian pada kuesioner bertujuan untuk menilai keakuratan serta validitas dari instrumen pengumpulan data (kuesioner) yang telah disiapkan.

### a. Uji Validitas

Menurut Husein Umar, validitas mengindikasikan sejauh mana sebuah instrumen pengukuran mampu mengukur hal yang dimaksudkan.<sup>94</sup> Apabila peneliti menggunakan metode kuesioner untuk mengumpulkan data, maka kuesioner yang digunakan harus memiliki kemampuan untuk mengukur dengan tepat hal atau variabel yang ingin diukur dalam penelitian tersebut. Sedangkan menurut Hamdi menyebutkan validitas atau kesahihan berasal dari kata *validity* yang berarti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dapat melakukan fungsi ukurnya.<sup>95</sup> Tes validitas adalah suatu skala di mana hasil yang diperoleh berdasarkan skor angka dianggap sesuai, signifikan, dan bermanfaat. Validitas merujuk pada sejauh mana suatu pengukuran dapat dianggap sesuai untuk membuat kesimpulan atau keputusan tertentu berdasarkan skor yang diperoleh. Oleh karena itu, untuk memastikan bahwa prosedur yang digunakan memiliki validitas terkait dengan masalah penelitian, subjek, dan konteks masalah, peneliti memiliki tanggung jawab untuk menjelaskan validitas instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data.

---

<sup>94</sup> Husein Umar, *Evaluasi Kinerja Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2002), 10.

<sup>95</sup> Asep Saepul Hamdi, *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan* (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2014), 70.

Sugiyono mengemukakan bahwa uji validitas merupakan suatu metode untuk menilai keakuratan kuesioner. Kuesioner dianggap valid jika pertanyaan-pertanyaan yang terdapat di dalamnya dapat memperoleh informasi yang sesuai dengan tujuan kuesioner tersebut, sedangkan jika pertanyaan-pertanyaan tersebut tidak mampu mencerminkan dengan baik tujuan kuesioner, maka kuesioner tersebut dianggap tidak valid.<sup>96</sup>

Kriteria dalam menentukan valid tidaknya suatu instrumen langsung dihubungkan dengan tabel *r product moment*. Untuk mengetahui besarnya *r* tabel digunakan 5% atau 0,05 dengan rumus  $df \text{ (degree of freedom)} = n - k$  jumlah *n* yang dimaksud disini adalah jumlah responden yang digunakan pada penelitian yakni 80 responden. Sedangkan untuk *k* yaitu jumlah variabel pada penelitian yang berjumlah satu variabel. Setelah mengetahui jumlah *n* dan *k* maka *degree of freedom* dalam penelitian ini. Uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 27.

Berdasarkan variabel harapan dan persepsi yang dikembangkan menjadi 54 soal yang diujikan pada 80 mahasiswa pascasarjana. Hasil analisis yang diperoleh pada semua variabel harapan dan analisis dinyatakan keseluruhan adalah valid menggunakan SPSS 27. Hasil dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

---

<sup>96</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Da R&D*.40

| No                                                 | r hitung | r tabel | Ket.  | No                                         | r hitung | r bag | Ket.  |
|----------------------------------------------------|----------|---------|-------|--------------------------------------------|----------|-------|-------|
| 1                                                  | 0,608    | 0,220   | Valid | 28                                         | 0,512    | 0,220 | Valid |
| 2                                                  | 0,651    | 0,220   | Valid | 29                                         | 0,572    | 0,220 | Valid |
| 3                                                  | 0,626    | 0,220   | Valid | 30                                         | 0,538    | 0,220 | Valid |
| 4                                                  | 0,636    | 0,220   | Valid | 31                                         | 0,430    | 0,220 | Valid |
| 5                                                  | 0,737    | 0,220   | Valid | 32                                         | 0,520    | 0,220 | Valid |
| 6                                                  | 0,683    | 0,220   | Valid | 33                                         | 0,568    | 0,220 | Valid |
| 7                                                  | 0,597    | 0,220   | Valid | 34                                         | 0,482    | 0,220 | Valid |
| 8                                                  | 0,536    | 0,220   | Valid | 35                                         | 0,678    | 0,220 | Valid |
| 9                                                  | 0,561    | 0,220   | Valid | 36                                         | 0,620    | 0,220 | Valid |
| 10                                                 | 0,670    | 0,220   | Valid | 37                                         | 0,594    | 0,220 | Valid |
| 11                                                 | 0,622    | 0,220   | Valid | 38                                         | 0,654    | 0,220 | Valid |
| 12                                                 | 0,668    | 0,220   | Valid | 39                                         | 0,725    | 0,220 | Valid |
| 13                                                 | 0,560    | 0,220   | Valid | 40                                         | 0,708    | 0,220 | Valid |
| 14                                                 | 0,684    | 0,220   | Valid | 41                                         | 0,589    | 0,220 | Valid |
| 15                                                 | 0,386    | 0,220   | Valid | 42                                         | 0,619    | 0,220 | Valid |
| 16                                                 | 0,695    | 0,220   | Valid | 43                                         | 0,655    | 0,220 | Valid |
| 17                                                 | 0,528    | 0,220   | Valid | 44                                         | 0,703    | 0,220 | Valid |
| 18                                                 | 0,533    | 0,220   | Valid | 45                                         | 0,596    | 0,220 | Valid |
| 19                                                 | 0,503    | 0,220   | Valid | 46                                         | 0,592    | 0,220 | Valid |
| 20                                                 | 0,632    | 0,220   | Valid | 47                                         | 0,479    | 0,220 | Valid |
| 21                                                 | 0,502    | 0,220   | Valid | 48                                         | 0,421    | 0,220 | Valid |
| 22                                                 | 0,532    | 0,220   | Valid | 49                                         | 0,320    | 0,220 | Valid |
| 23                                                 | 0,590    | 0,220   | Valid | 50                                         | 0,471    | 0,220 | Valid |
| 24                                                 | 0,590    | 0,220   | Valid | 51                                         | 0,323    | 0,220 | Valid |
| 25                                                 | 0,608    | 0,220   | Valid | 52                                         | 0,360    | 0,220 | Valid |
| 26                                                 | 0,652    | 0,220   | Valid | 53                                         | 0,257    | 0,220 | Valid |
| 27                                                 | 0,661    | 0,220   | Valid | 54                                         | 0,283    | 0,220 | Valid |
| Tabel 3 Hasil Olah Data Variabel Harapan Mahasiswa |          |         |       | Tabel 4 Hasil Olah Data Persepsi Mahasiswa |          |       |       |

## b. Uji.Reliabilitas

Reliabilitas menurut Hamdi Reliabilitas mengindikasikan tingkat kepercayaan terhadap hasil pengukuran. Hal ini mengacu pada sejauh mana pengukuran konsisten, baik dalam penggunaan instrumen yang sama dengan bentuk yang berbeda atau pada waktu yang berbeda selama proses pengumpulan data.<sup>97</sup> Salah satu cara untuk menggambarkan reliabilitas adalah dengan menentukan tingkat ketepatan suatu pengukuran. Ketika suatu instrumen memiliki tingkat kesalahan yang kecil, dapat dianggap sebagai instrumen yang dapat diandalkan (reliabel), sedangkan jika instrumen tersebut memiliki tingkat kesalahan yang tinggi, maka instrumen tersebut dianggap tidak dapat diandalkan (tidak reliabel).<sup>98</sup>

Memudahkan analisis uji reliabilitas, para ahli sepakat untuk menyimbolkan derajat reliabilitas dengan  $r_{11}$ . Selain itu, agar pengujian reliabilitas tidak melibatkan pengujian dengan statistika parametrik, para ahli telah menurunkan nilai ideal  $r_{11}$  dari asumsi dasar teori tes klasik. Nilai  $r_{11}$  dikatakan ideal, jika berdasarkan hasil perhitungan nilai  $r_{11}$  menggunakan Rumus *Cronbach Alpha* sebesar  $\geq 75$ . Pengujian reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach Alpha* untuk menentukan nilai  $r_{11}$  yaitu:<sup>99</sup>

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \times \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

Keterangan :

$r_{11}$  = Derajat Reliabilitas

$k$  = Banyak Butir Soal

$S_i^2$  = Jumlah Skor Varian Tiap-Tiap Indikator

$S_t^2$  = Varian Totali

<sup>97</sup> Hamdi, *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*.

<sup>98</sup> *Ibid.*, 71

<sup>99</sup> Vigih Heri Kristanto, *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Sleman: DEEPUBLISH, 2018).

Uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan mampu memberikan hasil yang konsisten ketika pengukuran dilakukan berulang kali menggunakan kuesioner yang sama. Dalam pengambilan keputusan pada uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach Alpha*, menurut Wiratna Sujarweni, kuesioner dapat dikatakan reliabel atau andal jika nilai *Cronbach Alpha* yang diperoleh lebih besar dari 0,6.<sup>100</sup> Pada penelitian ini menggunakan uji reliabilitas *Cronbach Alpha* harapan  $0,884 > 0,6$  yang berarti reliable dan persepsi *Cronbach Alpha* 0,932 yang berarti reliable. Diujikan menggunakan SPSS 27 dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Indikator |
|------------------|----------------|
| .884             | 27             |

Gambar 1 Uji Reliabilitas Harapan

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Indikator |
|------------------|----------------|
| .932             | 27             |

Gambar 2 Uji Reliabilitas Persepsi

## 11. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang terkumpul berdistribusi normal atau tidak. Kriteria yang digunakan yaitu data dikatakan normal apabila signifikansi atau nilai koefisien pada output *One Sample Kolmogorov Smirnov* lebih besar dari alpha yang ditentukan yaitu 0,05.<sup>101</sup> Berikut hasil dari uji *One Sampel Kolmogorov Smirnov* dengan bantuan SPSS 27 for Windows dapat dilihat pada tabel berikut ini :

<sup>100</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2014), 192.

<sup>101</sup> Muhammad Nisfianoor, *Pendekatan Statistika Modren Untuk Ilmu Sosial*, (Jakarta, Salemba Humanika, 2009). 93

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                          |                         | Unstandardized<br>Residual |
|------------------------------------------|-------------------------|----------------------------|
| N                                        |                         | 27                         |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>         | Mean                    | .0000000                   |
|                                          | Std. Deviation          | .05749554                  |
| Most Extreme Differences                 | Absolute                | .161                       |
|                                          | Positive                | .107                       |
|                                          | Negative                | -.161                      |
| Test Statistic                           |                         | .161                       |
| Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>      |                         | .071                       |
| Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup> | Sig.                    | .069                       |
|                                          | 99% Confidence Interval | Lower Bound                |
|                                          |                         | Upper Bound                |
|                                          |                         | .063                       |
|                                          |                         | .076                       |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Berdasarkan tabel uji normalitas One Sample Kolmogorov Smirnov Test dengan menggunakan bantuan SPSS 27 dari Windows menunjukkan bahwa signifikansi untuk subyek penelitian nilai sebelum perlakuan/pretest dan setelah perlakuan/posttest adalah lebih besar dari signifikansi 0.05 atau  $0.069 > 0.05$  yang berarti data berdistribusi normal.

## 12. Teknik Analisis Data

Tahapan setelah pengumpulan data dari semua responden atau sumber data dalam penelitian kuantitatif adalah analisis data. Sugiyono menguraikan bahwa kegiatan dalam analisis data mencakup pengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, penyusunan data ke dalam tabel sesuai dengan variabel dari

seluruh responden, presentasi data untuk setiap variabel dengan teliti, dan melakukan perhitungan untuk merespons pertanyaan penelitian.<sup>102</sup>

Langkah-langkah dalam analisis data menurut Sugiyono melibatkan pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, penataan data dalam tabel berdasarkan variabel dari semua responden, presentasi data secara rinci untuk setiap variabel, perhitungan untuk menjawab pertanyaan penelitian, dan pengujian hipotesis yang diajukan. Pada penelitian yang tidak menyusun hipotesis, langkah terakhir ini tidak diperlukan.

Adapun teknik analisis data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini menggunakan model *importance and performance analysis* (IPA). IPA merupakan suatu teknik statistik deskriptif, Setelah data yang dibutuhkan diperoleh selanjutnya masuk ke tahapan analisis. Dalam model IPA analisis data menurut Fatmawati terdiri dari dua komponen yaitu:<sup>103</sup>

- a. Analisis kesenjangan (*gap*), merupakan analisis yang digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja layanan perpustakaan dengan harapan pemustaka terhadap layanan yang telah diberikan. i
- b. Menentukan analisis *gap* dengan langkah – langkah sebagai berikut:
  1. Menghitung rata-rata penilaian penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja untuk setiap indikator dengan rumus:<sup>104</sup>

---

<sup>102</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016).

<sup>103</sup> Endang Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan*, 249.

<sup>104</sup> J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, 241

$$Q = \frac{ZXi}{n} \qquad v = \frac{ZYi}{n}$$

Keterangan:

$ZXi$  = jumlah nilai/skor tingkat kinerja yaitu (*performance*) yaitu persepsi

$ZYi$  = jumlah nilai/skor tingkat kepentingan (*importance*) yaitu harapan

$n$  = responden

2. Menghitung nilai kesenjangan (gap) dengan rumus:<sup>60</sup>i

$$G = P (\text{performance}) - I (\text{Importance})$$

Menurut Wijaya<sup>105</sup> kesenjangan (gap) bernilai negatif menunjukkan bahwa harapan tidak terpenuhi. Semakin besar kesenjangan, semakin lebar jurang pemisah antara keinginan pemustaka dan sesuatu yang diperoleh sebenarnya.

3. Menghitung kualitas layanan

Selanjutnya untuk menganalisis kualitas yang telah diberikan maka digunakan rumus:<sup>106</sup>  $Kualitas (K) = \frac{P}{I}$  Untuk interpretasi hasil pengukurannya menurut Wijaya<sup>107</sup> jika kualitas ( $Q$ )  $\geq 1$ , maka kualitas pelayanan dikatakan baik. sedangkan apabila ( $Q$ )  $< 1$ , maka kualitas layanan dikatakan belum baik.

#### c. Analisis Kuadran

Diketahui Melalui analisis kuadran dapat reaksi pustakawan terhadap layanan yang diberikan perpustakaan berdasarkan minat dan

<sup>105</sup> Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*.157.

<sup>106</sup> *Ibid.*

<sup>107</sup> *Ibid.*

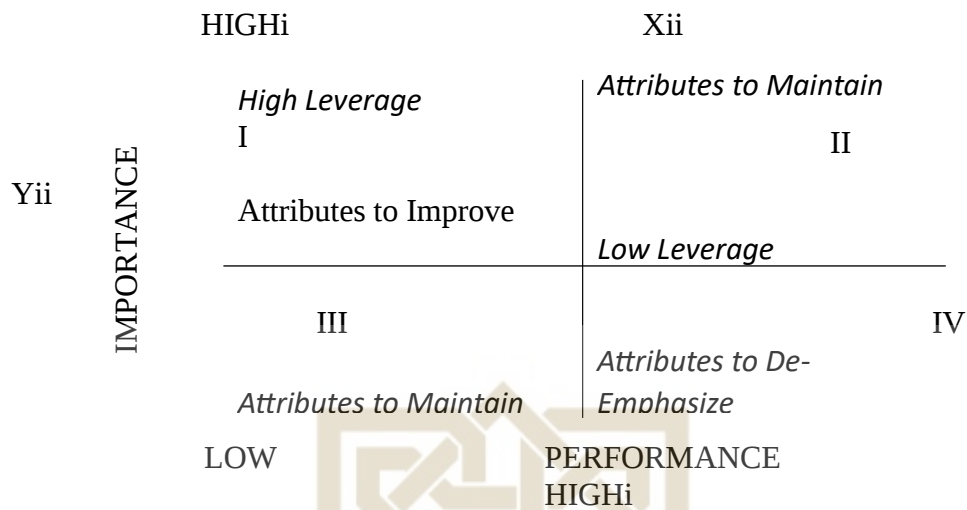
kinerjanya. Hasil analisis kuadran ini berupa diagram kartesius. Menurut Supranto<sup>108</sup> diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (x,y) dimana  $x$  merupakan rata-rata dari rata-rata tingkat kinerja (*performance*) sedangkan  $y$  adalah rata-rata dari rata-rata skor kepentingan (*importance*).

Adapun langkah-langkah untuk membuat diagram kartesius adalah sebagai berikut:

1. Menghitung rata-rata *importance* dan *performance* yang berfungsi sebagai batas untuk menentukan letak indikator dalam dimensi LibQUAL<sup>TM</sup> apakah ada pada kuadran I, II, III, atau IV, dan untuk mendapatkan titik tengah vertikal, dan titik tengah horizontal. Untuk mengidentifikasi area mana yang membutuhkan perhatian lebih lanjut atau perbaikan dalam layanan perpustakaan. Dengan menetapkan titik tengah ini dapat membagi diagram menjadi empat kuadran yang membantu dalam analisis dan pengambilan keputusan strategis.
2. Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan/diploting dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius saat ini untuk pengolahan diagram kartesius peneliti menggunakan utiware SPSS 27 dengan langkah-langkah pengerjaannya peneliti lampirkan di bagian lampiran. Setelah pengolahan data diagram kartesius gambar berikut:

---

<sup>108</sup> J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, 242



Gambar 3 Diagram *Importance* dan *Performance Matrix*

Keterangan gambar:

- I. Penting tapi tidak puas (*concentrate here*): menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pengguna. Sehingga menyebabkan mengecewakan atau ketidakpuasan pengguna.
- II. Penting dan puas (*keep up the good work*) : menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- III. Tidak penting dan tidak puas (*low priority*) Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

- IV. Tidak penting dan tidak memuaskan (*possible overkill*): menunjukkan faktor yang mempengaruhi pengguna kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.<sup>109</sup>

### G. Sistematika Pembahasan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis dan mempermudah pembaca memperoleh pembahasan. Berikut peneliti menjelaskan mengenai sistematika pembahasan sebagai berikut:

1. Bab I mencakup pendahuluan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teoritis, metode penelitian, dan rangkaian pembahasan.
2. Bab II yang memuat gambaran umum lokasi penelitian yaitu Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bab III yang berisi pembahasan dan analisis hasil penelitian yang terdiri dari data yang ada di lapangan. analisis data penelitian, yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan dan verifikasi. analisis data, analisis deskripsi variabel, serta pembahasan dari penelitian
4. Bab IV penutup yang berisii kesimpulan dan saran.
5. Daftar pustaka berisi daftar lengkap sumber-sumber yang digunakan dalam penelitian ini.

---

<sup>109</sup> J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, 242.

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menganalisis kesenjangan antara harapan dan persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan menggunakan metode libQUALI<sup>TM</sup> di perpustakaan pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Berdasarkan hasil dan pembahasan analisis yang dilakukan pada penelitian ini kesimpulan sebagai berikut: Nilai keseluruhan atribut tiga dimensi yaitu kinerja pustakawan (*service of affect*), Kualitas informasi (*information control*), dan sarana perpustakaan (*library Place*) kualitas layanan (Q) 0,82, 0,84, dan 0,84 < 1 dan jika dilihat dari keseluruhan 0,84 < 1 yang berarti tingkat kinerja (persepsi) di Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga lebih rendah dari pada nilai tingkat kepentingannya (harapan). Berarti ketiga dimensi LibQUAL<sup>TM</sup> bernilai negatif. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan di perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga belum dapat memenuhi harapan mahasiswa (pemustaka).

Kuadran yang paling banyak diisi indikator adalah kuadran I yakni kuadran yang dianggap penting tapi tidak memuaskan (*concentrate here*) dengan persentase sebanyak 31%, selanjutnya secara berturut-turut adalah kuadran II yang dianggap tidak penting tapi memuaskan (*possible overkill*) dengan persentase sebanyak 27%, Kuadran III yakni kuadran yang dianggap penting dan memuaskan (*keep up the good work*) dengan persentase sebanyak 27%, dan kuadran yang diisi dengan indikator paling sedikit adalah kuadran IV yakni kuadran yang dianggap tidak penting dan tidak memuaskan (*low priority*) dengan persentase sebanyak 15%.

## B. Saran

Berlandaskan pada temuan penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, peneliti memberikan rekomendasi berikut:

1. Kepada atasan/direktur Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga untuk memberikan perhatian khusus dan mengevaluasi Perpustakaan Pascasarjana agar semakin bagus kedepannya.
2. Pustakawan dan Tenaga Teknisi Perpustakaan sebaiknya memiliki prosedur operasional standar yang menjadi panduan dalam semua aktivitas perpustakaan, termasuk dalam layanan perpustakaan, guna memberikan pelayanan yang optimal bagi mahasiswa dan memperbaiki kinerja.
3. Indikator-indikator LibQUAL<sup>+TM</sup> yang berada di kuadran I pada diagram kartesius perlu diperbaiki karena belum memenuhi harapan mahasiswa (pemustaka), sehingga indikator-indikator dalam kuadran ini harus ditingkatkan (*attribute to improve*):
  - a) Untuk memberikan rasa aman ketika melakukan transaksi sirkulasi dengan pustakawan, penting bahwa pustakawan menunjukkan kepedulian yang tinggi terhadap kebutuhan mahasiswa di perpustakaan. Selain itu, penerapan protokol keamanan yang ketat dan ramah pengguna akan membantu menciptakan lingkungan yang nyaman dan terpercaya bagi mahasiswa. Pustakawan juga harus siap memberikan bantuan dan informasi yang diperlukan dengan cepat dan efisien, sehingga mahasiswa merasa didukung dan diperhatikan selama menggunakan layanan perpustakaan.

- b) Pustakawan harus selalu siap memberikan solusi atas masalah yang dihadapi mahasiswa. Selain itu, pastikan koleksi di OPAC akurat dan sesuai dengan yang ada di rak. Rutin memeriksa dan memperbarui data koleksi sangat penting agar mahasiswa mudah menemukan buku atau materi yang dibutuhkan.
- c) Agar lebih nyaman dan mudah digunakan, petunjuk fasilitas perpustakaan harus sederhana dan jelas. Instruksi yang mudah dipahami membantu mahasiswa memanfaatkan layanan dengan efektif. Penempatan petunjuk di tempat strategis dan penggunaan bahasa serta visual yang mudah dipahami sangat penting untuk mengurangi kebingungan.
- d) Untuk memudahkan penelusuran informasi di perpustakaan, penataan bahan koleksi harus dilakukan dengan baik. Penataan yang rapi dan sistematis akan mempermudah pengguna dalam menemukan koleksi yang cari. Selain itu, penggunaan label yang jelas dan penempatan koleksi sesuai kategori akan sangat membantu dalam mempercepat proses pencarian informasi.
- e) Tersedianya OPAC membuat pustaka cepat dalam mengakses informasi yang dibutuhkan. Selain itu, antarmuka OPAC yang user-friendly dan fitur pencarian yang efisien akan lebih meningkatkan kemudahan pengguna. Pelatihan singkat untuk pengguna baru tentang cara memanfaatkan OPAC juga dapat membantu memaksimalkan fungsinya dan menemukan informasi dengan lebih cepat dan tepat.

- f) Tersedianya peralatan seperti komputer untuk mengakses informasi memungkinkan pemustaka mencari informasi secara mandiri di perpustakaan. Selain itu, penyediaan panduan penggunaan komputer dan dukungan teknis yang mudah dijangkau akan sangat membantu pemustaka dalam memaksimalkan fasilitas ini.



## DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml. Leonard Berry. "A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research." *Journal Of Marketing* 49 (2011).
- Ardat Ahmad dan Indra Jaya. *Biostatistik*. Jakarta: Kencana, 2021.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Alex Media Komputindo, 2004.
- Bennett, Scott. "Libraries and Learning : A Story of Paradigm Change." *Libraries and Learning : A Story of Paradigm Change* 9, no. 2 (2009): 181–197. <https://doi.org/10.1353/pla.0.0049>.
- Brown, Stephen W., and Teresa A. Swartz. "A Gap Analysis of Professional Service Quality." *Journal of Marketing* 53, no. 2 (1989): 92. <https://doi.org/10.2307/1251416>.
- Bruce Thompson, Collen Cook, Fred Heath. "Two Short Forms of The LibQUAL+ Survey: Assessing Users Perceptions of Library Service Quality." *The Library Quarterly* 73, no. 4 (2003): 454.
- Burhan Bungin. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media, 2017.
- Chandra, Fandy Tjiptono and Gregorius. *Service, Quality, Dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset, 2005.
- Charles Richard, Snyder, Hal S.Shorey, Jennifer Cheavens, Kimberley Mann Pulvers, Virgil H.Adams III dan Cynthia Wiklund. "Hope And Academic Success in College." *Journal of Educational Psychology* 94, no. 4 (2002): 820.
- Demuth, Andrej. "Perception Theories." *Kognitivne Studia*, 2013. [http://socialscientist.us/nphs/psychIB/psychpdfs/Theories\\_of\\_Perception.pdf](http://socialscientist.us/nphs/psychIB/psychpdfs/Theories_of_Perception.pdf).
- Diao Ai Lien, Augustine, Dora, Santi Kusuma, Stevanus. *Literasi Informasi*. Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, 2020.
- Erdal, Yanardoner, Zeynep Kiziltepe, Fatma Nepra Seggie dan Sibel Akhmetmet. "The Learning Styles And Personality Traits Of Undergraduates : A Case at a

- State University in Istanbul.” *Antropologist* 18, no. 2 (2014).
- Fahdli, Rahmat, and Bachrul Ilmi. “Peran Pustakawan Referensi Sebagai Scholarly Communication Librarian” 2, no. 1 (2023).  
<https://doi.org/10.20961/evokasi.v12.740>.
- Farida, Nina Ariani Martini and Ida. *Materi Pokok Psikologi Perpustakaan*. Universitas Terbuka: Jakarta, 2009.
- Fatmawati, Endang. “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan FEB UNDIP Dengan Metode Libqual.” *Universitas Gadjah Mada*, 2011, 90.
- . *Mata Baru Penelitian Perpustakaan: Dari SERVQUAL Ke LibQUAL+TM*. Jakarta: Sagung Seto, 2013.
- . *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari SerQUAL Ke LibQUAL+*. Jakarta: Sagung Seto, 2013.
- Geraei, Maryam Keshvari Firoozeh Zare Farashbandi Ehsan. “Modelling Influential Factors on Customer Loyalty in Public Libraries: A Study of West Iran.” *The Electronic Library* 33, no. 4 (2015): 810–23.  
<http://dx.doi.org/10.1108/EL-10-2013-0185>.
- Hamdi, Asep Saepul. *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2014.
- Indonesia. “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007.” *Indonesia* 43, no. Pub.L (2007). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007.
- Indonesia, Republik. “Tentang Perguruan Tinggi.” *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012*, n.d.
- Jamaluddin. *Manajemen Mutu Layanan Akademik. Journal of Chemical Information and Modeling*. Vol. 15. Jambi: Media Salim Indonesia, 2018.
- Komaruddin. “Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi: Pengalaman Perpustakaan STAIN Kediri.” *Jurnal Pustakaloka* 1, no. 2 (2016): 14.
- Kristanto, Vigih Heri. *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Sleman: DEEPUBLISH, 2018.
- Kusumastuti, Adhi. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Semarang: Deepublish, 2020.
- Lasa Hs. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher,

2009.

Luthfiyah, Muh Fitrah dan. *Metode Penelitian*. Sukabumi: Jejak, 2017.

Ma Shana Davis dan Kyrillidou. *LibQUAL+ Procedures Manual ". In Association Of Research Libraries*. Washington, 2009.  
<http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ProceduresManual.pdf>.

Madani Rahmatulloh. *Harapan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Pada Suku Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Jakarta Timur*. Repository.Uinjkt.Ac.Id, 2018.

Martilla dan James. "Importance Performance Analysis." *The Journal Of Marketing* 41, no. 1 (1977): 77–79.

Mooradian, Bethany L. "Going Home When Home Does Not Feel Like Home: Reentry, Expectancy Violation Theory, Self-Constraint, and Psychological and Social Support." *California State University*, 2015.  
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.558.1802&rep=rep1&type=pdf>.

Muhammad Idrus. *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2007.

Muhammad Jaber Hossain. "Redefining Expectancy Disconfirmation Theory Using LIS SERVQUAL+: An Integrated Framework for Evaluating Library Service Quality and User Satisfaction." *The International Information And Library Review* 51, no. 3 (2019).

Mulyani, Sri. "Dampak Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Perilaku Konsumen." *Jurnal Gemawisata* 11, no. 1 (2003).

Nashihuddin, Wahid. "Pemahaman Pemustaka Dalam Menelusur Sumber-Sumber Literatur." *Jurnal Pustakawan Indonesia* 13, no. 2 (2006): 28–39.

Prastiya, Kiky. "Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode Libqual (Studi Kasus: STMIK Budi Darma Medan )." *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)* 3, no. 6 (2016): 70–73.  
<https://ejurnal.stmik-budidarma.ac.id/index.php/jurikom/article/view/176>.

- Rahayuningsih, Fransisca. *Mengukur Kepuasan Pemustaka : Menggunakan Metode LibQUAL+TM*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Rakhmat, Jalaludin. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001.
- Ratminto dan Atik. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen Capter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Robert D. Stueart dan B.Moran. *Library And Informations Center Management*. London: Libraries Unlimited, 2007.
- Saleh, Amin. "Pengaruh Kredibilitas Pustakawan Pada Layanan Referensi Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat." *Edulib* 4, no. 1 (2014). <https://doi.org/10.17509/edulib.v4i1.1169>.
- Samantha Matherne. "Images and Kant's Theory of Perception." *Ergo Journal of Philosophy* 29, no. 2 (2015): 737. <https://quod.lib.umich.edu/cgi/p/pod/dod-idx/images-and-kants-theory-of-perception.pdf?c=ergo;idno=12405314.0002.029;format=pdf>.
- Sarwono, Sarlito W. *Psikologi Sosial, Individu Dan Teori-Teori Psikologi Sosial*. Balai Pustaka. Jakarta, 2002.
- Siti Rochmayati. *Analisis Kesenjangan Antara Harapan Dan Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2011.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- . *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Da R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Syofian Siregar. *Metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual Dan SPSS*. Jakarta: Kencana Prenada Media, 2013.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset, 2016.

- Twum, Kojo Kakra, Matilda Adams, Stephen Budu, and Rosina Akuokor Anati Budu. "Achieving University Libraries User Loyalty through User Satisfaction: The Role of Service Quality." *Journal of Marketing for Higher Education* 32, no. 1 (2022): 54–72. <https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1825030>.
- Umar, Husein. *Evaluasi Kinerja Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka, 2002.
- Wardatussamroh. *Analisis Harapan Dan Persepsi Siswa Terhadap Layanan Perpustakaan Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Jakarta*. Repository.Uinjkt.Ac.Id, n.d. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/64609%0Ahttps://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/64609/1/WARDATUSSAMROH-FAH.pdf>.
- Wiratna Sujarweni, V. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru, 2014.
- Yi, Zhixian. "Effective Techniques For The Segmentation Of Academic." *Library Management* 37, no. 8 (2016): 454. <http://dx.doi.org/10.1108/LM-07-2016-0052>.
- Yunita, Irva, and Reza Nawafella Alya parangu. "Layanan Readers' Advisory Dalam Mewujudkan Layanan Referensi Yang Prima Pada Perpustakaan." *Info Bibliotheca: Jurnal Perpustakaan Dan Ilmu Informasi* 4, no. 1 (2023): 71–86. <https://doi.org/10.24036/ib.v4i1.362>.