

MILIK PERPUSTAKAAN  
UNIV. NEGERI PADANG

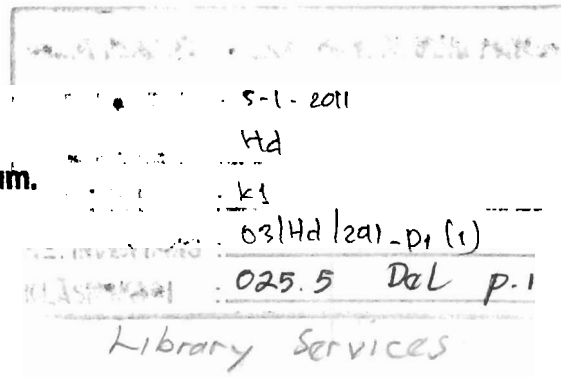


## LAPORAN PENELITIAN

# Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang

Oleh

1. Drs. Delman, M. Hum.
2. Syefniadi, S. Sos.



Penelitian Dibiayai Oleh Dana DIPA Universitas Negeri Padang  
Pada Tahun Anggaran 2010 Surat Keputusan Rektor UNP  
Nomor : 190/H35/KP/2010 TANGGAL 1 MARET 2010

**PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
DESEMBER 2010**

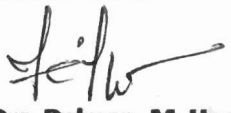
**HALAMAN PENGESAHAN  
LAPORAN PENELITIAN DIPA UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

- 1. Judul Penelitian** : Persepsi mahasiswa terhadap kualitas Layanan Perpustakaan UNP Padang
- 2. Bidang ilmu Penelitian** : Ilmu perpustakaan
- 3. Ketua Peneliti**
- a. Nama lengkap : Drs. Delman, M. Hum.
  - b. Jenis kelamin : Laki-laki
  - c. NIP : 196009161988031102
  - d. Pangkat/Golongan : III/d
  - e. Jabatan : Pustakawan Muda
  - f. Unit : Perpustakaan UNP
- 4. Jumlah tim peneliti** : 2 (dua) orang.
- 5. Lokasi Penelitian** : Perpustakaan UNP
- 6. Kerjasama dengan institusi lain** :-
- 7. Waktu Penelitian** : 5 (lima) bulan
- 8. Biaya yang diperlukan** :
- a. Sumber dari DIPA UNP : Rp. 7.500.000,-
  - b. Sumber lain :-

**Mengetahui,**  
**Kepala Perpustakaan UNP**  
  
**Drs. Sutarman Karim, M.Si,**  
**NIP. 19660411 199003 1002**

**Mengetahui**  
**Ketua Lembaga Penelitian**  
  
**Drs. Alwen Bentri, M.Pd.**  
**NIP. 196610722 198602 1002**

Padang, 15 Desember 2010

**Ketua Peneliti**  
  
**Drs. Delman, M. Hum.**  
**NIP.**

## LEMBARAN IDENTITAS DAN PENGESAHAN PENELITIAN

---

1. Judul Penelitian : Persepsi mahasiswa terhadap kualitas Layanan  
Perpustakaan UNP Padang
2. Bidang ilmu Penelitian : Ilmu perpustakaan
3. Ketua Peneliti
- a. Nama lengkap : Drs. Delman, M. Hum.
- b. Jenis kelamin : Laki-laki
- c. NIP : 196009161988031102
- d. Pangkat/Golongan : III/d
- e. Jabatan : Pustakawan Muda
- f. Unit : Perpustakaan UNP
4. Jumlah tim peneliti : 2 (dua) orang.
5. Lokasi Penelitian : Perpustakaan UNP
6. Kerjasama dengan institusi lain : -
7. Waktu Penelitian : 5 (lima) bulan
8. Biaya yang diperlukan
- a. Sumber dari DIPA UNP : Rp. 7.500.000,-
- b. Sumber lain : -

Padang, 2 Desember 2010

Mengetahui,

Pembahas I

Pembahas II

Afiva Khaidir, SH. M. Hum., MAPA, Phd.  
NIP. 19660411 199003 1002

Drs. Suryanef, M.Si.  
NIP. 19640606 199103 1006

## **ABSTRAK**

**Delman. Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang.**

**Kata Kunci : Ilmu Perpustakaan**

Masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas Layanan perpustakaan UNP.

Penelitian dilakukan di Perpustakaan UNP selama 4 (empat) bulan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yaitu dengan menyebarkan angket pada mahasiswa yang berkunjung ke Perpustakaan UNP. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 50 (lima puluh) orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif yaitu uraian berupa penggambaran untuk menjelaskan jawaban-jawaban yang diberikan responden dalam angket.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ; 1. Untuk keandalan layanan perpustakaan, sebagian besar responden menjawab baik yaitu sebesar 37,5 %, sedangkan 26 % menjawab sangat baik, Berdasarkan data di atas, jika dianggap antara sangat baik dan baik dikategorikan baik, maka prosentase responden yang menyatakan baik adalah 53,5%. 2. Untuk koresponsivitas layanan perpustakaan UNP, sebagian besar responden menjawab cukup baik yaitu sebesar 44,6 %, sedangkan 34,3 % menyatakan baik, dan 12,3 responden menjawab sangat baik, sedangkan 9 % responden menjawab kurang baik. Berdasarkan data di atas, jika cukup baik dengan kurang baik dikategorikan kurang baik, maka dapat dikatakan, bahwa sebagian besar responden menyatakan kurang baik yaitu sebesar 53,6%. 3. Keyakinan akan layanan yang diberikan pustakawan UNP, sebagian besar mahasiswa berpendapat responden menjawab baik yaitu sebesar 47,6 %, sedangkan 20,8 % responden menjawab sangat baik, dan 25,6 responden menjawab cukup baik, sedangkan 5,2 % responden menjawab kurang baik. Berdasarkan data di atas, jika dianggap antara sangat baik dan baik dikategorikan baik, maka prosentase responden yang menyatakan baik adalah 68,48%. 4. Sifat empati pustakawan UNP, dalam melayani mahasiswa, sebagian besar responden menyatakan baik yaitu sebesar 38,25 %, sedangkan 21,7 % menjawab sangat baik, dan 34,5 responden menjawab cukup baik, sedangkan 7,25 % responden menjawab kurang baik. Berdasarkan data di atas, jika dianggap antara sangat baik dan baik dikategorikan baik, maka prosentase responden yang menyatakan baik adalah 59,95%. 5. Keadaan wujud (fisik) perpustakaan UNP, dalam melayani mahasiswa, sebagian besar responden menyatakan baik yaitu sebesar 33,4 %, sedangkan 26 % menjawab sangat baik, dan 28,5 responden menjawab cukup baik, sedangkan 6,5 % responden menjawab kurang baik. Berdasarkan data di atas, jika dianggap antara sangat baik dan baik dikategorikan baik, maka prosentase responden yang menyatakan baik adalah 53,5%.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan perpustakaan UNP dapat dikategorikan baik.

## **PENGANTAR**

Kegiatan penelitian mendukung pengembangan ilmu serta terapannya. Dalam hal ini, Lembaga penelitian Universitas negeri padang berusaha mendorong dosen untuk melakukan penelitian sebagai bagian integral dari kegiatan mengajarnya, baik yang secara langsung dibiayai oleh dana Universitas Negeri padang maupun dana dari sumber lain yang relevan atau bekerja sama dengan instansi terkait.

Sehubungan dengan itu, Lembaga Penelitian Universitas Negeri padang bekerja sama dengan Pimpinan universitas, telah memfasilitasi peneliti untuk melaksanakan penelitian tentang Persepsi Mahasiswa terhadap kualitas Layanan Perpustakaan UNP Padang, berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Negeri Padang Nomor : 490/H35/KP/2010 Tanggal 1 Maret 2010.

Kami menyambut gembira usaha yang dilakukan peneliti untuk menjawab berbagai masalah pembangunan, khususnya yang berkaitan dengan permasalahan penelitian di atas. Dengan selesainya penelitian ini, Lembaga Penelitian Universitas Negeri Padang akan dapat memberi informasi yang dapat dipakai sebagai bagian upaya penting dalam peningkatan mutu pendidikan pada umumnya. Disamping itu juga hasil penelitian ini diharapkan memberikan masukan bagi instansi terkait dalam rangka penyusunan kebijakan pembangunan.

Hasil penelitian ini telah ditelaah oleh tim pembahas atas usul dan laporan penelitian, kemudian untuk tujuan desiminasi, hasil penelitian ini telah diseminarkan ditingkat universitas. Mudah-mudahan penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pada umumnya dan khususnya peningkatan mutu staf akademik Universitas negeri Padang.

Pada kesempatan ini, kami ingin mengucapkan terima kasih pada berbagai pihak yang membantu terlaksananya peneltian ini, terutama kepada pimpinan lembaga terkait yang menjadi objek penelitian, responden yang menjadi sampel penelitian, dan tim previu Lembaga penelitian universitas Negeri Padang. Secara khusus, kami menyampaikan terima kasih kepada Rektor universitas negeri Padang yang telah berkenan memberikan bantu pendanaan bagi penelitian ini. Kami yakin tanpa dedikasi dan kerja sama yang terjalin selama ini, penelitian ini tidak akan dapat diselesaikan sebagaimana yang diharapkan dan semoga kerja sama yang baik ini akan menjadi lebih baik lagi di masa yang akan datang.

Terima kasih.

Padang, Desember 2010  
Ketua Lembaga Penelitian  
Universitas Negeri Padang

Drs. Alwen Bentri, M. Pd.  
NIP. 196610722 198602 1 002

## DAFTAR ISI

Halaman

### HALAMAN PENGESAHAN

#### A. LAPORAN HASIL PENELITIAN.

RINGKASAN DAN SUMMARY .....	ii
PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR LAMPIRAN .....	vi
BAB I      PENDAHULUAN .....	1
BAB II     TINJAUAN PUSTAKA .....	6
BAB III    METODE PENELITIAN .....	15
BAB IV    ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	22
BAB V     SIMPULAN DAN SARAN .....	33
DAFTAR PUSTAKA .....	36

#### LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Persepsi responden tentang keandalan layanan perpustakaan .....	26
2. Persepsi responden tentang koresponsivan pustakawan dalam melayani pengguna .....	27
3. Persepsi responden tentang keyakinan terhadap kemampuan petugas dalam melayani Pengguna .....	28
4. Persepsi responden tentang keyakinan pada pustakawan dalam melayani pengguna .....	29
5. Persepsi responden tentang ketersediaan wujud (fisik) perpustakaan dalam melayani pengguna .....	30

## DAFTAR LAMPIRAN

Angket penelitian



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi dewasa ini merupakan media yang penting bagi penyebaran dan pemanfaatan informasi yang telah mengarahkan dunia perpustakaan. Tujuan utamanya adalah pada pemenuhan kebutuhan informasi yang berhubungan dengan kegiatan belajar mengajar. Hal ini mengakibatkan kebutuhan terhadap informasi akan semakin meningkat dan upaya untuk senantiasa memenuhi kebutuhan informasi tersebut menjadi tantangan baru bagi para Pustakawan.

Perpustakaan merupakan lembaga yang berkompeten dalam mengumpulkan, mengolah, menyimpan dan menyebarkan serta menemukan kembali informasi. karena perpustakaanlah merupakan lembaga penyedia sumber informasi ( Sulistiyo-Basuki, 1991:6-7; Qulyubi dkk.,2003:15-17). Perpustakaan sangat besar peranannya dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna. ( Undang-undang Perpustakaan No. 43 / 2007 )

Semakin banyak dan berkembangnya informasi yang harus diolah maka keberadaan sebuah perpustakaan ataupun pusat dokumentasi pada sebuah lembaga pendidikan menjadi sangat penting. Keberadaan perpustakaan merupakan bagian yang sangat vital sebagai pensuplai informasi dalam bentuk data, fakta, berita secara keseluruhan bagi para penggunanya sehingga dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna yang pada akhirnya dapat menunjang aktivitas belajar.

Semakin banyaknya pengguna yang memanfaatkan keberadaan Perpustakaan, maka pelayanan yang diberikan Perpustakaan harus tetap berkualitas karena kegiatan pelayanan merupakan ujung tombak dari kegiatan yang dilaksanakan dalam sebuah pusat dokumentasi, (Sulistyo Basuki, 2005:12) termasuk juga Perpustakaan Universitas Negeri Padang.

Selain semakin banyaknya pengguna perpustakaan, ragam layanan yang diberikan pada pemakai termasuk dalamnya layanan sirkulasi, referensi, layanan penelusuran informasi, bimbingan pemakai, dan layanan lokal konten merupakan faktor penilaian tersendiri bagi mahasiswa terhadap kualitas layanan perpustakaan.

Berhasil atau tidaknya suatu pelayanan yang berkualitas salah satunya dapat diketahui dengan melihat persepsi pengguna yang merupakan sasaran utama pelayanan (Munir, 1998:56 ). Sehingga dengan adanya persepsi dari pengguna maka perpustakaan dapat mengetahui sejauh mana keberhasilan pelayanan yang telah diberikan kepada para penggunanya.

Pengguna akan memiliki persepsi baik terhadap perpustakaan jika merasa bahwa yang dibutuhkan dapat dipenuhi oleh perpustakaan. Tapi sebaliknya pengguna akan memiliki persepsi buruk jika perpustakaan dianggap tidak mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan.

Persepsi merupakan suatu proses membuat penilaian atau membangun kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat di lapangan penginderaan seseorang ( Nursalam, 1996:48 ) secara garis besar persepsi dibedakan menjadi dua bagian, yaitu persepsi benda dan persepsi sosial. Persepsi benda stimulusnya berupa suatu hal atau benda nyata yang dapat dirasakan, diraba, dan dapat diindera secara langsung. Sedangkan persepsi

sosial stimulusnya tidak dapat diraba tapi hanya ditangkap melalui penginderaan sejumlah petunjuk misalnya emosi, sikap dan bahasa tubuh yang lain. ( Nursalam, 1996:49 ). Dalam penelitian ini persepsi yang dimaksud adalah persepsi sosial dan persepsi benda.

Sebagai perwujudan untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik Perpustakaan pusat UNP berusaha untuk terus melengkapi fasilitas dan pelayanannya. Salah satu dari wujud usaha tersebut adalah penambahan penerangan dan meja kursi baca serta keikutsertaan dalam pelatihan kepustakawanan. Dengan bertambahnya fasilitas dan keikutsertaannya dalam berbagai pelatihan kepustakawanan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga pengguna akan selalu berpersepsi positif terhadap layanan yang telah diterima.

Layanan merupakan suatu aktifitas yang tidak berwujud dan yang memberikan suatu tingkat kepuasan bagi jasa tersebut. Kepuasan pengguna merupakan respon setelah pengguna membandingkan pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan. Sedangkan kualitas layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas layanan merupakan persepsi pelanggan terhadap keunggulan suatu layanan.

Berbagai macam bentuk pelayanan yang diterima pengguna diterjemahkan dalam bentuk rangsangan-rangsangan tertentu. Rangsangan tersebut akan memberikan kesan tersendiri bagi masing-masing pengguna. Selanjutnya kesan akan berubah menjadi pandangan terhadap apa yang diterimanya.

Penelitian ini dibatasi hanya pada persepsi mahasiswa terhadap pelayanan Perpustakaan pusat UNP, sebab sejauh ini paling banyak pihak mahasiswa yang menggunakan perpustakaan pusat UNP dibandingkan dengan pengguna ruang baca fakultas (wawancara dengan Pengelola Perpustakaan Fakultas FMIPA pada tanggal 12 Juli 2009 ).

Perpustakaan pusat UNP bertujuan untuk membantu mahasiswa maupun dosen atau karyawan dalam mencari dokumen informasi. Jika ada kelebihan ataupun kekurangan di Perpustakaan pusat UNP akan lebih dirasakan oleh para mahasiswa dibandingkan dengan para dosen dan karyawan.

#### **B. Rumusan Masalah**

Bertitik tolak dari latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan penelitian ini sebagai berikut.

“ Bagaimanakah Persepsi Mahasiswa UNP Terhadap Kualitas Pelayanan Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang?”.

#### **C.. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi mahasiswa UNP terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat mengevaluasi pelayanan di Perpustakaan UNP, sehingga dapat diaplikasikan beberapa variabel dalam pelayanan

### **2. Manfaat Praktis**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan masukan, evaluasi, pemikiran dan pertimbangan dalam meningkatkan pelayanan, bagi Perpustakaan UNP..

## **BAB II.**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan**

##### **1. Persepsi**

Persepsi berasal dari kata percipere yang berarti menerima, perception, pengumpulan, penerimaan, pandangan (Komarudin, 2000:91). dalam kamus besar Bahasa Indonesia kata persepsi memiliki dua pengertian yaitu tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu dan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pancainderanya (Tim Kamus Pusat Bahasa, 2001:863).

Sementara itu, Rahmat (1998:51) persepsi adalah pengamatan tentang objek peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi juga memberikan makna pada stimuli inderawi / Sensori Stimuli

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi sangat di tentukan oleh faktor personal dan faktor situasional (Rahmat, 2004 : 51 ). Sedangkan Kreh dan Crutchfield ( 1977 : 235 ) menyebutkan persepsi sangat dipengaruhi oleh faktor fungsional dan faktor struktural. Selain itu Andersen ( 1972 : 46 ) mengemukakan bahwa “perhatian” juga mempengaruhi persepsi.

Pengertian “perhatian” adalah suatu proses mental ketika stimuli atau rangkaian stimuli menjadi menonjol dalam kesadaran pada saat stimuli lainnya melemah. Perhatian terjadi bila kita mengkonsentrasikan diri pada salah satu alat indra kita, dan mengesampingkan masukan-

masukannya melalui alat indra yang lain. Sehingga dengan adanya perhatian akan memberikan stimulus melalui pancaindra yang selanjutnya dapat menimbulkan respon setelah melewati organisme, seperti teori S-O-R sebagai singkatan dari Stimulus-Organism-Response. Teori S-O-R yang dikemukakan Mar'at, (1982:27)

Stimulus merupakan pesan atau informasi, dalam hal ini adalah pelayanan Perpustakaan UNP. Organismenya adalah mahasiswa ( pengguna ) Perpustakaan UNP, sedangkan respon atau efeknya adalah dengan adanya persepsi mahasiswa tentang kualitas layanan di Perpustakaan UNP.

## **2. Pelayanan**

Pelayanan merupakan salah satu kegiatan pokok di perpustakaan disamping kegiatan-kegiatan yang lain. Pelayanan merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Hal ini terjadi karena karena kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang mempertemukan langsung pustakawan dengan penggunanya, sehingga penilaian pengguna akan muncul ketika kegiatan pelayanan tersebut dilangsungkan.

Kegiatan pelayanan sebuah Perpustakaan merupakan ujung tombak dari seluruh kegiatan yang dilaksanakan. Dalam pelayanan itu sendiri memiliki empat unsur, yaitu: koleksi, fasilitas/sarana, staff dan pengguna. Muhdoffir (1986:64). Keempat unsur itu harus terselenggara dengan baik dan benar. Bila salah satu unsur tersebut tidak ada atau masing-masing diselenggarakan asal jadi, maka pelayanan tidak dapat tercipta seperti yang diharapkan.

Dalam kegiatan pelayanan perpustakaan terjadi interaksi antara antara masyarakat pengguna dengan perpustakaan. Baik tidaknya suatu perpustakaan tercermin dari penilaian pengguna. Pelayanan perpustakaan merupakan upaya pemberdayagunaan dan penyebarluasan secara optimal bahan atau koleksi informasi yang dimiliki perpustakaan kepada para pengguna.

Menurut Soeatminah, pelayanan dikatakan baik apabila dilakukan dengan:

1. Cepat, artinya untuk memperoleh layanan, orang tidak perlu menunggu terlalu lama.
2. Tepat waktu, artinya orang dapat memperoleh kebutuhan tepat pada waktunya.
3. Benar, artinya pustakawan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan yang diinginkan. (Soeatminah, 1992:17)

Dalam rangka memberi pelayanan yang baik, pelayanan pusat dokumentasi juga berorientasi pada kebutuhan para pengguna yang dilayani seperti yang diungkapkan oleh Muchyidin (1982:13).

“Suatu pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat mengenai sasaran, dalam arti sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan para pemakai perpustakaan dan ada timbal balik antara pemakai perpustakaan dan perpustakaan.”

### **3. Kualitas Layanan**

Kualitas layanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan yang tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasa dari pada dimiliki serta



pengguna dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut.

Kualitas menurut pengertian yang dirumuskan oleh Goetsh dan Davis (1994) yaitu bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dengan kata lain kualitas layanan merupakan persepsi pelanggan terhadap keunggulan suatu layanan.

Dengan demikian maka kualitas layanan menjadi suatu hal yang harus diperhatikan dalam suatu kegiatan jasa.

Sementara itu Parasuraman, Zeithaml dan Berry sebagai mana dikutip oleh Masruri (2003: 166-167) telah mengemukakan 10 aspek kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. *Reability* yang meliputi konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya.
2. *Responsiviness*, yang merupakan kemampuan atau kesiapan sumber daya manusia dalam memberikan jasa layanan yang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan atau lembaga memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar memberikan jasa tertentu.
4. *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki petugas.
6. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami.

7. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.
8. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
9. *Understanding/knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, dapat berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan dan penampilan fisik karyawan.

Kesepuluh aspek kualitas tersebut kemudian diringkas menjadi lima aspek pokok yaitu sebagai berikut:

1. Keandalan (*reability*). Kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan percaya.
2. Keresponsifan (*responsiveness*). Kemauan pustakawan untuk membantu pengguna dalam memberikan jasa layanan dengan cepat dan tanggap.
3. Keyakinan (*Assurance*). Pengetahuan, kemampuan serta keramahan pustakawan dalam melaksanakan tugas sehingga dapat menimbulkan kepercayaan, keyakinan dalam hati pengguna.
4. Empati (*Emphaty*). Memberikan perhatian yang bersifat individual kepada pengguna dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan pemakai.
5. Berwujud (*Tangibles*) berupa penampilan fisik, peralatan, perabotan, personel dan media komunikasi (Kotler dalam Supranto, 1997: 23 ; Parasuraman dalam Masruri, 2003: 167).

Dengan melihat teori di atas bahwa untuk mengetahui kualitas atau tidaknya suatu pelayanan di suatu Perpustakaan dapat diukur dengan jalan melihat persepsi penggunanya.

Sebuah persepsi akan muncul apabila “seseorang memberikan penilaian, pengamatan dan pertimbangan terhadap hal yang ditanggapinya. Penilaian, pengamatan dan pertimbangan tersebut diperoleh melalui pengenalan stimuli yang ditanggap” ( Indrawijaya, 1999:40)

Sedangkan menurut Ahmadi (1998:54) tanggapan merupakan gambaran ingatan dari pengamatan dimana obyek yang telah diamati tidak lagi berada dalam ruang dan waktu pengamatan.

Dengan demikian persepsi akan muncul setelah adanya pengamatan dari pengguna terhadap layanan yang telah diberikan oleh Perpustakaan dan dengan tanggapan ini pula maka Perpustakaan dapat mengetahui bagaimana kualitas layanan yang telah diberikan kepada pengguna. Persepsi yang diberikan oleh pengguna bisa berupa sikap, komentar, penilaian, pendapat, saran atau kritik. Bagi pengelola, tanggapan dapat menjadi umpan balik yang dapat dievaluasi.

Menurut Effendi (1986:43), umpan balik positif adalah tanggapan atau respon atau reaksi komunikasi yang menyenangkan komunikator sehingga proses komunikasi bisa berjalan lancar. Sedangkan umpan balik negatif adalah tanggapan komunikasi berupa ketidaksetujuan/tidak mendukung atau tidak menerima pesan yang disampaikan komunikator dalam hal ini, yang disebut dengan komunikator adalah pihak Perpustakaan dan komunikannya adalah pengguna Perpustakaan pusat UNP

Persepsi positif atau negatif terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Perpustakaan pusat UNP dapat dijadikan masukan untuk kemudian ditindaklanjuti untuk menentukan strategi baru demi meningkatkan kualitas layanan dengan tujuan untuk memperbaiki ataupun mempertahankannya.

## B. Penelitian Relevan

Dalam penelitian ini dikemukakan tiga hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Meskipun penelitian yang penulis temukan memiliki kesamaan dengan penulis lakukan, namun penelitian tersebut memiliki beberapa perbedaan

1. Penelitian yang dilakukan Dian Hapsari (2003), mengenai Tanggapan Pengguna Internal Kualitas Layanan di Pusat Dokumentasi Harian Umum pengguna internal terhadap kualitas layanan di Pusdok Solo Pos menyatakan cukup baik. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa tanggapan baik yakni sebanyak 39 orang atau sekitar 68,4%.
2. Penelitian yang dilakukan Herry Prasetyo (2002), mengenai Sikap Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan Fakultas Sastra Universitas Indonesia tahun 2002, dengan mengambil sampel 30 pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Jenis layanan di Perpustakaan Fakultas Sastra Universitas Indonesia sudah baik 61 %, sisanya 39% berpendapat bahwa ada beberapa layanan yang harus diperbaiki antara lain dalam hal prosedur layanan foto kopi yang dianggap lambat dan dianggap kurang bagus dan kurang memuaskan, demikian juga dalam layanan internet yang menurut mahasiswa dianggap lambat dalam prosesnya”
3. Penelitian yang dilakukan Fikru Mafar (2006), mengenai persepsi pengguna terhadap pelayanan internet di UPT UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun 2005. dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara umum kualitas layanan internet berada pada tingkat sedang karena 367 responden, 147 orang mengatakan bahwa kualitas pelayanan internet berada pada tingkat sedang dengan nilai 40,05 %.

Dari ketiga peneliti diatas sama-sama menggunakan teori lima aspek kualitas pelayanan yang dapat digunakan dalam mengukur pandangan pengguna yang di perinci sebagai berikut:

1. Keandalan (reability).
2. Keresponsifan (responsiveness).
3. Keyakinan (Assurance).
4. Empati (Emphaty).
5. Berwujud (Tangibles)

Data di atas membuktikan bahwa penelitian yang akan penulis lakukan belum pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Beberapa penelitian yang telah dilakukan merupakan penelitian yang memiliki perbedaan dalam hal subyek, metode, dan tempat serta waktu penelitian .

### **C. Kerangka Konseptual**

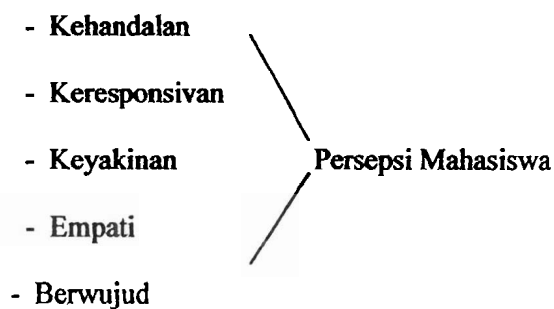
Perpustakaan seharusnya tidak lagi berorientasi pada pengolahan bahan pustaka saja, tetapi lebih dari itu yaitu berorientasi pada pengguna. Perpustakaan yang berorientasi pada layanan pengguna akan membuat produk yang disediakan selalu uptodate, SDM yang ada bekerja secara professional serta memberikan pelayanan terbaik bagi penggunanya. Dengan demikian perpustakaan tidak hanya sebagai tempat penyimpanan bahan pustaka dan layanan peminjaman tetapi menjadi sumber layanan informasi yang dibutuhkan masyarakat. Untuk itu perlu upaya pengoptimalan layanan yang ada baik secara kualitas maupun kuantitasnya. Kualitas pelayanan berhubungan dengan dengan sikap petugas yang profesional, prosedur atau tatacara yang mudah serta suasana perpustakaan yang menyenangkan.

Perpustakaan sebagai lembaga pelayanan mempunyai pengguna tersendiri yang membutuhkan layanan yang baik dan memuaskan. Kepuasan pengguna akan mempengaruhi perilakunya terhadap produk yang disediakan perpustakaan. Pengguna akan merasa puas jika kebutuhan informasi yang diperlukan dapat terpenuhi.

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan dilihat dari lima indikator yaitu; kehandalan, koresponsivan, keyakinan, empati, dan wujud (fisik) perpustakaan. Kemudian dimintakan tanggapan mahasiswa yang berkinjung ke perpustakaan UNP terhadap kelima indikator melalui penyebaran angket. Dari hasil angket ini dapat diketahui bagaimana kesan mahasiswa terhadap kualitas layanan perpustakaan

Gambar tentang persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan perpustakaan sebagai berikut.

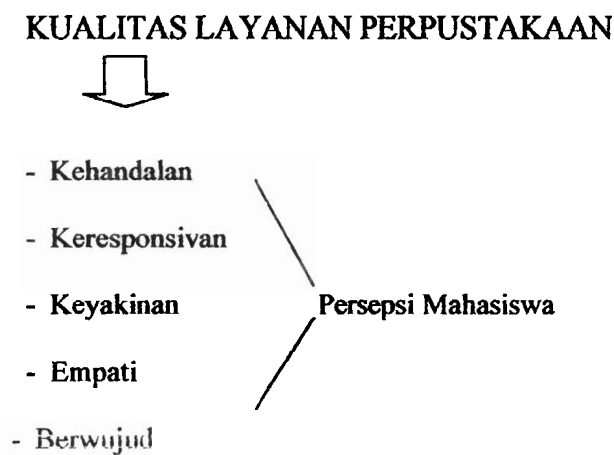
#### KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN



Perpustakaan sebagai lembaga pelayanan mempunyai pengguna tersendiri yang membutuhkan layanan yang baik dan memuaskan. Kepuasan pengguna akan mempengaruhi perilakunya terhadap produk yang disediakan perpustakaan. Pengguna akan merasa puas jika kebutuhan informasi yang diperlukan dapat terpenuhi.

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan dilihat dari lima indikator yaitu; kehandalan, koresponsivan, keyakinan, empati, dan wujud (fisik) perpustakaan. Kemudian dimintakan tanggapan mahasiswa yang berkinjung ke perpustakaan UNP terhadap kelima indikator melalui penyebaran angket. Dari hasil angket ini dapat diketahui bagaimana kesan mahasiswa terhadap kualitas layanan perpustakaan

Gambar tentang persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan perpustakaan sebagai berikut.



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti sekelompok manusia, suatu obyek tertentu dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta sifat-sifat hubungan antar fenomena yang diselidiki ( Nasir 2003:54 ).

Ditinjau dari segi masalah yang diteliti, tehnik yang digunakan dalam penelitian deskriptif dibagi dalam beberapa jenis yaitu : metode survei, metode deskriptif berkesinambungan, penelitian studi kasus, penelitian tindakan, dan penelitian perpustakaan dan dokumenter ( Nasir, 2003:55)

Sehingga penulis menggunakan metode survei yaitu suatu penelitian yang diadakan untuk memperoleh fakta dan gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan secara faktual ( Nasir, 2003:56).

#### **B. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Yang dimaksud dengan populasi adalah suatu kumpulan menyeluruh dari suatu obyek yang merupakan perhatian peneliti. Obyek penelitian ini dapat berupa makhluk hidup, benda-benda, sistem dan prosedur, fenomena dan lain-lain (Kountur, 2003:137)

Populasi dalam pengertian yang lain dikemukakan oleh Hasan (2002:98) adalah : “ Populasi merupakan totalitas dari semua obyek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang akan diteliti. Populasi



dalam penelitian ini adalah para mahasiswa UNP yang berkunjung di Perpustakaan pusat UNP. Dari hasil statistik tentang pengunjung perpustakaan menunjukkan rata-rata pengunjung berkisar 500 orang/perhari.

## **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas, lengkap yang dianggap dapat mewakili populasi (Hasan, 2002:98).

Penetapan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis metode ( probability sampling) yaitu peluang masing-masing responden dapat diketahui Sedangkan teknik samplingnya menggunakan Insidental sampling ( Accident Sampling ) yang diperoleh secara incidental. Yaitu dengan cara memberikan angket kepada mahasiswa UNP yang masuk mengunjungi Perpustakaan pusat UNP.

Menurut para ahli jika jumlah populasi mencapai kurang dari seratus maka sample yang diambil sebaiknya 25%, Jika lebih dari 100 orang dapat antara 10 s.d. 15 %. Maka dalam hal ini peneliti mengambil 10% dari 500 orang pengunjung sehingga jumlah sampelnya sebanyak 50 orang.

## **C. Definisi Operasional**

Variabel dalam penelitian ini adalah Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan pusat UNP. Dapat didefinisikan secara operasional yaitu pandangan terhadap keberhasilan suatu jasa layanan perpustakaan yang diterima oleh mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan secara terus menerus. Adapun indikatornya adalah **Keandalan** (reability),

yaitu kemampuan lembaga untuk melaksanakan jasa layanan dengan tepat dan percaya, **keresponsifan** (responsiveness). , yaitu kemauan untuk membantu pengguna dalam memberikan jasa yang cepat dan tanggap, **keyakinan** (Assurance), yaitu pengetahuan dan kesopanan pustakawan serta kemampuan untuk dapat menimbulkan kepercayaan, **keyakinaan** dalam hati pengguna, **empati** (Emphaty). Yaitu memberikan perhatian bagi semua pengguna, **berwujud** (Tangibles) berupa penampilan fisik, peralatan, perabotan, personel dan media komunikasi

#### **D. Jenis dan Sumber Data**

Dalam teknik pengumpulan data penulis menggunakan angket yang merupakan suatu bentuk penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok (Singarimbun & Effendi,1991:3).

Data dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan perpustakaan. Oleh karena itu instrument yang digunakan memakai skala likert.

Sumber data adalah para mahasiswa yang terpilih menjadi sample, yaitu mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan. Dalam proses pengumpulan data beberapa pustakawan ikut dilibatkan, sehigga kegiatan pengumpulan data dapat berjalan lancar.

## E. Instrumen Penelitian

Instrumen berupa kuisioner yang merupakan angket tentang persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan pusat UNP. Instrumen terdiri dari 5 (lima) indikator kemudian dituangkan ke dalam butir-butir angket. Setiap butir angket terdiri dari satu pernyataan dan setiap pernyataan terdiri dari lima alternative jawaban berdasarkan skala model Likert. Berikut ini dikemukakan kisi-kisi instrument penelitian. Variabel dalam penelitian ini adalah persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan pusat UNP. Dengan demikian kisi-kisi instrument yang memuat indikator dan sub indikator seperti yang dinyatakan pada table 1 berikut:

No.	Indikator	Sub indikator	Nomor Item	Jumlah
1	Kehandalan	Ketepatan waktu pelayanan, kesesuaian koleksi, Jenis koleksi, isi koleksi, segi kemutakhiran), keakuratan koleksi, kemudahan proses penelusuran, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan, proses penelusuran informasi	1,2,3,4,5,6,7 dan 8.	8
2	Keresponsivan	Antusiasme petugas, kecepatan yang diberikan oleh petugas, kemampuan dalam menanggapi keluhan pengguna, Penawaran bantuan, Kemampuan dalam menangani permintaan pengguna	9,10,11,12,13 dan 14	6
3	Keyakinan	Kemampuan pustakawan dalam mengolah informasi, Kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pengguna	15,16,17,18 dan 19	5
	Empati	Keramahan pustakawan dalam melayani pengguna (sikap empati) Kesabaran dalam melayanani pengguna, selalu memberikan perhatian pada pengguna tanpa membeda-bedakan status dan gender.	20,21,22,23,24,25, 26 dan 27	8
	Berwujud	Jumlah koleksi,	28,29,30,31,32,33,	8

		kelengkapan koleksi, penyajian koleksi, program gama Tekno, penerangan, dan fasilitas.	34,dan 35	
				35

## F. Tehnik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif yaitu uraian yang berupa penggambaran untuk menjelaskan jawaban-jawaban yang diberikan responden dalam angket. Untuk menghitung prosentasi jawaban yang diberikan responden, peneliti menggunakan rumus prosentasi sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

Keterangan: P= Prosentase

f= jumlah jawaban yang diperoleh

N= jumlah sample

Selain itu peneliti juga menggunakan Skala Likert sebagai pedoman. Skala Likert merupakan jenis skala untuk mengukur variabel penelitian fenomena sosial spesifik, seperti sikap pendapat, persepsi sosial atau sekelompok orang.

( Hasan, 2002:72 )

Variabel penelitian yang diukur dengan skala Likert ini, dijabarkan menjadi indikator variabel yang kemudian dijadikan sebagai titik tolak penyusunan item-item instrumen, bisa berbentuk pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen ini memiliki gradasi dari tertinggi ( sangat positif ) sampai pada terendah ( sangat negatif ).

Sedangkan menurut Hasan (2002:72) jika dinyatakan dalam kata-kata dapat berupa :

1. Sangat baik
2. Cukup baik
3. Baik
4. Kurang baik
5. tidak baik

Atau dengan pernyataan lain seperti

1. Senang sekali
2. Cukup senang
3. Senang
4. Kurang senang
5. Tidak senang

Untuk keperluan analisis secara kuantitatif maka jawaban-jawaban tersebut diberi skor

- |   |   |
|---|---|
| 1. Sangat baik/ Senang sekali dengan skor | 5 |
| 2. Cukup baik/ Senang dengan skor         | 4 |
| 3. Sedang/ Cukup senang dengan skor       | 3 |
| 4. Kurang baik/ Kurang senang dengan skor | 2 |
| 5. tidak baik/ Tidak senang dengan skor   | 1 |

Instrumen penelitian yang menggunakan skala likert dapat dibuat dalam bentuk multiple choice atau cecklist.

Langkah-langkahnya menurut Husein (1998 ) dalam Hasan, 2002: 73)

1. Kumpulkan sejumlah yang sesuai dengan sikap yang akan di ukur dan dapat diidentifikasi dengan jelas positif atau negatif
2. Berikan pernyataan kepada sekelompok responden untuk diisi dengan benar

3. Responden dari setiap pernyataan dihitung dengan cara menjumlahkan angka-angka dari setiap pernyataan sedemikian rupa, sehingga responden yang berada pada posisi yang sama akan menerima secara konsisten nilai angka yang selalu sama. Misalnya, bernilai 5 untuk sangat positif dan bernilai 0 untuk yang sangat negatif. Hasil hitung akan mendapatkan skors tiap-tiap pernyataan dan skors total baik untuk tiap responden maupun secara total untuk seluruh responden.
4. Selanjutnya mencari pernyataan-pernyataan yang tidak dapat dipakai dalam penelitian, standarnya sebagai berikut:
  - a) Pernyataan yang tidak diisi lengkap oleh responden
  - b) Pernyataan yang secara totalnya, responden tidak menunjukkan korelasi yang substansial dengan nilai totalnya.
  - c) Pernyataan-pernyataan hasil saringan akhir akan membentuk skala likert yang dapat dipakai untuk mengukur skala sikap serta menjadi kuesioner untuk pengumpulan data

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Analisis**

Perpustakaan Universitas Negeri Padang bertujuan untuk mendukung kegiatan proses belajar mengajar, dengan tugas : menyediakan informasi, melayani, dan mendokumentasikan informasi untuk kepentingan pemakai..

##### **1. Personalia**

Dalam melakukan kegiatan operasionalnya, Perpustakaan pusat UNP memiliki 56 orang staf, yang terdiri dari satu orang kordinator dan 2 bidang yaitu bidang layanan sirkulasi dan informasi dan layanan khusus.

Adapun kordinator layanan pengguna adalah Sastri Indra Murni, S.Sos, sedangkan bidang layanan sirkulasi : Syafril, dan bidang layanan informasi dan layanan khusus : Yemita

##### **2. Koleksi**

Ragam koleksi yang dimiliki oleh Perpustakaan pusat UNP diantaranya meliputi: buku, majalah, jurnal, surat kabar, skripsi/laporan ilmiah, Koleksi-koleksi tersebut didapat dengan cara berlangganan, hadiah, dan pembelian

##### **3. Sarana Dan Prasarana**

Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Perpustakaan UNP dilihat dari peralatan yang ada dimana unit ini berada. Denah ruangan serta peralatan lainnya dapat dilihat dalam lampiran

#### **4. Pengguna**

Pengguna Perpustakaan pusat UNP terdiri dari pengguna internal dan pengguna eksternal. Pihak internal meliputi bagian semua civitas akademik, sedangkan pihak eksternal meliputi pelajar, mahasiswa Non UNP, instansi pemerintah maupun swasta dan masyarakat umum lainnya.

#### **5. Lokasi dan Jam Buka**

Perpustakaan pusat UNP berada di pertengahan kampus UNP Air Tawar Padang. Sedangkan waktu layanannya disesuaikan dengan jam kerja. Buka setiap hari, Senin s.d. Jumat pukul 08.00-17.00 WIB, sedangkan hari libur jam layanan dibuka mulai jam 08.00-13.00 wib.

#### **6. Pelayanan dan Kualitas Pelayanan**

Layanan yang ada di Perpustakaan UNP bersifat terbuka (*Open Access*) dan tertutup (*Closed Access*). Pelayanan terbuka bagi jenis koleksi tertentu, yakni koleksi umum, koleksi referensi, terbitan berkala, dan koleksi karya ilmiah (karya mahasiswa). Sedangkan untuk koleksi tandon (buku copy-1), dan koleksi karya ilmiah (karya dosen) bersifat tertutup

Sedangkan untuk jenis layanannya, Perpustakaan UNP menyediakan layanan sirkulasi, layanan koleksi khusus, layanan bimbingan pemakai, layanan internet, dan foto copy. Layanan sirkulasi diberikan bagi pengguna



internal Perpustakaan UNP yang berupa peminjaman dan baca di tempat koleksi buku, majalah, indeks, serta koran baik daerah maupun nasional. Sedangkan layanan koleksi referensi, terbitan berkala, karya ilmiah hanya dibaca ditempat.tidak dapat dipinjam maupun di foto copy.

Pelayanan di Perpustakaan UNP jika ditinjau dari segi keandalan sudah cukup baik dan petugas berusaha semaksimal mungkin memberikan yang terbaik. Jam buka pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku, dari segi koleksi, anggaran yang tersedia masih sangat terbatas.

Perpustakaan pusat UNP didukung oleh 56 orang staf, 3 (tiga) kordinator, dan 5 ketua bidang, Untuk bidang layanan pemakai koordinatornya adalah S1 Ilmu Komunikasi UNISBA, sedangkan ketua layanan sirkulasi tamatan SLTA. Adapun jumlah staf dalam bidang layanan pemakai sebanyak 14 orang yang tersebar pada enam titik layanan, dengan pendidikan 7 tamatan SLTA, 2 tamatan D III, 4 orang lulusan S1, dan 1 orang lulusan S2 Perpustakaan.

Ditinjau dari segi keyakinan bahwa di Perpustakaan pusat UNP telah didukung oleh sumberdaya manusia yang telah memiliki keahlian dibidangnya masing-masing sesuai dengan disiplin ilmu yang dimiliki. Sehingga kemampuan dan keprofesionalan sumberdaya manusia yang ada tidak diragukan lagi.

Ditinjau dari segi empati, Perpustakaan UNP untuk meningkatkan ketrampilan dan kemampuannya sumberdaya manusia sering

mengikutsertakan personilnya untuk pelatihan maupun seminar. Pelatihan yang diikuti adalah pelatihan kepustakawan

Ditinjau dari segi *tangibles*, bahwa Perpustakaan pusat UNP berusaha yang terbaik agar pengguna merasa nyaman dalam mengakses informasi. Meja dan kursi dirasa sudah mencukupi yaitu tersedia 150 kursi untuk pengguna dan meja yang sesuai dengan jumlah kursi. Ruangan terdapat pada setiap titik layanan yang dirasa sudah mencukupi untuk menampung koleksi dan pengguna. Alat penyejuk ruangan pun telah dipasang didalam Perpustakaan pusat UNP sebanyak 3 unit agar pengguna merasa nyaman dalam mengakses informasi yang dibutuhkan. Selain itu tata *layout* pun telah ditata sedemikian rupa agar pengguna tidak kesulitan dalam mengambil bahan pustaka ataupun akses komputer. Dalam hal penerangan (pencahayaan) selain lampu 40 watt sebanyak 10 buah juga dibantu oleh sinar jendela ( jika korden dibuka ).

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan angket kepada para responden. Dari 54 angket yang disebar, 50 angket dapat terisi oleh para responden, yakni para mahasiswa UNP yang berkunjung ke perpustakaan. Sedangkan penyebaran angket ini dilaksanakan mulai tanggal 20 September sampai dengan 30 September 2010.

## **7. Data Persepsi Mahasiswa Terhadap Setiap Aspek Kualitas Pelayanan**

Untuk mempermudah dalam membaca dan mengetahui data dalam penelitian ini, maka akan dijabarkan dan dijelaskan menurut aspek kualitas pelayanan

## 7.1. Aspek Keandalan

Tabel 1

Persepsi responden tentang keandalan layanan perpustakaan

No	Jawaban Responden								Jumlah responden
	SB		B		C		K		
	F	%	f	%	f	%	f	%	
1	17	34	20	40	13	26	-	-	50
2	7	14	16	32	20	40	7	14	50
3	23	46	10	20	10	20	2	4	50
4	7	14	11	22	25	50	6	12	50
5	7	14	24	48	15	30	4	8	50
6	17	34	21	42	11	22	1	2	50
7	13	26	24	48	10	20	3	6	50
8	13	26	24	48	10	20	3	6	50
Jml	104		149		114		26		
Rata		26		37,5		28,5		6,5	

Keterangan :

1. Jam buka Pelayanan
2. Kesesuaian koleksi dengan kebutuhan responden
3. Jenis koleksi mencukupi kebutuhan mahasiswa
4. Kemutakhiran (aktual) koleksi
5. Keakuratan koleksi
6. Proses penelusuran informasi
7. Prosedur penelusuran informasi
8. Akses layanan informasi.

*Diolah pada tanggal 24 September 2010*

Dari Tabel 1 di atas menunjukkan, bahwa keandalan layanan perpustakaan UNP, sebagian besar mahasiswa berpendapat bahwa keandalan layanan perpustakaan, responden menjawab baik yaitu sebesar 37,5 %, sedangkan 26 % menjawab sangat baik, dan 28,5 responden menjawab cukup baik, sedangkan 6,5 % responden menjawab kurang baik.

## 7.2. Aspek Keresponsifan

Tabel 2

Persepsi responden tentang keresponsifan petugas dalam melayani pengguna

No	Jawaban Responden								Jumlah responden
	SB		B		C		K		
	f	%	F	%	F	%	f	%	
									50
1	4	8	17	34	26	52	3	6	50
2	6	12	21	42	20	40	3	6	50
3	7	14	14	28	22	44	7	14	50
4	4	8	19	38	24	48	3	6	50
5	10	20	23	46	13	26	4	8	50
6	6	12	9	18	29	58	7	14	50
Jml	37		103		134		27		
Rata		12,3		34,3		44,6		9	

### Keterangan :

1. Keantusiasan petugas dalam melayani pengguna
2. Kecepatan petugas dalam melayani pengguna
3. Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan pengguna
4. Kesukarelaan petugas dalam mengatasi kesulitan mahasiswa
5. Kemampuan petugas dalam menjawab permintaan pengguna
6. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi terbar

*Diolah pada tanggal 25 September 2010*

Dari Tabel 2 di atas menunjukkan, bahwa keresponsifan layanan perpustakaan UNP, sebagian besar responden menjawab cukup baik yaitu sebesar 44,6 %, sedangkan 34,3 % menyatakan baik, dan 12,3 responden menjawab sangat baik, sedangkan 9 % responden menjawab kurang baik.

### 7.3. Aspek Keyakinan

Tabel 3

Persepsi responden tentang keyakinan terhadap kemampuan petugas dalam melayani pengguna

No	Jawaban Responden								Jumlah responden
	SB		B		C		K		
	F	%	f	%	F	%	F	%	
1	4	8	17	34	26	52	3	6	50
2	10	20	20	40	18	36	2	4	50
3	19	38	17	34	8	16	6	12	50
4	9	18	38	76	2	4	1	2	50
5	10	20	27	54	12	24	1	2	50
Jml	48		119		66		13		
Rata		20,8		47,6		25,6		5,2	

Keterangan :

1. Kemampuan pustakawan dalam mengolah informasi
2. Kemampuan petugas dalam menyediakan informasi terkini
3. Kekonsistenan petugas dalam menjalankan peraturan perpustakaan
4. Keluasan Wawasan pustakawan terhadap kandungan informasi
5. Keterampilan petugas dalam menjalankan tugas

*Diolah pada tanggal 26 September 2010*

Dari Tabel 3 di atas menunjukkan, bahwa keyakinan akan layanan perpustakaan UNP, sebagian besar mahasiswa berpendapat responden menjawab baik yaitu sebesar 47,6 %, sedangkan 20,8 % responden menjawab sangat baik, dan 25,6 responden menjawab cukup baik, sedangkan 5,2 % responden menjawab kurang baik.

## 7.4. Empati

Tabel 4

Persepsi responden tentang empati pustakawan dalam melayani pengguna

No	Jawaban Responden								Jumlah responden
	SB		B		C		K		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	12	24	18	36	17	34	3	6	50
2	7	14	15	30	24	48	4	8	50
3	10	20	25	50	12	24	3	6	50
4	14	28	17	34	12	24	7	14	50
5	3	20	13	26	27	54	7	14	50
6	16	32	28	56	5	10	1	2	50
7	12	24	21	42	16	32	1	2	50
8	6	12	16	32	25	50	3	6	50
Jml	28		123		66		15		
Rata		21,7		38,25		34,5		7,25	

Keterangan :

1. Keramahan pustakawan dalam menghadapi / melayani pengguna
2. Kesabaran Pustakawan dalam menghadapi dan melayani Mahasiswa
3. Keobyektifitasan petugas dalam memberikan pelayanan pada pengguna
4. Kesungguhan pustakawan dalam memberikan bimbingan pemakai
5. Keakraban Pustakawan dalam melayani dengan pengguna
6. Kerapian penampilan petugas dalam memberikan pelayanan pengguna
7. Keterbukaan pustakawan dalam menerima masukan dan kritikan
8. Penampilan Pustakawan dalam melayani pengguna

*Diolah pada tanggal 28 September 2010*

Dari Tabel 4 di atas menunjukkan, bahwa sifat empati pustakawan perpustakaan UNP, dalam melayani mahasiswa, sebagian besar responden menyatakan baik yaitu sebesar 38,25 %, sedangkan 21,7 % menjawab sangat baik, dan 34,5 responden menjawab cukup baik, sedangkan 7,25 % responden menjawab kurang baik.

## 7.5. Berwujud

Tabel 5

Persepsi responden tentang wujud (fisik) perpustakaan dalam melayani pengguna

No	Jawaban Responden								Jumlah responden
	SB		B		C		K		
	F	%	f	%	F	%	f	%	
1	13	26	9	18	24	48	4	8	50
2	6	12	16	32	25	50	3	6	50
3	14	28	21	42	14	28	1	2	50
4	9	18	21	42	17	34	3	6	50
5	1	2	11	22	2	4	36	72	50
6	16	32	21	42	8	16	5	10	50
7	8	16	18	36	22	44	2	4	50
Jml	57		117		112		53		
Rata		19,1		33,4		32		15,4	

**Keterangan :**

**7.5.1. Jumlah Koleksi**

**7.5.2. Kelengkapan koleksi**

**7.5.3. Penyajian koleksi**

**7.5.4. Penerangan / pencahayaan**

**7.5.5. Keadaan perabot (rak, meja, kursi).**

**7.5.6. penerangan/fentilasi udara**

**7.5.7. Penggunaan program Gama**

*Diolah pada tanggal 28 September 2010*

Dari Tabel 5 di atas menunjukkan, bahwa keadaan wujud (fisik) perpustakaan UNP, dalam melayani mahasiswa, sebagian besar responden menyatakan bahwa kesiapan wujud (fisik) perpustakaan dalam memberikan pelayanan, adalah baik yaitu sebesar 33, 4 %, sedangkan 26

% menjawab sangat baik, dan 28,5 responden menjawab cukup baik, sedangkan 6,5% responden menjawab kurang baik.

## **B. Pembahasan**

Berdasarkan analisis data tentang keandalan pustakawannya dalam melayani pengguna menunjukkan bahwa responden menjawab baik yaitu sebesar 37,5%, sedangkan 26% menjawab sangat baik, dan 28,5 responden menjawab cukup baik, sedangkan 6,5% responden menjawab kurang baik. Dari analisis data tersebut menggambarkan keandalan pustakawan dapat dikategorikan baik karena jumlah antara presentase yang menjawab baik dengan sangat cukup signifikan yaitu sebesar 63,5%.

Adapun tentang koresponsivitas pustakawan dalam melayani pengguna, responden menjawab cukup baik yaitu sebesar 44,6%, sedangkan 34,3% menyatakan baik, dan 12,3 responden menjawab sangat baik, sedangkan 9% responden menjawab kurang baik. Dari data ini menggambarkan bahwa koresponsivitas pustakawan dalam melayani pengguna dapat dikategorikan masih kurang baik atau belum memuaskan karena antara presentase cukup baik dengan kurang baik mencapai 53,6%.

Analisis data tentang keyakinan responden akan layanan yang diberikan pustakawan menunjukkan bahwa responden menjawab baik sebesar 47,6%, sedangkan 20,8% responden menjawab sangat baik, dan 25,6 responden menjawab cukup baik, sedangkan 5,2% responden menjawab kurang baik. Dari data ini menggambarkan keyakinan responden akan pustakawan baik, yang dapat dilihat dari presentase antara baik dengan sangat baik yang mencapai 68,4%.



Selanjutnya tentang empati pustakawan dalam melayani mahasiswa, sebagian besar responden menyatakan baik yaitu sebesar 38,25 %, sedangkan 21,7 % menjawab sangat baik, dan 34, 5 responden menjawab cukup baik, sedangkan 7,25 % responden menjawab kurang baik. Dari data ini menggambarkan bahwa rasa empati dalam membantu pengguna dapat dikategorikan baik, dimana terlihat dari prosentase antara jawaban responden yang menyatakan baik dan sangat baik mencapai 69,95%. Hal ini dapat dikatakan sangat signifikan.

Berkaitan dengan data kesiapan atau ketersediaan wujud (fisik) perpustakaan dalam melayani pengguna, responden menyatakan baik yaitu sebesar 33, 4 %, sedangkan 26 % menjawab sangat baik, dan 28, 5 responden menjawab cukup baik, sedangkan 6,5 % responden menjawab kurang baik. Dari data tersebut menggambarkan bahwa ketersediaan atau kesiapan wujud (fisik) perpustakaan dalam melayani pengguna dapat dikategorikan baik, sehingga jawaban responden yang menyatakan baik dengan sangat baik mencapai 69,4%

% menjawab sangat baik, dan 28,5 responden menjawab cukup baik, sedangkan 6,5 % responden menjawab kurang baik.

## **B. Pembahasan**

Berdasarkan analisis data tentang keandalan pustakawann dalam melayani pengguna menunjukkan bahwa responden menjawab baik yaitu sebesar 37,5 %, sedangkan 26 % menjawab sangat baik, dan 28,5 responden menjawab cukup baik, sedangkan 6,5 % responden menjawab kurang baik. Dari analisis data tersebut menggambarkan keandalan pustakaan dapat dikategorikan baik karena jumlah antara prosentase yang menjawab baik dengan sangat cukup signifikan yaitu sebesar 63,5%.

Adapun tentang koresponsivan pustakawan dalam melayani pengguna, responden menjawab cukup baik yaitu sebesar 44,6 %, sedangkan 34,3 % menyatakan baik, dan 12,3 responden menjawab sangat baik, sedangkan 9 % responden menjawab kurang baik. Dari data ini menggambarkan bahwa koresponsivan pustakawan dalam melayani pengguna dapat dikategorikan masih kurang baik atau belum memuaskan karena antara prosentase cukup baik dengan kurang baik mencapai 53,6%.

Analisis data tentang keyakinan responden akan layanan yang diberikan pustakawan menunjukkan bahwa responden menjawab baik sebesar 47,6 %, sedangkan 20,8 % responden menjawab sangat baik, dan 25,6 responden menjawab cukup baik, sedangkan 5,2 % responden menjawab kurang baik. Dari data ini menggambarkan keyakinan responden akan pustakawan baik, yang dapat dilihat dari prosentase antara baik dengan sangat baik yang mencapai 68,4 %.

Selanjutnya tentang empati pustakawan dalam melayani mahasiswa, sebagian besar responden menyatakan baik yaitu sebesar 38,25 %, sedangkan 21,7 % menjawab sangat baik, dan 34,5 responden menjawab cukup baik, sedangkan 7,25 % responden menjawab kurang baik. Dari data ini menggambarkan bahwa rasa empati dalam membantu pengguna dapat dikategorikan baik, dimana terlihat dari prosentase antara jawaban responden yang menyatakan baik dan sangat baik mencapai 69,95%. Hal ini dapat dikatakan sangat signifikan.

Berkaitan dengan data kesiapan atau ketersediaan wujud (fisik) perpustakaan dalam melayani pengguna, responden menyatakan baik yaitu sebesar 33,4 %, sedangkan 26 % menjawab sangat baik, dan 28,5 responden menjawab cukup baik, sedangkan 6,5 % responden menjawab kurang baik. Dari data tersebut menggambarkan bahwa ketersediaan atau kesiapan wujud (fisik) perpustakaan dalam melayani pengguna dapat dikategorikan baik, sehingga jawaban responden yang menyatakan baik dengan sangat baik mencapai 69,4%

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan perolehan data analisis dan pembahasan dari hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan Perpustakaan UNP dilihat dari segi keandalan, responden menyatakan baik, yaitu mencapai 63,5%. Di lihat dari segi koresponsivitas (keandalan) yakni kemauan untuk membantu pengguna dalam memberikan jasa yang cepat dan tanggap dalam melayani pengguna menunjukkan masih kurang baik, yaitu sebanyak 53,6%. Adapun persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan Perpustakaan UNP dilihat dari segi keyakinan yakni Kemampuan pustakawan dalam mengolah informasi, Kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pengguna menunjukkan baik, yakni mencapai 68,4%. Sedangkan dilihat dari segi empati yakni: Keramahan pustakawan dalam melayani pengguna (sikap empati), kesabaran dalam melayanani pengguna, selalu memberikan perhatian pada pengguna tanpa membeda-bedakan status dan gender, menunjukkan baik yaitu mencapai 69,95%. Kemudian dari aspek wujud (fisik) perpustakaan yakni jumlah koleksi, kelengkapan koleksi, penyajian koleksi, program gama Tekno, penerangan, dan fasilitas, menunjukkan baik yaitu mencapai 69,4%.

Dari data di atas dapat dikatakan kualitas layanan perpustakaan UNP menurut persepsi mahasiswa secara umum sudah baik.

## **5.2. Saran**

Dari kesimpulan yang telah diperoleh dari hasil penelitian maka dapat dibuat beberapa saran, yaitu:

1. Dari unsur aspek keandalan, walaupun secara umum tingkat kehandalan pustakawan dikategorikan baik, namun dari sub indikator kehandalan yaitu kemutakhiran koleksi harus menjadi perhatian pustakawan, dimana sebagian besar responden menyatakan isi koleksi kurang mutakhir atau masih banyak koleksi yang usang yaitu antara tahun 1980 – 2000.
2. Dari aspek koresponsivan, secara umum dikategorikan kurang baik, hal ini disebabkan salah satu sub indikatornya menunjukkan bahwa wawasan pustakawan masih perlu ditingkatkan, karena sebagian besar responden menyatakan masih terbatasnya kemampuan pustakawan dalam memberikan informasi terbaru.
3. Dari aspek keyakinan, secara umum dikategorikan baik, namun dari sisi kemampuan pustakawan dalam mengemas (mengolah) informasi, masih perlu ditingkatkan, seperti melalui pelatihan. Magang, lokakarya, dsb.
4. Dari aspek empati, walaupun secara umum baik, namun dari empati yaitu dari sisi rasa keakraban antara pustakawan dengan pengguna perlu ditingkatkan karena dirasakan responden masih kurang.
5. Dari aspek wujud fisik perpustakaan secara umum dikategorikan baik, namun dari sub indikatornya menunjukkan bahwa koleksi baik dari

jumlah maupun dari segi kelengkapan masih dirasakan kurang. Oleh karena itu perlu ditingkatkan anggarannya, demikian juga dengan program gama untuk otamasi perpustakaan responden merasakan belum memuaskan seperti lamanya proses peminjaman, dan sebagainya. Oleh sebab itu perlu ditingkatkan kemampuan software program tersebut beserta sosialisasi penggunaannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Abu. 1998. *Psikologi Umum*. Jakarta: Rineka Cipta
- Anderson, 1992, *Psikologi Sosial*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2002 *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*.  
Jakarta: Rineka Cipta
- Asegaf, Dja`far. 1985. *Jurnalistik Masa Kini*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Azwar, Saifuddin. 2005. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*.  
Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Carter, M. D dan Bronk, W. L. 1974. *Building Library Collection*. New York:  
The Scareerow Press Inc.
- Daryanto. 1986. *Pengetahuan Praktis Bagi Pustakawan*. Jakarta: Bina Cipta
- Devi, Tristiana Candra. 1991. *Dasar-Dasar Pelayanan Di  
Perpustakaan*. Yogyakarta: UPT Perpustakaan UGM
- Effendy, Onong Uchyana. 1986. *Dimensi-Dimensi Komunikasi*. Bandung:  
Alumni
- . 2000. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung:  
Remaja Rosdakarya
- Fisher, Raimond K. 1988. *Library Service for Adult Contuining Educational  
and Independent Learning: A Guide*. London: Library Association
- Gulö, W. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Grasindo
- Goetsh dan Davis. 1994. *Pelayanan organisasi dan managemen*,  
Jakarta: Rineka Cipta
- Hapsari, Dian. 2003. “*Tanggapan Pengguna Internal Terhadap Kualitas  
Layanan di Pusat Dokumentasi Harian Umum Solopos*”. Jurusan Ilmu  
Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Informasi Universitas  
Padjadjaran Bandung
- Harrod, Leonard Montaque. 1984. *Harrod’s Glossary Terms Used In  
Librarianship, Documentation and Bookcraft*. Vermont: Grower
- Hasan, Iqbal. 2002. *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta:Ghalia  
Indonesia
- Indrawijaya, Adam I. 1999. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Sinar Baru  
Algensindo

- Juroto, Totok. 2002. *Manajemen Penerbitan Pers* Bandung: Remaja Rosdakarya
- Kontur, Ronny. 2003. *Metodologi Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta:PPM
- Lasa, HS. 1998. *Kamus Istilah Perpustakaan*. Yogyakarta: UGM Press.
- Mafar, Fiqru. 2006. *Persepsi Pengguna Terhadap Pelayanan Internet Di UPT UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2005 ( Skripsi )*. Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Mar`at. 1982. *Sikap Manusia Perubahan Serta Pengukurannya*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Masruri, Anis. 2003. *Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Sebagai Pelayanan Publik. Dalam Thaqaifiyyat, Vol.4, No.2, Juli-Desember 2003*
- Mudhoffir, 1986. *Prospek Pengelolaan Pusat Sumber Belajar*. Bandung: Remadja Karya
- Muhyadin. 1989. *Organisasi: Teori, Struktur dan Proses*. Jakarta: LPTK
- Mulyana, Deddy. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Munir, H.A.S. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Narbuko.2004 *Metodologi Penelitian: Memberi Bekal Teoritis Pada Mahasiswa Tentang Metodologi Penelitian Serta Diharapkan Dapat Melaksanakan Penelitian Dengan Langkah-langkah Yang Benar*. Jakarta : Bumi Aksara
- Nasir, Muhammad. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta:Ghalia Indonesia
- Nursalam, Toha 1996, *Materi Pokok Psikologi Perpustakaan*, Jakarta: Universitas Terbuka
- Oetama, Jakob. 1987. *Perspektif Pers Indonesia*. Jakarta: LP3ES
- Patty, F., et al. 1982. *Pengantar Psikologi Umum*. Cet IV. Surabaya: Usaha Nasional



- Rakhmat, Jalaluddin. 1984. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remadja Rosdakarya
- , 2004. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remadja Rosdakarya
- Sastamihardja, Iwa D. 1988. *Langkah-Langkah Menuju Pelayanan Perpustakaan. Dalam Pembimbing Pembaca No. 9 Th. VII September 1998*
- Siegel, Sidney. 1986. *Statistik NonParametrik Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Singarimbun, Masri. & Effendi, Sofyan. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta :LP3S
- Slameto. 1987. *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Bina Aksara
- Slamet. 2001. *Tehnik pengambilan Sampel : Untuk Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Surakarta: PT. Pabelan
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius
- Sugiarto, Endar.1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sulistyo-Basuki, 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- ,1992.*Teknik dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- , 1994. *Periodisasi Perpustakaan Indonesia*. Bandung: Rosdakarya
- . 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- . 2004. *Pengantar Dokumentasi*. Bandung: Rekayasa Sains
- Sumardji, P. P. 1993. *Pelayanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Kanisius
- Supranto, J. 1997. *Metode Riset*. Jakarta: Rineka Cipta
- Trimo, Soejono. 1993. *Pengantar Ilmu Dokumentasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- .....,1987. *Dari Dokumentasi Ke Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Remaja Rosdakarya

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

**Yusup, Pawit M. 1985. *Pedoman Praktis Mencari Informasi*. Bandung:  
Rosdakarya**

**..... 1991. *Mengenal Dunia Perpustakaan dan Informasi*.  
Bandung: Bina Cipta**

## A. Identitas Responden

Nama :

NIM/Jurusan :

## B. Petunjuk Pengisian Angket/Kuesioner

Bacalah pernyataan dengan teliti, kemudian tentukan jawaban yang Saudara anggap sesuai, dengan cara menyilangi salah satu jawaban yang tersedia. Partisipasi Saudara sangat diharapkan dalam pengisian angket ini untuk kesuksesan hasil penelitian ini.

### 1. . KOMITMEN (Y)

SL = Selalu, SR = Sering, KK = Kadang-kadang, JR = Jarang TP = Tidak Pernah

### ANGKET PENELITIAN

No	Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		SB	B	C	K
<b>A.</b>	<b>Kehandalan</b>				
1	Jam buka layanan untuk pengguna tepat waktu				
2	Koleksi yang diberikan sesuai dengan yang diminta				
3	Jenis koleksi yang tersedia bervariasi				
4	Isi koleksi yang tersedia lengkap dan padat dan mutakhir				
5	Informasi yang tersedia disajikan secara akurat				
6	Proses penelusuran Informasi cukup mudah				
7	Prosedur layanan di perpustakaan cukup mudah				
8	Proses penelusuran informasi berjalan dengan cepat.				
<b>B.</b>	<b>Keresponsivan</b>				
9	Pustakawan bersemangat memberikan bantuan pada pengguna				
10	Pustakawan cepat memberikan bantuan setiap permintaan pengguna				
11	Pustakawan cepat merespon keluhan pengguna				

12	Pustakawan siap membantu pengguna setiap saat				
13	Pustakawan memiliki kemampuan dalam menjawab setiap permintaan pengguna				
14	Pustakawan selalu memberikan informasi terbaru pada pengguna				
<b>C.</b>	<b>Keyakinan</b>				
15	Pustakawan mampu mengolah informasi sesuai kebutuhan pengguna				
16	Pustakawan memiliki kemampuan dalam mencari informasi yang terkini				
17	Pustakawan konsisten dalam menjalankan peraturan perpustakaan				
18	Pustakawan memiliki pengetahuan yang luas terhadap kandungan informasi				
19	Pustakawan tranpil dalam menangani tugasnya				
<b>D.</b>	<b>Empati</b>				
20	Pustakawan ramah dan santun dalam memberikan layanan pada pengguna				
21	Pustakawan sabar dalam menghadapi perilaku pengguna				
22	Pustakawan adil dalam memberikan layanan terhadap pengguna				
23	Pustakawan memberikan bimbingan pemakai secara persuasive pada pengguna				
24	Pustakawan senyum dalam melayani setiap pengguna				
25	Pustakawan selalu rapi dalam melayani pengguna				
26	Pustakawan sportif dalam melayani pengguna				
27	Pustakawan tegur sapa dalam melayani pengguna				
<b>E.</b>	<b>Berwujud</b>				
28	Jumlah koleksi yang tersedia cukup banyak sesuai dengan kebutuhan pengguna				
29	Koleksi tersedia dengan lengkap				
30	Informasi disajikan dengan baik				
31	Fasilitas/peralatan perpustakaan tersedia dengan lengkap				
32	Perabot perpustakaan cukup bervariasi				
33	Penerangan dan ventilasi udara perpustakaan memadai				
34	Penggunaan program gama tekno berjalan dengan lancar				