

**LAYANAN DI PERPUSTAKAAN JURUSAN BAHASA  
DAN SASTRA INDONESIA DAN DAERAH**

**MAKALAH TUGAS AKHIR**

untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya  
Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan



**MONIKA PRATIWI  
NIM 2010/57747**

**PROGRAM STUDI ILMU INFORMASI PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
JURUSAN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA DAN DAERAH  
FAKULTAS BAHASA DAN SENI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2013**

**PENGESAHAN TIM PENGUJI**

Nama : Monika Pratiwi

NIM : 2010/57747

Dinyatakan lulus setelah mempertahankan makalah di depan Tim Penguji  
Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan  
Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah  
Fakultas Bahasa dan Seni  
Universitas Negeri Padang  
dengan judul

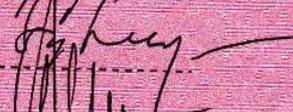
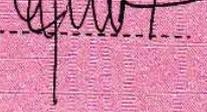
**Layanan di Perpustakaan Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah**

Padang, Agustus 2013

**Tim Penguji**

1. Ketua : Drs. Bakhtaruddin Nst, M.Hum.
2. Sekretaris : Drs. Syahyuman, M.Si.
3. Anggota : Ena Noveria, M.Pd.

**Tanda Tangan**

1.   
2.   
3. 

## ABSTRAK

Monika Pratiwi, 2013. “Layanan di Perpustakaan Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah”. *Makalah*. Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Makalah ini membahas tentang kualitas layanan di Perpustakaan Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah. Tujuan penulisan makalah ini adalah (1) mendeskripsikan kualitas layanan di Perpustakaan Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah dan (2) mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan di Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah. Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran angket *LibQUAL<sup>TM</sup>* kepada pemustaka di Perpustakaan Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah.

Berdasarkan hasil dari analisis data, ditemukan bahwa kualitas layanan Perpustakaan Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah belum mampu memenuhi harapan atau layanan yang diharapkan oleh pemustaka. Kualitas layanan Perpustakaan Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan minimal pemustaka. Dari empat variabel yang diteliti, hanya dua variabel yang terpenuhi, yaitu pengaruh layanan, dan kemudahan memperoleh informasi, sedangkan variabel gedung perpustakaan, dan akses ke informasi dan koleksi belum memenuhi harapan minimal pemustaka. Secara keseluruhan, responden belum merasa puas terhadap layanan yang diterimanya.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur ke hadirat Allah Swt yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir yang berjudul “Layanan di Perpustakaan Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah”. Makalah ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan kuliah pada Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah.

Selama melakukan penelitian ini, banyak kendala yang ditemui. Namun dengan berbekal keyakinan, kesabaran dan bantuan berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan makalah ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu selama menyelesaikan makalah ini antara lain: (1) Drs. Bakhtaruddin Nst, M.Hum, selaku Pembimbing, (2) Dr. Ngusman, M.hum dan Zulfadli, S.S., M.A, selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah; (3) Elva Rahmah, S.Sos., M.I.Kom, selaku Penasehat Akademik; (4) seluruh dosen yang mengajar di Program Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah, (5) Pustakawan di Perpustakaan Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah, (6) Seluruh mahasiswa Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan.

Penulis berharap semoga bantuan, bimbingan, dan motivasi yang diberikan menjadi amal ibadah di sisi Allah. Demikianlah penulisan makalah ini, semoga makalah ini bermanfaat bagi pembaca.

Padang, Agustus 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penulisan .....	3
D. Manfaat Penulisan .....	3
E. Tinjauan Pustaka .....	3
F. Metodologi Penelitian .....	14
<b>BAB II PEMBAHASAN</b>	
A. Tingkat Layanan yang Diharapkan.....	18
B. Tingkat Layanan Minimal .....	22
C. Keseluruhan Dimensi Layanan.....	27
D. Kepuasan Pemustaka .....	28
<b>BAB III PENUTUP</b>	
A. Simpulan.....	31
B. Saran .....	31
<b>KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>33</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perpustakaan sebagai lembaga penyedia jasa diharapkan dapat memenuhi kepuasan pemakainya dengan menyediakan berbagai sumber informasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Harapan tersebut diimplementasikan dengan berbagai cara oleh penyelenggara perpustakaan, seperti memperkuat koleksi, menyediakan akses ke berbagai koleksi, melatih pustakawan, dan menyediakan layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

Harapan penyelenggara perpustakaan seharusnya sejalan dengan harapan pemustaka. Semakin tinggi harapan pemustaka terhadap perpustakaan, maka seharusnya semakin giat perpustakaan mengembangkan jasanya. Harapan pemustaka ini lah yang perlu dipahami secara baik oleh penyelenggara perpustakaan.

Untuk memahami harapan pemustaka tersebut telah banyak dilakukan penelitian terhadap persepsi pemustaka terhadap layanan yang diterimanya pada suatu perpustakaan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Irmansyah (2006) tentang persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan pada Perpustakaan Politeknik Negeri Padang menunjukkan bahwa pemustaka belum merasa puas dengan layanan yang diterimanya. Dengan kata lain, layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Politeknik Negeri Padang belum mampu memenuhi harapan pemustaka.

Untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh suatu perpustakaan, dibutuhkan suatu alat ukur yang telah teruji keandalan dan kelayakannya. Salah satu alat uji yang khusus dikembangkan untuk mengukur kepuasan pemustaka adalah LibQual<sup>+</sup><sup>TM</sup> yang dikembangkan oleh *Association of Research Libraries* (ARL). Kuesioner tersebut telah banyak digunakan perpustakaan lain, seperti University of South Florida Tampa Library, Cornell University Library, dan University of Scranton. Variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pemustaka adalah Pengaruh Layanan (*Affect of Service*), Kemudahan Memperoleh Informasi (*Personal Control*), Gedung Perpustakaan (*Library as Place*), dan Kelengkapan Akses Informasi dan Koleksi (*Access to Information*).

LibQUAL<sup>+</sup><sup>TM</sup> khusus dikembangkan untuk menentukan tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan yang dibutuhkannya dengan kenyataan yang diterimanya. Apabila pelayanan yang diterima dan dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dapat dikatakan ideal. Jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dikatakan buruk. Berdasarkan kemampuan alat ukur tersebut, maka perlu dilakukan penelitian tentang kualitas layanan di Perpustakaan Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah menurut persepsi pemustaka.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana kualitas layanan perpustakaan di Perpustakaan Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah berdasarkan persepsi pemustaka?

### **C. Tujuan Penulisan**

Penulisan makalah ini bertujuan untuk:

1. Mendeskripsikan kualitas layanan Perpustakaan di Perpustakaan Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah.
2. Mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Perpustakaan di Perpustakaan Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah.

### **D. Manfaat Penulisan**

Sesuai dengan tujuan penulisan tersebut, maka penulisan ini bermanfaat sebagai berikut:

1. Bagi penulis, untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman, khususnya dalam berkomunikasi secara baik.
2. Bagi Perpustakaan Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah, tulisan ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam kemajuan perpustakaan serta menjadi acuan atau perbaikan dalam membuat kesan yang baik bagi pemustaka terhadap perpustakaan.

### **E. Tinjauan Pustaka**

#### **1. Pengertian Perpustakaan**

Perpustakaan menurut Undang-Undang No.43 tahun 2007 tentang Perpustakaan pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan,

penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. *International Federation of Libarary Association and Institutions* (IFLA) secara tegas mengatakan bahwa perpustakaan adalah kumpulan bahan tercetak dan non cetak dan atau sumber informasi dalam komputer yang disusun secara sistematis untuk kepentingan pemakai (Sulistyo-Basuki, 1991:5).

Pengertian perpustakaan yang lebih umum menurut Sulistyo-Basuki (1991:5) perpustakaan ialah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku, dan terbitan lainnya, biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk pembaca, bukan untuk dijual. Dalam pengertian buku dan terbitan lainnya termasuk di dalamnya semua bahan cetak (buku, majalah, laporan, pamflet, prosiding, manuskrip (naskah), lembaran musik, berbagai karya media *audio visual* seperti film, slaid (*slide*), kaset, piringan hitam, bentuk mikro seperti mikro film, mikrofis, dan mikroburam (*microopaque*)

Jadi, dapat disimpulkan dari pendapat para ahli tersebut bahwa perpustakaan adalah suatu institusi atau unit kerja yang menyimpan koleksi bahan pustaka secara sistematis dan mengelolanya menurut cara tertentu sebagai sumber informasi dan dapat digunakan oleh pemakainya.

## **2. Kualitas Layanan**

Kajian tentang kualitas pelayanan terus berkembang dalam berbagai bidang. Makna kualitas pun akan berlainan tergantung pada konteksnya. Kriteria atau ukuran kualitas sangat bervariasi dan cenderung terus berubah sepanjang waktu. Orang yang berbeda akan menilai setiap kriteria secara berlainan pula.

Oleh sebab itu dalam penyampaian jasa atau pelayanan dibutuhkan interaksi antara pemakai dan penyedia jasa, agar suatu jasa layanan bisa terhindar dari miskomunikasi.

Tidak mudah mendefinisikan kualitas dengan tepat, tetapi umumnya kualitas dapat dirinci. Kualitas sering digunakan secara sinonim dengan keunggulan. Namun, untuk memahami manajemen kualitas secara tepat, perlu mendefinisikan kualitas dan pengukurannya. Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*), kualitas dipandang secara lebih luas, tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia (Düren, 2012:1). Hal ini tampak jelas dalam definisi yang dirumuskan oleh Kotler (2003:79) mendefinisikan kualitas adalah "keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat."

Bila pemustaka ditanya tentang apa dan bagaimana tingkat kualitas pelayanan perpustakaan, maka muncul banyak jawaban. Setiap pemustaka berlainan dalam memahami, merasakan dan menilai apa itu kualitas. Tetapi terdapat beberapa hal yang sama berkaitan kualitas layanan perpustakaan yang diharapkan. Beberapa persamaan itu diantaranya yang dikemukakan oleh Surtiawan (2006:8) :

1. Pemakai pasti mengharapkan kenyamanan dalam menggunakan seluruh layanan perpustakaan
2. Pemakai mengharapkan koleksi yang tersedia memenuhi kebutuhannya

3. Pemakai mengharapkan sikap yang ramah, bersahabat dan reponsif dari petugas
4. Pemakai mengharapkan perpustakaan memiliki akses internet yang cepat

Pelayanan yang baik kepada pelanggan adalah salah satu tujuan utama suatu organisasi jasa, seperti perpustakaan dan penyedia jasa lainnya untuk menyediakan produk/jasa seperti yang dijanjikan. Perpustakaan adalah organisasi yang bertujuan menunjang kegiatan akademik dan penelitian dengan menyediakan akses ke berbagai sumber daya kelas dunia informasi. Secara tradisional, keberhasilan setiap perpustakaan diukur dari segi ukuran koleksi, staf, dan anggaran. Tapi pada dunia yang kompetitif ini, perpustakaan perlu mengubah modus penilaian tradisional dengan cara menerapkan teknik pemasaran untuk memahami kebutuhan pelanggan. Fokus pada pemustaka dalam memberikan jasa sangat penting untuk memuaskan pemustaka. Keberhasilan tergantung pada persepsi pemustaka atau penilaian pada kualitas produk dan layanan yang diberikan oleh pustakawan di perpustakaan. Kualitas pelayanan adalah ukuran dari seberapa baik produk/layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan (Thakuria, 2007:1).

### **3. Survei LibQUAL<sup>+TM</sup>**

Dewasa ini, kualitas perpustakaan tidak bisa lagi didasarkan pada ketersediaan atau jumlah koleksi semata (Nitecki, 1996:181). Banyaknya jumlah koleksi yang tersedia di perpustakaan, apabila tidak dimanfaatkan secara baik oleh pemustaka, maka koleksi tersebut hanya merupakan tumpukan kertas belaka.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, telah mendorong Association of Research Libraries (ARL) untuk mengembangkan suatu alat ukur yang mampu menentukan kualitas suatu perpustakaan secara menyeluruh berdasarkan persepsi dari pemustaka.

Pada tahun 1999, ARL mengembangkan LibQUAL<sup>+TM</sup> yang dimodifikasi dari SERVQUAL. Menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry (1990:16) bahwa SERVQUAL telah terbukti mampu mengukur kualitas suatu jasa berdasarkan persepsi pelanggan. LibQUAL<sup>+TM</sup> berevolusi dari model konseptual berdasarkan instrumen SERVQUAL, alat populer untuk menilai kualitas pelayanan di sektor swasta. Perpustakaan Universitas Texas A&M bersama perpustakaan lainnya telah menggunakan instrumen SERVQUAL yang telah dimodifikasi tersebut selama beberapa tahun. Namun, ARL beranggapan bahwa instrumen tersebut perlu diperbaiki lagi sesuai dengan kebutuhan perpustakaan. Kemudian ARL bekerja sama dengan Perpustakaan Universitas Texas A&M mengembangkan, menguji, dan memperbaiki LibQUAL<sup>+TM</sup>.

Semenjak diperkenalkan pada tahun 2000, lebih dari 1.200 perpustakaan telah berpartisipasi dalam LibQUAL<sup>+TM</sup>, seperti perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan khusus kesehatan, dan perpustakaan umum. Saat ini, LibQUAL<sup>+TM</sup> telah berkembang secara internasional, sehingga banyak lembaga atau perguruan tinggi di Afrika, Asia, Australia, dan Eropa berpartisipasi menggunakan LibQUAL<sup>+TM</sup> untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan (<http://libqual.com>).

LibQUAL<sup>+</sup>™ adalah paket layanan yang digunakan perpustakaan untuk menghimpun, melacak, memahami, dan bertindak berdasarkan persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan yang diberikan. Inti program ini adalah survei yang diuji secara ketat untuk membantu perpustakaan menilai dan meningkatkan layanan perpustakaan, mengubah budaya organisasi, dan memasarkan jasa perpustakaan. Instrumen survei mengukur tingkat harapan minimal pemustaka, layanan yang dirasakan, dan kualitas layanan yang diinginkan yang terdapat pada seluruh empat dimensi, yaitu Pengaruh Layanan (*Affect of Service*), Kemudahan Memperoleh Informasi (*Personal Control*), Gedung Perpustakaan (*Library as Place*), dan Kelengkapan Akses Informasi dan Koleksi (*Access to Information*). Informasi yang diperoleh dari analisis hasil survei tersebut digunakan dalam proses perencanaan strategis untuk memastikan bahwa layanan perpustakaan selaras dengan harapan pengguna. Berikut ini dijelaskan keempat dimensi layanan berdasarkan LibQUAL<sup>+</sup>™.

**a. Pengaruh Layanan (*Affect of Service*)**

- 1) Empati, yaitu suatu sikap, respon dan tindakan dimana pustakawan dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh pemakai.
- 2) Daya Tanggap merupakan salah satu ciri seorang profesional yang dapat memberikan daya tanggap yang cepat atau reponsif. Pemakai akan sangat senang dengan respon cepat dari pustakawan terhadap kebutuhan yang dihadapinya.

- 3) Jaminan merupakan kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dimiliki oleh pustakawan, sehingga pemakai akan merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

#### **b. Kemudahan Memperoleh Informasi (*Personal Control*)**

##### 1) Jenis Layanan

Pemakai akan lebih menyukai perpustakaan yang menggunakan sistem layanan terbuka. Pemakai secara psikologis lebih senang bila tahu betul keberadaan bahan pustaka yang diinginkannya. Pada sistem layanan tertutup, kecurigaan pemakai kepada pustakawan untuk bersikap adil dalam melayani pemakai selalu ada. Sistem layanan terbuka lebih memungkinkan interaksi yang lebih mendalam antara pustakawan dan pemakai.

##### 2) Kemudahan Pemanfaatan

Kemudahan menggunakan seluruh fasilitas perpustakaan dengan membuat aturan yang mudah dipahami, jelas dan tidak birokratis. Peraturan yang terkesan diada-adakan dan semboyan bila bisa dipersulit mengapa dipermudah harus dijauhkan.

##### 3) Tata Letak

Tata letak disini lebih difokuskan kepada penempatan perabotan dan perlengkapan agar pemakai mudah menggunakan koleksi perpustakaan.

#### **c. Kelengkapan Akses Informasi dan Koleksi (*Access to Information*)**

Kelengkapan informasi merupakan salah satu faktor utama pendorong masyarakat berkunjung dan memanfaatkan layanan perpustakaan. Survei di empat perpustakaan terkemuka di Australia menunjukkan dari 40 item harapan terhadap

layanan perpustakaan, koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemakai menempati urutan ketiga (Surtiawan, 2006:11). Peran bagian pengembangan koleksi sangat penting untuk memajukan perpustakaan.

#### **d. Gedung Perpustakaan (Library as Place)**

##### 1) Kenyamanan

Sebagian besar orang kalau ditanya mengenai perpustakaan, maka jawabannya biasanya tempat menyimpan buku. *Positioning* perpustakaan sebagai tempat buku atau gudang buku masih kuat tertancap dibenak pikiran masyarakat. Lebih ironis lagi gedung perpustakaan dipersepsikan kotor, tua, berdebu dan statis. Fasilitas dan kegunaan perpustakaan yang lain menjadi tidak berarti. Pendapat seperti di atas harus segera diluruskan.

Tempat yang nyaman, teduh, bersih dan membuat betah merupakan prioritas sebuah perpustakaan. Gedung perpustakaan juga harus lebih dinamis dalam merespon aktifitas pegawai dalam melayani pemakai. Ruangan dan aktifitas tambahan di luar kegiatan utama kepastakawanan tersebut, antara lain: ada ruang untuk diskusi kecil maupun seminar, aula yang besar, jika perlu terdapat ruang pameran benda seni atau fotografi.

##### 2) Papan petunjuk

Denah dimana perpustakaan berada, penting diberikan. Petunjuk arah ditempatkan di lokasi yang strategis sehingga pemakai mudah menemukannya. Denah di dalam gedung juga perlu diperhatikan, apalagi biasanya gedung perpustakaan memiliki banyak lantai. Kemudahan pemakai mendapatkan yang dibutuhkan sangat membantu kenyamanan pemakai.

### 3) Pengaturan ruangan

Ruangan yang tertata baik dan fungsional akan memudahkan pegawai maupun pengunjung dalam memenuhi kebutuhannya. Pengaturan ruangan yang baik sangat mempengaruhi tingkat intensitas kunjungan pemakai. Pemakaian konsultan disain interior maupun eksterior dalam derajat tertentu jauh lebih efektif dan efisien.

LibQUAL<sup>+TM</sup> mencakup 27 pernyataan yang terkait dengan kualitas layanan perpustakaan yang dibagi dalam empat dimensi. Dimensi Pengaruh Layanan terdiri dari 9 pernyataan, dimensi Kemudahan Memperoleh Informasi terdiri dari 8 pernyataan, dimensi Gedung Perpustakaan terdiri dari 5 pernyataan, dan dimensi Kelengkapan Akses Informasi dan Koleksi terdiri dari 5 pernyataan. Untuk setiap pernyataan, responden menilai layanan minimum, diinginkan dan dirasakan dengan menggunakan skala sembilan poin untuk mengukur tingkat persepsi layanan yang dimulai dari tingkat layanan terendah (1) ke level layanan yang tertinggi (9). Tingkat layanan terendah dan tertinggi diwakili berdasarkan perhitungan layanan minimum dan layanan yang sesungguhnya diinginkan oleh responden, sedangkan tingkat layanan yang dirasakan diperoleh dari perhitungan persepsi responden terhadap layanan yang diterimanya (Xi & Levy, 2005:6).

Untuk menentukan kualitas layanan, maka angka yang diperoleh dari tingkat layanan yang dirasakan dikurangi dengan tingkat layanan terendah dan layanan tertinggi. Hasil dari perhitungan tersebut digunakan untuk menentukan kualitas layanan suatu perpustakaan. Pada LibQUAL<sup>+TM</sup>, kualitas layanan ditentukan dari besaran kesenjangan (*Gap*) antara harapan pemustaka dan

layanan yang tersedia (Calvert & Herson, 1997:408.). Perhitungan kualitas layanan tersebut dapat diformulasikan sebagai berikut.

Tingkat Layanan yang Dirasakan – Tingkat Layanan Terendah = *Gap Minimum*

Tingkat Layanan yang Dirasakan – Tingkat Layanan Tertinggi = *Gap Maximum*

Bagian kedua dari survei LibQUAL<sup>+TM</sup> terdiri dari 8 pernyataan yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan permustaka terhadap layanan yang diterimanya. Responden diminta untuk menentukan tingkat kepuasannya berdasarkan 9 tingkat. Angka (1) mengidentifikasikan bahwa responden paling tidak setuju dan angka (9) sangat setuju terhadap pernyataan yang diberikan. Rerata dari setiap pernyataan tersebut digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan responden.

Bagian ketiga dari survei LibQUAL<sup>+TM</sup> terdiri dari 3 pertanyaan yang digunakan untuk menentukan perilaku responden dalam menggunakan sumber daya informasi, baik yang tersedia di perpustakaan, maupun yang diperoleh dari internet. Jawaban responden tersebut menunjukkan frekuensi pemanfaatan sumber daya yang digunakannya. Gambaran perilaku tersebut dapat dijadikan masukan bagi pengelola perpustakaan untuk mempertimbangkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk perpustakaan.

### **3. Konsep Kepuasan Pemustaka**

Menurut Kotler (2006:177) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Senada dengan pendapat tersebut, Oliver (1980) dalam Supranto (2011:233) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Pelanggan tidak akan puas, apabila pelanggan mempunyai pendapat bahwa harapannya belum terpenuhi. Pelanggan akan merasa puas jika pendapatnya sama atau lebih dari yang diharapkan. Jadi, jelaslah bahwa yang penting adalah pendapat atau pandangan pemakai.

Dari beberapa definisi di atas dapat dilihat, bahwa umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila menggunakan suatu produk (barang atau jasa), sedangkan kinerja yang dirasakan adalah pendapat pengguna terhadap apa yang diterima setelah menggunakan suatu produk atau jasa.

Kepuasan pemakai merupakan barometer keberhasilan suatu perpustakaan. Kepuasan dapat diartikan sebagai sesuatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya. Supranto (2011) mengatakan bahwa kepuasan pemakai informasi merupakan tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima. Simmonds & Andaleen (1998:629) mengidentifikasi beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pemustaka, seperti tanggapan, kompetensi dan jaminan, dan sumber daya.

Kepuasan pemakai dapat terpenuhi melalui kualitas produk, (misalnya jasa penelusuran, jasa bibliografi, jasa ketersediaan informasi, harga informasi) dan kesesuaian pendapat tersebut dapat terbentuk oleh tingkat pengetahuan,

pengalaman, serta kebutuhan pemakai terhadap jasa perpustakaan yang tersedia. Mewujudkan kepuasan pemakai bukanlah hal yang mudah dilakukan karena kepuasan sulit diukur dan memerlukan perhatian yang khusus. Upaya perbaikan atau penyempurnaan terhadap faktor-faktor layanan akan dapat membantu memberikan kepuasan dan nilai tambah serta membawa citra baik bagi perpustakaan.

## **F. Metodologi Penelitian**

### **1. Populasi**

Berdasarkan data kunjungan pada bulan April 2013 dari Perpustakaan Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Padang bahwa jumlah kunjungan pemustaka sebanyak 835 orang. Jumlah kunjungan terbanyak, yaitu setiap hari senin. Karena keterbatasan sumber daya yang dimiliki oleh peneliti, maka populasi penelitian diambil dari jumlah kunjungan pemustaka setiap hari senin yang berjumlah sebanyak 458 orang.

### **2. Sampel**

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto 2010:174). Pada penelitian ini jumlah sampel sebanyak 10% dari jumlah populasi, yaitu 46 orang. Sampel dipilih menggunakan teknik *simple random sampling*, sehingga setiap unsur dari keseluruhan populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih.

### **3. Metode pengumpulan data**

Data dikumpulkan melalui kuesioner LibQUAL<sup>+TM</sup> yang disebarakan kepada sampel penelitian. Peneliti menyebarkan langsung kuesioner tersebut ke pemustaka di Perpustakaan Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah. Untuk menghindari terjadinya dua kali pengisian kuesioner pada orang yang sama, maka peneliti mencatat nama, dan nomor induk mahasiswa yang bersangkutan.

Untuk setiap pertanyaan, responden menilai tingkat kualitas pelayanan minimum, diharapkan dan dirasakannya dengan menggunakan skala sembilan poin untuk mengukur tingkat persepsi layanan yang dimulai dari (1) untuk menunjukkan rendahnya tingkat pelayanan, sampai ke tingkat layanan yang tinggi (9).

### **4. Teknik Analisis Data**

Data yang telah terkumpul dianalisis dengan menggunakan perangkat lunak Microsoft Excell. Langkah awal adalah mengelompokkan jawaban responden pada kolom minimum, diinginkan, dan dirasakan. Setelah itu dilakukan penentuan *Gap*, yaitu membandingkan jawaban minimum dan dirasakan, kemudian dilanjutkan dengan membandingkan kolom diinginkan dan dirasakan. Langkah selanjutnya adalah menghimpun jawaban responden berdasarkan dimensi Pengaruh Layanan (*Affect of Service*), kemudahan memperoleh informasi (*Personal Control*) kelengkapan akses informasi dan koleksi (*Access to Information*), dan gedung perpustakaan (*Library as Place*).