

# KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN ESA UNGGUL DARI SUDUT PEMUSTAKA (MAHASISWA S1,S2,DAN DOSEN ) MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL+™

Mukhamad Khaerudin<sup>1,2</sup>, Indira Irawati<sup>1</sup>, Tamara Adriani Salim<sup>1</sup>, Taufik Asmyanto<sup>1</sup>  
<sup>1</sup>Departemen Humaniora fakultas ilmu budaya Universitas Indonesia Depok 16424, Indonesia  
<sup>2</sup>Pustakawan di Universitas Esa Unggul, Kebon Jeruk, Indonesia  
*E-mail:mukhamad.khaerudin@esaunggul.ac.id*

## Abstrak

Kualitas layanan perpustakaan dapat dilihat dari sudut pemustaka. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan Perpustakaan Universitas Esa Unggul dari sudut pemustaka. Penelitian dilakukan di Perpustakaan Universitas Esa Unggul. Subjek ialah pemustaka mahasiswa S1 (n=80), S2 (n=10) dan dosen (n=10). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah LibQual+™ yaitu suatu metode untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan tiga dimensi yang dijadikan indikator pengukuran yaitu *Affect of service* (Sikap dan kemampuan petugas dalam melayani pemustaka), *Information Control* (Ketersediaan koleksi dan kemudahan akses informasi) dan *Library as Place* (Perpustakaan sebagai sebuah tempat). Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner atau angket. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas layanan di sudah memuaskan pemustaka. Hal ini dibuktikan bahwa nilai rata-rata harapan minimum yaitu 6,18 dan nilai rata-rata persepsi adalah 6,49 sedangkan nilai rata-rata harapan yang diinginkan (*desired*) yaitu 6,18. Dengan demikian dapat diketahui bahwa nilai rata-rata persepsi lebih tinggi dari harapan minimum, sehingga diperoleh nilai kesenjangan AG (*Adequacy Gap*) positif yaitu 0,29 dan nilai SG (*Superiority Gap*) sebesar 0,29

Kata Kunci : Kepuasan Pemustaka, Kualitas Layanan Perpustakaan, LibQual, Persepsi, harapan

## ABSTRACT

*The quality of library services can be assessed from the user point of view. This research aimed to assess the quality service of Esa Unggul university's Library based on users' desired expectations. The study was conducted in Universitas Esa Unggul Library. The LibQual +™ is performed to assess three dimensional indicators, namely Affect of service, Information Control and Library as Place. A hundred user were involved comprise from 80 bachelor students, 10 master students and 10 lecturers. Data was collected by structured questionnaire. The results of the study indicated that the most respondents satisfied with overall quality of library services. the satisfaction was in line with score 6,18 for minimum and 6,18 for desired expectation. While the perceived of respondents score was 6,49, which means high than expectations. The gap between expectation and perceived is 0,29 which indicated that the Adequacy Gap was Positive and under the Zone of tolerance.*

*Keyword : User's satisfaction, Quality of Service, LibQual method, Perceived, Expectation*

## PENDAHULUAN

Perpustakaan adalah jantung perguruan tinggi. bila perguruan tinggi tanpa perpustakaan, maka dikhawatirkan proses belajar mengajar tidak dapat berjalan sebagai mana mestinya, Asumsinya perguruan tinggi tersebut tidak akan banyak berkembang tanpa komunikasi gagasan yang merupakan fungsi utama dari sebuah perpustakaan (Widjaja, 2000:13). Perguruan tinggi dalam tingkatnya yang ideal, berfungsi sebagai pusat

pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, apabila terjadi interaksi yang intens antara fungsi pendidikan, riset, dan pusat komunikasi gagasan, yang tidak lain adalah perpustakaan bila berfungsi maksimal".

Keunggulan dan kemajuan pengembangan di perpustakaan perguruan tinggi merupakan kewajiban bagi pustakawan dalam interaksi, apabila interaksi baik dalam pelayanan maka akan tercipta potensi baru dan pengembangan teknologi melalui riset dan penerapannya di

masa sekarang dan yang akan datang sehingga perguruan tinggi akan menciptakan akademisi yang berkualitas serta mampu bersaing di era globalisasi".

Sintesa dari kedua fungsi tersebut ditujukan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan akademik dan profesional yang tinggi di bidangnya, sesuai dengan disiplin ilmu yang ditekuninya. Tujuan perguruan tinggi yang ideal tersebut sangat didukung oleh pemerintah terbukti dengan tingginya prosentase dalam APBN untuk sektor pendidikan termasuk pendidikan tinggi (SNI pedoman perpustakaan RI,2011). Ini semua ditempuh sebagai wujud nyata dari pengamalan amanat pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yakni mencerdaskan bangsa. Guna merealisasikan hal tersebut perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran yang amat penting dan menentukan.

Dalam merealisasikan peran perpustakaan menurut Undang Undang 1945 pelayanan perpustakaan belum tersentuh semua jenis perpustakaan masih banyak pengguna perpustakaan yang termarginalkan seperti penyandang tuna rungu,tuna netra,pengguna perpustakaan yang ada di penjara walaupun hak untuk mendapatkan informasi sama seperti yang normal hal ini perlu perhatian penuh dan itu semua kewajiban kita semua sebagai pustakawan.

Dalam hubungannya dengan peran layanan yang amat penting dan pengaruh kualitas layanan terhadap kemajuan perpustakaan perguruan tinggi dalam hal ini Perpustakaan Universitas Esaunggul selayaknya mengarahkan ke peningkatan kinerja. Sampai saat ini, perpustakaan Universitas Esaunggul telah mengalami perubahan dan peningkatan yang signifikan dari segi anggaran dan sumberdaya manusianya. Dua orang di sekolahkan ke tingkat magister dalam bidang ilmu perpustakaan. Anggaran yang disediakan untuk perpustakaan telah meningkat tajam (anggaran tahun 2014 mencapai 1.4 m untuk perpustakaan terutama sarana prasana untuk menunjang pelayanan di perpustakaan universitas Untuk meningkatkan potensi pada pustakawan agar mampu memberikan pelayanan informasi yang baik serta mempunyai skil dalam bidang *exelen service* perpustakaan esa unggul.mengirim pustkawanya untuk pelatian setiap ada pelatihan

dan dianggarkan oleh pihak manajemen shingga sangat mendukung untuk pelayanan di perpustakaan.

Meskipun demikian dirasakan masih terjadi gap antara harapan pihak perpustakaan dan kenyataan yang dirasakan pemustakanya.Hal ini terbukti dari masih maraknya keluhan dari pihak mahasiswa yang merupakan pemustaka perguruan tinggi tersebut.

Selain anggaran, di Perpustakaan Universitas Esaunggul pada dasarnya mulai ditingkatkan segi sarana dan prasarana dan yang penting adalah adanya keinginan kuat dari pustakawannya untuk maju, menjadi lebih profesional dan kemauan yang tinggi untuk melayani.butkti peningkatan layanan dan kemauan yang tinggi dari pustakawan dari awal jam buka perpustakaan selalu lebih awal sudah ada petugas yang siap melayanai begitu juga jam tutup walaupun sudah tutup kalau lampu dan komputer masih menyala tetap dilayani.

Adanya evaluasi kinerja dari departemen kendali mutu secara rutin kesemua kegiatan pelayanan di setiap departemen termasuk perpustakaan meliputi pencapaian kinerja pelayanan peminjaman dan pengembalian buku,tesis,skripsi dan layanan *online* lainnya di perpustakaan setiap tahunnya untuk pelayanan di perpustakaan tercapai, ini membuktikan adanya interaksi yang intens antara pustakawan dan pemustakanya serta tidak adanya komplin dari pemustaka,untuk menyelenggarakan perpustakaan secara memuaskan, menurut Rusina (2000, p.96) ada tiga keperluan dasar yang harus dipenuhi yakni :

1. Berkumpulnya koleksi pustaka yang berkualitas dan tersusun baik
2. Tersedianya tempat yang menarik dan nyaman bagi pengunjung
3. Adanya petugas yang memberi pelayanan yang efisien, ramah dan sopan.

Ketiga syarat tersebut di anggap ideal untuk diusahakan oleh perpustakaan Esaunggul. Namun demikian hal tersebut berasal fisik tidak cukup. Dengan adanya tiga bangunan fisik, ada hal lain yang penting yakni diusahakannya interaksi yang intens antara pustakawan, pemustaka, dan kumpulan gagasan yang ada pada suatu perpustakaan yang ideal". Dalam praktiknya proses interaksi di perpustakaan Universitas Esa Unggul harus dilandasi oleh norma, nilai, aturan, yang dapat

dijadikan acuan. Menurut Berry (1995), norma adalah aturan yang disepakati sebagai pedoman dalam bertingkah laku. Aturan itu sebagai standar tingkah laku yang benar dan yang salah. Norma tidak saja dikendalikan melalui rasa takut untuk merugikan orang lain tetapi juga melalui perasaan bersalah bila melanggar norma tersebut. Sebagai contoh tidak merasa memiliki tanggung jawab, adalah ketika pustakawan hanya tahu tanggung jawabnya sendiri tanpa memiliki rasa tanggung jawab bersama. Contoh di atas hanyalah salah satu dari banyak hal yang menjadikan *gap* antara pustakawan dan pemustakanya. Pada dasarnya penelitian seperti ini sangat diperlukan untuk mengetahui secara pasti apa kekurangan dan mungkin kelebihan yang dimiliki Perpustakaan Esa Unggul.

Pustakawan Perpustakaan Universitas Esa Unggul selain mengusahakan tiga syarat fisik yang dijelaskan oleh Rusina juga harus berinteraksi dengan pemustakanya sesuai norma dan semangat yang berlaku bagi pemustaka dalam hal ini para mahasiswa. Bila kedua hal tersebut diusahakan pasti *gap* antara pustakawan dan pemustakanya akan berkurang. Demo dari mahasiswa yang pernah terjadi di perpustakaan Universitas Esaunggul pada mahasiswa psikologi pada September tahun 2013 dan kurangnya tenaga pustakawan S2 dan S1 yang profesional untuk menunjang pelayanan di perpustakaan dan di sisilain setiap ada visitasi dan akreditasi dari BANPT selalu mendapatkan skor kurang, ini merupakan fenomena dari adanya *gap* tersebut.

Pemustaka di perpustakaan universitas Esa Unggul pada dasarnya mendapatkan layanan yang sama di perpustakaan, bagi mahasiswa S1, S2, dan dosen yang dibedakan hanya pada lama waktu pinjam buku, di berikan waktu pinjam yang lebih lama untuk mahasiswa S2 dan dosen, hal ini disesuaikan dengan kebutuhannya. Namun untuk pemanfaatan fasilitas perpustakaan yang paling banyak adalah pada mahasiswa S1 dan S2 karena ada sistem pembelajaran *online* (*Hibride learning*) diwajibkan bagi mahasiswa untuk kuliah online dan tempat yang di pergunakan adalah perpustakaan UEU karena tempat luas fasilitas meja kursi dan jaringan internet cepat walaupun banyak juga yang duduk di lantai tetapi bagi pengguna tetap nyaman yang penting power listrik dan jaringan internet tersedia, bahkan ada yang di

luar perpustakaan (teras perpustakaan universitas Esa Unggul) secara umum. kendali semua pelayanan di universitas Esa Unggul di tetapkan standar oleh kendali mutu (KPM) termasuk perpustakaan maka dari itu pelayanan yang di berikan harus mamuaskan penggunanya terutama mahasiswa (kantor Kendali mutu, 2012)

Penelitian mengenai "Kualitas layanan perpustakaan Universitas Esa Unggul dari sudut pemustaka mahasiswa S1, S2 dan dosen" adalah dalam usaha mengurangi *gap* yang terjadi selama ini antara kinerja perpustakaan dan layanan yang sesungguhnya dirasakan para mahasiswa dan pemustaka perpustakaan Universitas Esaunggul pada umumnya. Perpustakaan Universitas Esa Unggul berdiri tanggal 6 Oktober tahun 1996 dan diresmikan oleh Ibu Negara, Ibu Tien Soeharto, di lantai dua gedung utama kampus A Universitas Esaunggul. Waktu itu Universitas Esa Unggul baru memiliki 2 fakultas dan 2000 mahasiswa. Sekarang Universitas Esa Unggul telah memiliki 10 fakultas dan 22 program studi dengan 13 ribu lebih mahasiswa aktif. Ini merupakan tantangan bagi pustakawan yang bekerja di dalamnya sehingga banyak hal harus dibenahi.

Dari beberapa penelitian sebelumnya diperoleh gambaran kualitas pelayanan di perpustakaan adalah salah satu aspek penting untuk mengetahui harapan dan persepsi pengguna. Penelitian ini juga akan membahas tentang bagaimana kualitas layanan, kepuasan pengguna perpustakaan perguruan tinggi dengan lokasi dan objek penelitian yang berbeda yaitu di perpustakaan Esa Unggul.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pokok permasalahan yang akan menjadi kajian dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kualitas layanan perpustakaan universitas Esa Unggul dari sudut pandang mahasiswa S.1, S.2 dan dosen. Dengan menggunakan metode LibQual+™ ini maka diharapkan dapat teridentifikasi kinerja dari pustakawannya.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengukuran kualitas kinerja pelayanan perpustakaan berbasis LibQual+™ yang dapat digunakan untuk mengukur dan menganalisis pendapat pengguna perpustakaan terhadap

kualitas layanan perpustakaan Universitas Esa Unggul.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan cara mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan skala pengukuran terhadap indikator layanan yang ditanyakan kepada responden, Penelitian ini menggambarkan suatu variable gejala atau keadaan artinya penelitian ini di katagorikan penelitian deskriptif yang harus bersifat obyektif dan faktual dalam memperlihatkan fenomena yang ada yang memungkinkan peneliti memperoleh gambaran secara utuh dari permasalahan yang di teliti.

Menurut Bungin (2005) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif deskriptif bertujuan untuk menjelaskan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian itu berdasarkan apa yang terjadi. Kemudian mengangkat karakter atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun variabel tersebut dan menganalisis secara mendalam.

Menurut Sulisty-Basuki (p.110) Penelitian deskriptif. dalam artinya, penelitian deskriptif mencoba mencari deskripsi yang tepat dan cukup dari semua aktivitas, obyek, proses, dan manusia. Bilamana memungkinkan dan di anggap tepat, deskripsi semacam itu dilakukan secara kuantitatif agar dapat dilakukan analisis statistik”.

Dengan memperhatikan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang akan dicapai, serta untuk menganalisis kinerja pustakawan terhadap kualitas layanan Perpustakaan Universitas Esaunggul Jakarta, maka pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif.

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Universitas Esaunggul Jakarta yang beralamat Jl. Arjuna utara No:9 Kebon Jeruk Jakarta Barat dan waktu penelitian pada bulan September - Desember 2014

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode LibQual+™ merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasar persepsi pengguna dengan menggunakan tiga dimensi kualitas layanan yaitu *Affect of Service (AoS)* *Information control (IC)* dan *Library asPlace (LaP)*. Metode LibQual+™ ini pada dasarnya adalah

bertujuan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan dimensi tersebut yang merupakan adaptasi dari item-item dalam servqual yang telah dimodifikasi dan disesuaikan dengan lingkungan perpustakaan (Cook, 2013). Tiga dimensi tersebut terdiri dari :*Affect of Service, Information Control dan Library as Place* Untuk menentukan ukuran sampel dari populasi anggota perpustakaan, penulis menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan.

Berdasarkan rumus tersebut, maka sampel penelitian adalah:

Diketahui: N = 14038 dan e = 10 %

$$n = \frac{14038}{1 + 14038(0,1)^2} = \frac{14038}{1 + 1411,38} = \frac{14038}{1412,38} = 9,94$$

Pengguna berdasarkan strata yang ditempuh perpustakaan Universitas Esa Unggul melayani 14038 pemustaka. Pemustaka terdiri dari mahasiswa S1: 13712 orang, S2: 220 orang, Dosen: 206 orang. Mereka dapat menggunakan perpustakaan dari luar perpustakaan, selain itu mereka juga dapat mengakses informasi melalui Internet kapan saja.

Pengukuran kualitas layanan dalam LibQual+™ dilakukan berdasarkan harapan dan persepsi pengguna. Terdapat dua jenis harapan yang digunakan dalam pengukuran kualitas layanan, yaitu harapan minimum (*minimum expectation*) dan harapan yang diinginkan (*desired*). Harapan minimum merupakan harapan pengguna terhadap layanan perpustakaan yang dapat diterima (*acceptable*), sedangkan harapan sesungguhnya (*desired*) merupakan harapan pengguna terhadap layanan perpustakaan yang secara pribadi mereka inginkan. Persepsi (*perceived*) adalah tingkat layanan perpustakaan yang dirasakan oleh pengguna.

Model pengukuran kualitas layanan LibQual+™ sama seperti model pengukuran pada servqual, yaitu dengan mengurangi skor persepsi pengguna dengan skor harapan mereka. pengguna menilai kualitas layanan berdasarkan apa yang mereka inginkan (*desired service*) dan apa yang mereka anggap dapat diterima (*adequate service*).

**Tabel 1**  
**Indikator Dimensi Kualitas Layanan Perpustakaan**

No	Indikator	Item
1	<i>Affect of Service</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kemampuan dan kepercayaan diri petugas</li> <li>- perpustakaan dalam memberikan layanan</li> <li>- keinginan untuk menolong</li> <li>- sikap petugas dalam menghadapi kesulitan pengguna</li> <li>- kecepatan petugas dalam memberikan layanan</li> <li>- pengetahuan petugas perpustakaan</li> <li>- cara berpakaian petugas</li> <li>- respon petugas dalam memenuhi kebutuhan pengguna.</li> </ul>
2	<i>Information Control</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ketepatan koleksi untuk kebutuhan pengguna</li> <li>- ketersediaan jurnal tercetak dan digital</li> <li>- aturan layanan perpustakaan</li> <li>- koleksi tercetak yang dibutuhkan pengguna</li> <li>- sumber-sumber informasi dalam format elektronik</li> <li>- durasi distribusi informasi dari perpustakaan kepada pengguna.</li> <li>- kemudahan sarana penelusuran bagi pengguna</li> <li>- akses yang nyaman terhadap koleksi</li> <li>- situs atau OPAC yang mudah diakses</li> <li>- ketersediaan perangkat perpustakaan berteknologi tinggi yang dapat dimanfaatkan pengguna dengan mudah</li> <li>- akses terhadap informasi secara mudah dan independen bagi pengguna</li> <li>- akses sumber informasi dalam format digital yang dapat diakses dimana saja.</li> </ul>
3	<i>Library as Place</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ketenangan suasana perpustakaan</li> <li>- suasana nyaman perpustakaan untuk diskusi dan belajar</li> <li>- ruang perpustakaan yang dapat memberikan inspirasi</li> <li>- Fasilitas ruang perpustakaan</li> </ul>

Pengukuran kualitas layanan dalam LibQual+™ dilakukan berdasarkan harapan dan persepsi pengguna. Terdapat dua jenis harapan yang digunakan dalam pengukuran kualitas layanan, yaitu harapan minimum (*minimum expectation*) dan harapan yang diinginkan (*desired*). Harapan minimum merupakan harapan pengguna terhadap layanan perpustakaan yang dapat diterima (*acceptable*), sedangkan harapan sesungguhnya (*desired*) merupakan harapan pengguna terhadap layanan perpustakaan yang secara pribadi mereka inginkan. Persepsi (*perceived*) adalah tingkat layanan perpustakaan yang dirasakan oleh pengguna.

### 3. Model Analisis Data Penelitian

Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan dilakukan dengan menggunakan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden. Analisis data ini menggunakan statistik deskriptif, dimana metode analisis yang digunakan berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu gugus data sehingga memberikan informasi yang jelas. Teknik analisis data statistik deskriptif ini digunakan untuk menganalisis harapan dan persepsi responden terhadap seluruh variabel penelitian. Prosedur analisis data yang dilakukan sebagai berikut :

1. Menghitung total skor harapan *minimum*, total skor harapan yang diinginkan (*desired*) dan

total skor persepsi (*perceived*) untuk setiap butir pernyataan.

2. Menghitung skor rata-rata harapan *minimum*, harapan yang diinginkan (*desired*) dan persepsi (*perceived*).

3. Membandingkan skor rata-rata harapan *minimum*, harapan yang diinginkan (*desired*) dan persepsi (*perceived*), sehingga akan diperoleh skor kesenjangan (*gap score*) untuk mengetahui kualitas layanan.

Terdapat tiga istilah dalam perhitungan ini yaitu:

1. AG yaitu *Adequacy Gap* adalah nilai selisih yang diperoleh dari rumus:  $P$  (*Perceived*) -  $M$  (*Minimum*).

2. SG yaitu *Superiority Gap* adalah nilai selisih yang diperoleh dari rumus:  $P$  (*Perceived*) -  $D$  (*Desired*)

3. *Zone of tolerance*

Rumus :  $AG = P - M$  (*Perceived - Minimum*)

$SG = P - D$  (*Perceived - Desired*)

Keterangan :

- Apabila skor SG (*Superiority Gap*) menunjukkan nilai positif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan pemustaka, dapat diartikan pula bahwa pemustaka sangat puas terhadap layanan yang diterimanya.
- Apabila skor SG (*Superiority Gap*) menunjukkan nilai negatif, hal ini berada pada '*zone of tolerance*', dimana kualitas layanan berada diantara tingkat *minimum* yang dapat diterima dan tingkat harapan yang diinginkan (*desired*).
- Apabila skor AG (*Adequacy Gap*) menunjukkan nilai positif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi harapan pemustaka, dapat diartikan pula bahwa pemustaka cukup puas terhadap layanan yang diterimanya.
- Apabila skor AG (*Adequacy Gap*) menunjukkan nilai negatif, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan

pemustaka, dapat diartikan pula bahwa pemustaka tidak puas terhadap layanan yang diterimanya.

#### 4. Analisis dan Hasil

Analisis secara umum ini didapat dengan cara menjumlahkan semua skor harapan *minimum*, harapan yang diinginkan (*desired*), dan persepsi, kemudian dibagi dengan jumlah butir pertanyaan untuk mendapatkan nilai rata-rata harapan *minimum*, harapan (*desired*) dan persepsi. Dan skor kesenjangan (*Gap*) diperoleh dengan rumus sebagai berikut:  $AG = P$  (*Perceived* / Persepsi) -  $M$  (*Minimum* / Harapan *Minimum*)  $SG = P$  (*Perceived* / Persepsi) -  $D$  (*Desired* / Harapan yang Diinginkan)

Dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai rata-rata harapan *minimum* yaitu 6,18 dan nilai rata-rata persepsi adalah 6,49, sedangkan nilai rata-rata harapan yang diinginkan (*desired*) yaitu 6,18. Dengan demikian dapat diketahui bahwa nilai rata-rata persepsi lebih tinggi dari harapan *minimum*, sehingga diperoleh nilai kesenjangan AG (*Adequacy Gap*) positif yaitu 0,29 dan nilai SG (*Superiority Gap*) sebesar 0,29. tersebut menunjukkan bahwa *Adequacy Gap* adalah positif dan berada pada wilayah '*zone of tolerance*', yang berarti kualitas layanan masih dalam batas toleransi atau dinyatakan baik. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa pemustaka menilai kualitas layanan yang diterimanya telah memenuhi harapan *minimum* yang diinginkan sehingga pemustaka dapat dinyatakan puas dengan layanan yang diberikan. Dengan demikian, dapat dikatakan, bahwa secara umum, kualitas layanan perpustakaan Universitas Esa Unggul sudah memuaskan responden.

Kepuasan pemustaka adalah tingkat kepuasan yang telah dirasakan (*perceived*) oleh pemustaka sebagai pengguna jasa perpustakaan atas pelayanan yang telah diberikan oleh perpustakaan dibandingkan dengan apa yang mereka harapkan (*expected*) dari pelayanan tersebut.

Sebagaimana pendapat Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) yang mengemukakan: "ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*". Dan Kotler (2003) menyatakan bahwa: "kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi

pelanggan”. Sebagaimana prinsip dari *LibQual+™* (2008) adalah: “hanya pemustaka yang berhak menilai kualitas layanan”. Sehingga dalam hal ini ukuran dari kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak perpustakaan sebagai penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pemustaka.

### 1. Dimensi *Affect of Service*

Dari diagram di atas menunjukkan bahwa kelompok yang paling puas dengan dimensi *Affect of Service* adalah dosen (0.44), master (0,39) sebaliknya kelompok sarjana (S1) kurang puas (-0.04). Indikator tingkat kepuasan pada dimensi kualitas layanan ini dapat dilihat berdasarkan butir pernyataan yang memperoleh skor *Adequacy Gap* tertinggi dari masing-masing dimensi:

Butir pernyataan yang paling memuaskan responden sarjana (S1) ada empat dengan skor *Adequacy Gap* yang positif. Butir pernyataan yang menunjukkan kepuasan pemustaka merupakan pernyataan pada dimensi *Affect of Service* yaitu berkaitan dengan sikap petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka, seperti terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2  
Hasil Analisis Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi *Affect of Service*

Pendidikan	Harapan Minimum	Harapan ( <i>Desired</i> )	AG	SG
Dosen	6.26	6.26	6.70	0.44
Master (S2)	6.33	6.33	6.71	0.39
Sarjana (S1)	6.04	6.04	5.99	-0.04

Tabel 3  
Hasil Analisis Data Responden Dosen Berdasarkan Butir Pernyataan responden dari Dimensi *Affect of Service*

No Pernyataan	Harapan Minimum	Harapan ( <i>Desired</i> )	AG	SG
Petugas aktif menanyakan kebutuhan pengguna	6.20	6.20	6.50	0.30
Petugas bersikap ramah dalam melayani Pengguna	6.50	6.50	7.10	0.60
Petugas memberikan layanan dengan tepat dan cepat	6.40	6.40	6.60	0.20
Petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan layanan	6.10	6.10	6.80	0.70
Petugas selalu tanggap untuk menjawab pertanyaan/masalah	6.00	6.00	6.80	0.80
Petugas memenuhi kebutuhan pengguna dalam waktu paling lama 5 menit	5.90	5.90	6.40	0.50
Petugas dapat memberikan informasi tambahan kepada pengguna terhadap koleksi yang dibutuhkan	6.20	6.20	6.80	0.60
Petugas dengan cepat memberikan jawaban atas permintaan informasi yang dicari	6.80	6.80	6.60	-0.20
Rataan	6.26	6.26	6.70	0.44

Dari hasil perhitungan nilai AG dan SG untuk dimensi *affect of service*, kelompok responden dosen.

Pada Tabel 3.4 di atas terlihat jelas bahwa jenjang pendidikan dosen adalah kelompok responden yang memperoleh SG yakni -0.20 dari petugas cepat memberikan informasi yang

di cari, bila di analisis berdasarkan kelompok dosen ini dilakukan terhadap 8 butir pertanyaan yang berarti dosen sangat puas dengan 7 jenis layanan perpustakaan.

Tetapi ada satu (1) pertanyaan responden dosen yang sangat rendah yakni -0.20 yakni Petugas dengan cepat memberikan jawaban atas

permintaan informasi yang dicari berarti dan lamban dan ini harus di rubah sikapnya. kekurangan kecepatan dan kescekatan petugas

Tabel 4  
Hasil Analisis Data Responden Master (S2) Berdasarkan Butir Pernyataan

No Pernyataan	Harapan Minimum	Harapan (Desired)	AG	SG
Petugas aktif menanyakan kebutuhan pengguna	6.60	6.60	6.40	-0.20
Petugas bersikap ramah dalam melayani Pengguna	6.30	6.30	7.00	0.70
Petugas memberikan layanan dengan tepat dan cepat	6.10	6.10	7.10	1.00
Petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan layanan	5.80	5.80	7.20	1.40
Petugas selalu tanggap untuk menjawab pertanyaan/masalah	6.20	6.20	6.80	0.60
Petugas memenuhi kebutuhan pengguna dalam waktu paling lama 5 menit	6.60	6.60	6.50	-0.10
Petugas dapat memberikan informasi tambahan kepada pengguna terhadap koleksi yang dibutuhkan	6.80	6.80	6.20	-0.60
Petugas dengan cepat memberikan jawaban atas permintaan informasi yang dicari	6.20	6.20	6.50	0.30
Rataan	6.33	6.33	6.71	0.39

Pada tabel 4 di atas terlihat jelas bahwa jenjang pendidikan Master (S.2) adalah kelompok responden yang memperoleh SG dimensi *effect of service* dari 8 pertanyaan dan 5 pertanyaan mendapat nilai positif, dan 3 pertanyaan negatif bila di analisis berdasarkan kelompok jenjang

pendidikan Master ini dilakukan terhadap 5 butir pertanyaan yang berarti dosen sangat puas dengan 3 butir pertanyaan tidak puas dengan layanan perpustakaan UEU. Walaupun hanya tiga butir yang tidak signifikan petugas harus diperbaiki sikap dari petugas layanan

Tabel 5  
Hasil Analisis Data Responden Sarjana (S1) Berdasarkan Butir Pernyataan

No Pernyataan	Harapan Minimum	Harapan (Desired)	AG	SG
Petugas aktif menanyakan kebutuhan pengguna	6.33	6.33	5.16	-1.16
Petugas bersikap ramah dalam melayani Pengguna	5.80	5.80	6.46	0.66
Petugas memberikan layanan dengan tepat dan cepat	5.70	5.70	6.28	0.58
Petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan layanan	5.88	5.88	6.26	0.39
Petugas selalu tanggap untuk menjawab pertanyaan/masalah	5.91	5.91	6.06	0.15
Petugas memenuhi kebutuhan pengguna dalam waktu paling lama 5 menit	6.15	6.15	5.71	-0.44
Petugas dapat memberikan informasi tambahan kepada pengguna terhadap koleksi yang dibutuhkan	6.23	6.23	5.88	-0.35
Petugas dengan cepat memberikan jawaban atas permintaan informasi yang dicari	6.31	6.31	6.14	-0.18
Rataan	6.04	6.04	5.99	-0.04

Pada tabel 5 di atas terlihat jelas bahwa jenjang pendidikan Sarjana (S.1) adalah kelompok responden yang memperoleh Sebanyak 4 butir skor SG menunjukkan nilai positif dan 4 negatif dari dimensi *affect of service*, butir pertanyaan bila di analisis berdasarkan kelompok sarjana ini dilakukan terhadap 8 butir pertanyaan yang berarti sarjana (S.1) sebagian puas dan sebagian lagi tidak puas.

Butir pernyataan yang paling memuaskan responden sarjana (S.1) pada dimensi *affect of service* adalah dengan skor paling tinggi 0.66 pernyataan Petugas bersikap ramah dalam melayani pengguna, dan yang paling rendah -1.04 pada pernyataan Petugas aktif menanyakan kebutuhan pengguna.

Melihat skor -1.04 ini petugas harus menayakan kebutuhan dan informasi yang di butuhkan pengguna pada kenyataanya kelompok ini pernah ada yang demo dengan tanda tangan

sanpai 14 orang ini tidak sedikit yang bilang jutek kurang pro aktif terhadap petugas.

## 2. Dimensi *Information Control*

Dimensi *Information Control* adalah yaitu mencakup ketersediaan koleksi yang memadai dan kemudahan akses informasi di perpustakaan. Dalam kuesioner dimensi ini mencakup delapan pernyataan. Dan hasil analisis data menunjukkan bahwa dua kelompok memiliki nilai rata-rata persepsi lebih tinggi daripada nilai rata-rata harapan minimum yaitu kelompok sarjana dengan skor 0.29 dan master dengan skor 1.19. Nilai kesenjangan *Adequacy Gap* kedua kelompok tersebut menunjukkan skor positif. Kelompok yang menyatakan dimensi *Information of Control* yang paling tinggi mempengaruhi kepuasan pemustaka adalah kelompok master. Hasil analisis kepuasan responden kelompok berdasarkan dimensi berdasarkan kelompok dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 6.

Pendidikan	Harapan Minimum	Harapan ( <i>Desired</i> )	AG	SG
Dosen	6.94	6.94	6.10	-0.84
Master (S2)	6.34	6.34	7.53	1.19
Sarjana (S1)	6.07	6.07	6.36	0.29

Secara umum untuk dimensi *information control* mendapat SG positif akan tetapi ada yang mendapat skor negatif pada SG responden dosen.

Sebanyak 12 butir pernyataan memiliki skor *Adequacy Gap* positif yaitu seperti terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 7.

Hasil Analisis Data Responden Dosen Berdasarkan Butir Pernyataan

No Pernyataan	Harapan Minimum	Harapan ( <i>Desired</i> )	AG	SG
Jumlah buku yang dipinjam telah sesuai dengan kebutuhan	7.10	7.10	6.10	-1.00
Jam layanan perpustakaan telah sesuai dengan kebutuhan	6.90	6.90	6.10	-0.80
Koleksi buku tersedia sesuai dengan kebutuhan	6.80	6.80	6.10	-0.70
Penataan koleksi perpustakaan memudahkan dalam menemukan kembali dalam waktu yang cepat	6.70	6.70	6.10	-0.60
Koleksi jurnal tercetak tersedia sesuai dengan kebutuhan	7.30	7.30	6.10	-1.20
Buku-buku koleksi perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pengguna	6.70	6.70	6.10	-0.60
Lama peminjaman buku telah sesuai dengan kebutuhan pengguna	7.20	7.20	6.10	-1.10

No Pernyataan	Harapan Minimum	Harapan ( <i>Desired</i> )	AG	SG
Automasi perpustakaan dengan komputer membuat layanan menjadi lebih mudah	7.40	7.40	6.10	-1.30
Layanan dengan menggunakan komputer terotomasi mempercepat proses peminjaman	7.00	7.00	6.10	-0.90
Fasilitas <i>catalog online</i> membantu dalam menelusuri koleksi secara mandiri	6.80	6.80	6.10	-0.70
Fasilitas repository di perpustakaan membantu dalam menelusuri koleksi secara <i>online</i>	7.00	7.00	6.10	-0.90
Ruang perpustakaan nyaman untuk berdiskusi dan mengerjakan tugas	7.10	7.10	6.10	-1.00
Penataan koleksi perpustakaan memudahkan dalam menemukan koleksi	6.60	6.60	6.10	-0.50
Layanan komputer dan internet membantu dalam pencarian informasi	6.50	6.50	6.10	-0.40
Rataan	6.94	6.94	6.10	-0.84

Dari hasil perhitungan nilai SG untuk dimensi *Information control*, kelompok responden dosen.

Pada tabel 7 Dari hasil perhitungan nilai SG untuk dimensi *Information control*, kelompok responden dosen.

Pada tabel di atas terlihat jelas bahwa jenjang pendidikan dosen dari 14 butir pertanyaan adalah kelompok responden untuk dosen yang memperoleh SG skor negatif ini merupakan pelayanan untuk pengguna khususnya dosen Universitas Esa Unggul bila di analisis berdasarkan kelompok dosen ini dilakukan terhadap butir pertanyaan dari 14 pernyataan negatif dari kelompok dosen yang berarti dimensi ini merupakan bagian terpenting dalam perpustakaan apabila perpustakaan informasinya dan sarana untuk mencari informasi tidak lengkap dan tidak *update*/baru maka dosen tidak akan merasakan adanya perkembangan pengetahuan untuk bahan ajar di universitas esa unggul.

Menurut penulis, dimensi *Information Control* inilah yang merupakan nyawa perpustakaan dan harta yang tiada ternilai bagi ilmu pengetahuan yang dapat dimanfaatkan oleh

pemustaka sepanjang masa dan pekerjaan sekaligus ladang amal bagi pustakawan atau petugas perpustakaan. Dalam dimensi ini perpustakaan dituntut untuk menyediakan koleksi yang memadai dan kemudahan akses untuk temu balik informasi, dan mengakses informasi pada saat dibutuhkan pemustaka disamping penyediaan peralatannya serta kenyamanan dalam menggunakan fasilitas perpustakaan tersebut. Berdasarkan pernyataan responden selain automasi perpustakaan, layanan yang banyak diminati dan mempengaruhi kepuasan pemustaka adalah layanan internet di perpustakaan. Kemudahan akses informasi bagi pemustaka saat ini menjadi penting karena kebutuhan pemustaka terhadap informasi semakin luas sehingga di perpustakaan selain menyediakan koleksi secara tercetak dan digital, juga dituntut oleh pemustaka agar meluaskan layanan untuk memberikan akses informasi tanpa harus terikat pada lokasi dan waktu tertentu. Maka internet di sini tidak menjadi ancaman bagi perpustakaan sebagai penyedia jasa informasi tetapi sebagai mitra guna mendukung penyediaan informasi yang lebih luas kepada pemustaka.

Tabel 8.

Hasil Analisis Data Responden Master Berdasarkan Butir Pernyataan

No Pernyataan	Harapan	Harapan	AG	SG
---------------	---------	---------	----	----

	Minimum	(Desired)		
Jumlah buku yang dipinjam telah sesuai dengan kebutuhan	5.70	5.70	7.30	1.60
Jam layanan perpustakaan telah sesuai dengan kebutuhan	5.00	5.00	7.60	2.60
Koleksi buku tersedia sesuai dengan kebutuhan	5.50	5.50	7.50	2.00
Penataan koleksi perpustakaan memudahkan dalam menemukan kembali dalam waktu yang cepat	5.40	5.40	7.60	2.20
Koleksi jurnal tercetak tersedia sesuai dengan kebutuhan	5.10	5.10	7.50	2.40
Buku-buku koleksi perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pengguna	6.20	6.20	7.40	1.20
Lama peminjaman buku telah sesuai dengan kebutuhan pengguna	6.40	6.40	7.50	1.10
Automasi perpustakaan dengan komputer membuat layanan menjadi lebih mudah	6.60	6.60	7.40	0.80
Layanan dengan menggunakan komputer terotomasi mempercepat proses peminjaman	7.30	7.30	7.60	0.30
Fasilitas <i>catalog online</i> membantu dalam menelusuri koleksi secara mandiri	7.00	7.00	7.60	0.60
Fasilitas repository di perpustakaan membantu dalam menelusuri koleksi secara <i>online</i>	7.50	7.50	7.60	0.10
Ruang perpustakaan nyaman untuk berdiskusi dan mengerjakan tugas	6.70	6.70	7.60	0.90
Penataan koleksi perpustakaan memudahkan dalam menemukan koleksi	7.30	7.30	7.60	0.30
Layanan komputer dan internet membantu dalam pencarian informasi	7.10	7.10	7.60	0.50
Rataan	6.34	6.34	7.53	1.19

Dari hasil perhitungan nilai SG untuk diemnsi *Information control*, kelompok responden master (S.2). Pada tabel 8 diatas terlihat jelas bahwa jenjang pendidikan Master dari 12 butir pertanyaan adalah kelompok responden untuk master (S.2) yang memperoleh SG skor positif ini merupakan pelayanan untuk pengguna khususnya master (S.2) Universitas Esaunggul bila di analisis berdasarkan kelompok jenjang pendidikan master (S.2) ini merasa puas.

Pada dasarnya pelayanan untuk master memang ada kelebihan untuk pelayanan karena untuk master (S.2) rata rata sudah bekerja dan waktunya sempit jadi di bedakan contohnya dalam mencari dan meminta informasi dari pihak perpustakaan, informasi yang di kirim dengan Email. mereka merasa lebih cepat dan gampang dan merasa pelayanannya lebih.

Tabel 9  
Hasil Analisis Data Responden Sarjana (S1) Berdasarkan Butir Pernyataan

No Pernyataan	Harapan Minimum	Harapan (Desired)	AG	SG
Jumlah buku yang dipinjam telah sesuai dengan kebutuhan	6.24	6.24	6.29	0.05
Jam layanan perpustakaan telah	6.29	6.29	6.41	0.13

sesuai dengan kebutuhan				
Koleksi buku tersedia sesuai dengan kebutuhan	6.00	6.00	5.86	-0.14
Penataan koleksi perpustakaan memudahkan dalam menemukan kembali dalam waktu yang cepat	5.89	5.89	5.89	0.00
Koleksi jurnal tercetak tersedia sesuai dengan kebutuhan	5.85	5.85	5.96	0.11
Buku-buku koleksi perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pengguna	6.06	6.06	6.03	-0.04
Lama peminjaman buku telah sesuai dengan kebutuhan pengguna	5.89	5.89	6.58	0.69
Automasi perpustakaan dengan komputer membuat layanan menjadi lebih mudah	5.91	5.91	6.59	0.68
Layanan dengan menggunakan komputer terotomasi mempercepat proses peminjaman	5.88	5.88	6.54	0.66
Fasilitas <i>catalog online</i> membantu dalam menelusuri koleksi secara mandiri	6.09	6.09	6.54	0.45
Fasilitas repository di perpustakaan membantu dalam menelusuri koleksi secara <i>online</i>	6.23	6.23	6.38	0.15
Ruang perpustakaan nyaman untuk berdiskusi dan mengerjakan tugas	6.30	6.30	6.89	0.59
Penataan koleksi perpustakaan memudahkan dalam menemukan koleksi	6.09	6.09	6.54	0.45
Layanan komputer dan internet membantu dalam pencarian informasi	6.26	6.26	6.54	0.27
Rataan	6.07	6.07	6.36	0.29

Dari hasil perhitungan nilai AG dan SG untuk diemnsi *Infromation control*, kelompok responden sarjana (S.1).

Pada tabel 9 di atas terlihat jelas bahwa jenjang pendidikan sarjana dari 14 butir pertanyaan adalah kelompok responden untuk sarjana (S.1) yang memperoleh 12 pertanyaan SG positif dan 2 pernyataan negatif skor -014 pada pernyataan Koleksi buku tersedia sesuai dengan kebutuhan, dan skor -04 pada pernyataan Buku-buku koleksi perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pengguna, bila di analisis berdasarkan kelompok jenjang pendidikan sarjana (S1) ini secara umum dari kebutuhan untuk diemnsi *Infromation control* merasa puas tetapi ada 2 pertanyaan mengenai koleksi buku yang tidak sesuai dengan kebutuhan

pengguna ini harus di perhatikan oleh manajemen dan pihak perpustakaan.

### 3. Dimensi *Library as Place*

Dimensi *Library as Place* adalah dimensi yang mencakup perpustakaan sebagai sebuah tempat. Dalam kuesioner dimensi ini mencakup 5 (lima) pernyataan. Dan hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai rata-rata persepsi dua kelompok yaitu master dan sarjana lebih tinggi daripada nilai rata-rata harapan minimum ditunjukkan dengan nilai *Adequacy Gap* yang positif. Jurusan yang menyatakan dimensi *Library as Place* yang paling tinggi dengan skor 0.86 adalah kelompok master (S2) sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pemustaka adalah kelompok master di perpustakaan Esa Unggul.

Tabel 10.  
Hasil Analisis Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi *Library as Place*

Pendidikan	Harapan Minimum	Harapan ( <i>Desired</i> )	AG	SG
Dosen	6.92	6.92	6.10	-0.82
Master (S2)	6.70	6.70	7.56	0.86
Sarjana (S1)	6.22	6.22	7.22	1.00

Dari hasil analisis Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi *Library as Place* ketiga kelompok responden menyatakan bahwa SG ada yang negatif yaitu dosen dengan skor -0.82 sedang tingkat jenjang pendidikan sarjana S.1 dan S.2 menyatakan sangat puas sedang untuk dosen pada dimensi *Library as Place* ini harus

di lengkapi dan di perhatikan agar proses belajar dan tempat belajar online bisa lancar.

Tabel 11  
Hasil Analisis Data Responden Dosen Berdasarkan Butir Pernyataan

No Pernyataan	Harapan Minimum	Harapan ( <i>Desired</i> )	AG	SG
Ruang perpustakaan terletak terpisah dengan ruang kerja umum	6.30	6.30	6.10	-0.20
Ruang perpustakaan nyaman untuk berdiskusi dan belajar	6.40	6.40	6.10	-0.30
Ruang perpustakaan dapat menjadi tempat mencari inspirasi	7.20	7.20	6.10	-1.10
Fasilitas ruangan untuk multy media cukup memadai	7.20	7.20	6.10	-1.10
Fasilitas ruang perpustakaan cukup memadai seperti meja, kursi, rak dsb	7.50	7.50	6.10	-1.40
Rataan	6.92	6.92	6.10	-0.82

Pada tabel 11 di atas terlihat jelas bahwa jenjang pendidikan sarjan dari 5 butir pertanyaan Dari hasil perhitungan nilai AG dan SG untuk diemnsi *Library as Place*, kelompok responden dosen mndapatkan skor negatif dari lima perptanyaan . Fasilitas gedung perpustakaan Universitas Esa Unggul dinilai belum memadai baik sarana dan prasaran.dari hasil analisis Kepuasan Responden

dosen Berdasarkan Dimensi *Library as Place* ini dosen merasa ruang baca sudah ada tetapi bagi dosen ruang kusus baca dosen kurang luas dan prasarananya kurang memadai. Pada kenyataanya para dosen ingin keseluruhan bisa sekaligus bisa berkomunikasi dengan mahasiswanya di ruang baca dosen di perpustakaan.

Tabel 12  
Hasil Analisis Data Responden Master Berdasarkan Butir Pernyataan

No Pernyataan	Harapan Minimum	Harapan ( <i>Desired</i> )	AG	SG
Ruang perpustakaan terletak terpisah dengan ruang kerja umum	7.10	7.10	7.60	0.50
Ruang perpustakaan nyaman untuk berdiskusi dan belajar	6.90	6.90	7.50	0.60
Ruang perpustakaan dapat menjadi tempat mencari inspirasi	6.90	6.90	7.60	0.70
Fasilitas ruangan untuk multy media cukup	6.90	6.90	7.60	0.70

memadai				
Fasilitas ruang perpustakaan cukup memadai seperti meja, kursi, rak dsb	5.70	5.70	7.50	1.80
Rataan	6.70	6.70	7.56	0.86

Pada tabel 12 di atas terlihat jelas bahwa jenjang pendidikan Master (S.2) dari 5 butir pertanyaan semuanya positif.

Dari hasil perhitungan nilai SG untuk dimensi *Library as Place*, kelompok responden S2 mendapatkan skor positif dari lima pertanyaan. bila dianalisis ada dua skor yang cukup tinggi: skor 0.70 dari pernyataan ruang perpustakaan dapat menjadi tempat mencari inspirasi dan skor 0.70 dari fasilitas ruangan untuk multy media cukup memadai ini berarti selain secara fisik baik dan tersedianya fasilitas penunjangnya.

Tabel 13  
Hasil Analisis Data Responden Sarjana Berdasarkan Butir Pernyataan

No Pernyataan	Harapan Minimum	Harapan ( <i>Desired</i> )	AG	SG
Ruang perpustakaan terletak terpisah dengan ruang kerja umum	6.33	6.33	7.35	1.03
Ruang perpustakaan nyaman untuk berdiskusi dan belajar	6.36	6.36	7.16	0.80
Ruang perpustakaan dapat menjadi tempat mencari inspirasi	6.14	6.14	6.71	0.58
Fasilitas ruangan untuk multy media cukup memadai	6.34	6.34	7.50	1.16
Fasilitas ruang perpustakaan cukup memadai seperti meja, kursi, rak dsb	5.95	5.95	7.39	1.44
Rataan	6.22	6.22	7.22	1.00

Pada tabel 13 di atas terlihat jelas bahwa jenjang pendidikan sarjana (S.2) dari 5 butir pertanyaan semuanya positif. Dari hasil perhitungan nilai SG untuk dimensi *Library as Place*, kelompok responden sarjana (S1.) mendapatkan skor positif dari lima pertanyaan. dan ada dua pernyataan yang tinggi: skor 1.44 dari pernyataan fasilitas ruang perpustakaan cukup memadai seperti meja, kursi, rak dan skor 1.16 dari pernyataan fasilitas ruangan untuk multymedia cukup memadai, bila dianalisis ini berarti selain secara fisik, baik dan tersedianya fasilitas penunjang, meja kursi serta fasilitas ruang multi media cukup memadai bagi pengguna. Demikian hasil analisis data berdasarkan dimensi pada kelompok jenjang pendidikan yang menunjukkan bahwa 3 dimensi *LibQual+™* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pemustaka dalam menilai kualitas layanan di perpustakaan Universitas Esa Unggul. Kepuasan pemustaka yang paling tinggi adalah pada dimensi *Affect of Service*, dinyatakan responden dari tiga jenjang

pendidikan sedangkan dimensi *Information Control* dan *Library as Place* dinyatakan oleh responden masing-masing satu kelompok Mahasiswa S1. Butir pertanyaan dari 27 pertanyaan.

## 5. Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini maka dapat ditarik kesimpulan kualitas layanan perpustakaan Universitas Esa Unggul dari sudut pandang pemustaka. Berikut ini adalah rincian dari kesimpulan penelitian:

1. Kualitas layanan Perpustakaan Universitas Esa Unggul dari sudut pandang mahasiswa S1 terdapat 2 dimensi yang belum memenuhi harapan minimum, yakni dimensi *affect of service* dan *information control*. Hal-hal yang patut diperhatikan antara lain terkait dengan keaktifan dan kecakapan petugas perpustakaan dalam membantu pemenuhan kebutuhan informasi pengguna. Selain itu pengguna dari kalangan S1 mengharapkan petugas mampu memberikan informasi

tambahan dan cepat memberi jawaban atas permintaan informasi. Dari sisi koleksi pengguna dari kalangan S1 menginginkan koleksinya disesuaikan dengan kebutuhan mereka.

2. Kualitas layanan Perpustakaan Universitas Esa Unggul dari sudut pandang mahasiswa S2 terdapat 1 dimensi yang belum memenuhi harapan minimum, yakni dimensi *affect of service*. Dari kalangan mahasiswa S2 yang menjadi catatan penting adalah mereka menginginkan petugas yang aktif dan cepat ketika ditanya mengenai kebutuhan informasi mereka.

3. Kualitas layanan Perpustakaan Universitas Esa Unggul dari sudut pandang dosen terdapat 2 dimensi yang belum memenuhi harapan minimum, yakni dimensi *information control* dan *library as place*. Pengguna dari kalangan dosen merasa petugas sudah sesuai dengan keinginan mereka, adapun mereka menginginkan peningkatan dalam jumlah buku maksimal yang dapat dipinjam, jam layanan, koleksi buku, serta penataan koleksi di rak. Pengguna dari kalangan dosen merasa perlu peningkatan di bagian temu kembali koleksi perpustakaan, ini terlihat dari hasil penelitian yang menunjukkan mereka ingin automasi perpustakaan lebih mudah digunakan. Pengguna dari kalangan dosen juga menginginkan ruangan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka, selama ini mereka menganggap perpustakaan sebagai ruang belum mampu memenuhi keinginan mereka.

4. Secara umum kualitas layanan perpustakaan dari sudut pemustaka dinilai baik oleh penggunaannya.

5. Berdasarkan hasil perhitungan nilai rata-rata harapan minimum sebesar 6,18 dan nilai rata-rata persepsi sebesar 6,49, sedangkan nilai rata-rata harapan yang diinginkan (*desired*) yaitu 6,18. Dari nilai tersebut maka dapat diketahui bahwa nilai rata-rata persepsi lebih tinggi dari harapan minimum, sehingga diperoleh nilai kesenjangan AG (*Adequacy Gap*) positif yaitu 0,29 dan nilai SG (*Superiority Gap*) sebesar 0,29.

## 6. Saran

Berangkat dari kesimpulan tersebut maka penulis memberikan saran dan masukan

kepada manajemen perpustakaan Universitas Esa Unggul, sebagai berikut:

1. Dalam rangka meningkatkan kinerja perpustakaan perlu menetapkan strategi pengembangan sumber daya manusia berkaitan dengan sikap dan kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan perhatian dengan sungguh-sungguh kepada pemustaka. Sebagaimana keinginan pemustaka untuk penambahan petugas perpustakaan khususnya untuk membantu pemustaka mencari buku.

2. Layanan internet di perpustakaan Universitas Esa Unggul, sangat diminati oleh pemustaka, untuk peningkatan fasilitas layanan internet maka diperlukan penambahan jumlah unit komputer yang dapat digunakan pemustaka dalam mengakses informasi, dan melengkapi ruangan internet dengan pendingin udara.

3. Dengan tersedianya fasilitas katalog online (OPAC) pemustaka dapat dengan mudah melakukan penelusuran informasi koleksi di perpustakaan, untuk itu diperlukan penambahan jumlah unit komputer untuk katalog online, saat ini yang disediakan baru dua unit di lantai 1 sedangkan di lantai 2 belum ada.

4. Pemustaka mengharapkan penambahan buku baik secara kualitas maupun kuantitas. Perpustakaan diharapkan meningkatkan hal tersebut setiap tahun dalam rangka menunjang kegiatan belajar mengajar.

5. Untuk meningkatkan kenyamanan pemustaka di perpustakaan perlu dilengkapi dengan sarana prasana secara menyeluruh dan diharapkan pemustaka agar semakin betah di perpustakaan dan dapat memunculkan inspirasi untuk selalu belajar dan membaca di perpustakaan.

6. Demikian hasil penelitian ini, semoga bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, dan terutama bermanfaat bagi diri penulis sendiri.

## DAFTAR PUSTAKA

Agung, I Gusti Ngurah. *Manajemen Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi; Kiat-kiat untuk mempersingkat waktu penulisan karya ilmiah yang bermutu*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2011.

ALA. *Guidelines for University Library Services to Undergraduate Students*(<http://www.ala.org/ala/aclr/aclr>

- standards/standardslibraries.htm).  
Diunduh 29/9/2014 15.05
- Arief, Mts. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan ; Bagaimana mengelola kualitas pelayanan agar memuaskan pelanggan*. Malang: Bayumedia,2010.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian ; Suatu pendekatan praktek edisi revisiVI*. Jakarta: Rineka Cipta, 2009.
- Bungin, Burhan, 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi,dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, Edisi Pertama,
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex MediaKomputindo, 2010.
- Davis, MaShana dan Kyrillidou.*LibQUAL+ .Procedures Manual*. Washington D.C: Association of Reaseach Libraries, 2009.
- Departemen Pendidikan Nasional RI.,*Perpustakaan Perguruan Tinggi ; BukuPedoman. Edisi ketiga*.Jakarta: Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi,2004
- Gasperz, Vincent. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: Yayasan Indonesia Emas, 1997.
- Gronroos, Christian. *Service Management and Marketing; Managing the moments of Truth in service competition*. Singapore: Maxwell Macmillan, 1990.
- Harmawan, *Manajemen Pemasaran dan Implementasikan di Perpustakaan* [http://Byupustakawan's .Wordpress.com](http://Byupustakawan's.wordpress.com).Diunduh tgl 11/09 /2014 11.20
- Heron, Peter dan Nitecki, Danuta A. *Service Quality: A Concept Not Fully Explored*. Library Trends Vol. 49(4) Spring 2009, 687-707.
- Hinton, Peter. *Quality Public Service Finance and Management*. Great Britain: Tudor Business, 1993.
- Indonesia. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Indonesia. Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
- Irmansyah, Muhammad. *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa PerpustakaanPerguruan Tinggi (Studi Di Perpustakaan 'Z') ; Prosiding Seminar*
- Nasional Manajemen Teknologi I 25-26 Pebruari 2005. Surabaya: ProgramStudi Magister Manajemen Teknologi Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Jain, Abhinandan K., Jambhekar, Ashok, Rao TP Rama dan Tao, S. Sreenivas. *Marketing Information Products and Services ; A primer for librarian and information professionals*. Tata McGraw-Hill, 1999
- Model Model Linier dan non linier dalam IMB SPSS 21 untuk riset,Jonatan Sawono Elex Media Komputindo,2013
- Jiang, James J.,Klein, Gary., Carr, Christopher L. *Measuring Information System Service Quality: Servqual From The Other Side*. MIS Quarterly Vol. 26 No.2, pp. 145-166/June 2002.Rangkuman ditulis oleh Kelompok 148 Seminar C 2006.
- Kotler, Philip. *Marketing Management ; Eleventh Edition*, New Jersey: PrenticeHall, 2014.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane.*Manajemen Pemasaran ; Edisi Kedua Belas Jilid 1*. jakarta: Indeks, 2012.
- Kusnoto.*Menuju Perpustakaan Berorientasi Pelanggan*. Media Informasi Vol XV No 2 Th. 2006, 1-6.

- LibQual+™; Charting Library Service Quality.*  
<http://www.libqual.org>, Diunduh tgl  
 12/09/2014 09.10
- Line, Maurice B (ED). *Academic Library Management.* London: Library Association, 1990.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. *Manajemen Pemasaran Jasa ;Edisi 2.* Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Marketing Information Product and Services ; A primer for librarians and information professionals.* Editor oleh Abhinandan K. Jain, Ashok
- Jambhekar, TP. Rama Rao, dan S. Sreenivas Rao. New Delhi: Tata McGraw-Hill, 1999.
- Parasuraman, A., VA, Zeithaml dan LL, Berry. *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research*, Journal of Marketing, Vol. 49, Fall., 1985.
- Pickard, Alison Jane. *Research Methods in information.* London: Faset, 2007.
- Rambat, Lupiyoadi. *Analisa Kinerja Jasa Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Perilaku Minat Purna Penggunaan Jasa.* PPS, Universitas Indonesia 2000.
- Riduwan. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula.* Bandung: 2008.
- Rubin, Richard E. *Foundation of Library and Information Science.* New York: Neal-Schuman, 1998.
- Pengolahan Data Statistik dengan SPSS 21 ;Seri professional.* Tim Penelitian dan Pengembangan Wahana Komputer. Jakarta: Salemba Infotek, 2013.
- Sevilla, Consuelo, dkk. *Pengantar Metode Penelitian diterjemahkan oleh Alimuddin Tuwu.* Jakarta: UI-Press, 1993.
- Stueart, Robert D. dan Moran, Barbara B. *Library and Information Center Management.* Edisi keenam. Colorado: Libraries Unlimited, 2002.
- Sudji, Suprihati. *Penyusunan Program Pengembangan Perpustakaan.* Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2004.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi ; Dilengkapi dengan metode R&D.* Bandung: Alfabeta, 2007.
- Sulistyo-Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993. *Metode Penelitian.* Jakarta: Wedatama Widya Sastra bekerja sama dengan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya UI, 2006.
- Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar.* Jakarta: Rineka Cipta, 2001.
- Trimo, Soejono. *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan,* edisi ke-3. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta: Andi, 2014. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service.* Yogyakarta: Andi, 2010. *Manajemen Jasa,* Yogyakarta: Andi, 2012.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. *Total Quality Manajemen,* Yogyakarta: Andi, 2012.