

PERAN PERPUSTAKAAN STAIN KEDIRI DALAM LAYANAN PEMUSTAKA (Kajian Kualitas Layanan Perpustakaan Berdasarkan Persepsi Pemustaka)

Komarudin*, M. Basit Aulawi**, dan Djuwandana Pamungkas***

Abstract

The role and function of library in service to its users is to meet the need for information. This study aimed to evaluate quality of library services based on users perception, to measure level of satisfaction of users to the State College of Islamic Studies (STAIN) Kediri library services. This quantitative research uses LibQUAL⁺ survey method by measuring three dimensions : affect of service, information control, and library as place. Respondents of this study are 257 users of STAIN Kediri Library. Sample are selected by proportionate stratified random sampling technique.

The results showed that the quality of STAIN Kediri library services, based on the users perception, meet minimum users expectations. Based on the level of satisfaction, the library services meet users expectations and they are quite satisfied with the services of STAIN Kediri Library. The gap between perceptions and expectations indicate that the users are quite satisfied with the services and the quality of STAIN Kediri Library services are within the zone of tolerance an area that lies between the minimum expectation and ideal expectation of library services quality.

Kata kunci: *service quality, users satisfaction, libqual⁺ method*

A. Pendahuluan

Perpustakaan sering dikatakan sebagai jantungnya perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran yang strategis dalam mendukung Tri Dharma perguruan tinggi. Pelaksanaan kegiatan Tri Dharma memerlukan dukungan sumber informasi atau bahan perpustakaan yang digunakan sebagai informasi dalam penyusunan landasan teoritis kegiatan penelitian, bahan kajian dalam kegiatan belajar mengajar atau kajian untuk pengabdian kepada masyarakat.¹ Untuk mendukung kebutuhan tersebut perpustakaan berperan dengan melaksanakan tugas mengumpulkan, mengolah dan memberikan pelayanan sumber informasi atau bahan perpustakaan kepada civitas akademika.

Perpustakaan perguruan tinggi agama Islam di Indonesia memiliki arah pengembangan dalam mendukung peningkatan kualitas perguruan tinggi. H.A.R. Tilaar mengemukakan bahwa perguruan tinggi di era globalisasi harus

dikembangkan dengan landasan visi dan misi yang berdimensi lokal maupun global. Pada kedua dimensi tersebut terdapat peningkatan kualitas yang salah satu indikatornya adalah peningkatan fasilitas dan mutu riset. Perguruan tinggi dikembangkan menuju universitas riset (*research university*).² Pengembangan universitas riset harus didukung dengan tersedianya sumber informasi yang memadai sehingga berbagai kegiatan riset atau penelitian dapat berjalan dengan baik menghasilkan riset yang bermutu tinggi.

Oleh karena itu, perpustakaan sebagai penyedia sumber informasi terus mengembangkan baik koleksi, sumber daya manusia, fasilitas dan gedung agar peran yang diembannya dapat dilakukan dengan sebaik-baiknya. Selain itu perpustakaan diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik yang dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhannya dalam menyelesaikan berbagai tugas dan tujuannya masing-masing.

*Pustakawan Perpustakaan STAIN Kediri.

**Pustakawan Perpustakaan STAIN Kediri.

***Pustakawan Perpustakaan STAIN Kediri.

¹Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, Pasal 24.

²H.A.R. Tilaar, *Paradigma Baru Pendidikan Nasional*, (Jakarta; Rineka Cipta, 2004), hlm. 109.

Sesuai dengan fungsinya, perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk memberikan pelayanan jasa yang berkualitas tinggi, yaitu layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna perpustakaan. Perpustakaan sebagai lembaga penyedia jasa diharapkan dapat memenuhi kepuasan penggunanya dengan penyediaan berbagai sumber informasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Samosir menyatakan bahwa “kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya.” Dengan kata lain, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tetapi sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pengguna dan berakhir pada tanggapan pengguna. Tanggapan pengguna terhadap kualitas pelayanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh terhadap keunggulan suatu pelayanan.³

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan STAIN Kediri perlu mengetahui sejauh mana pelayanan yang telah diberikan selama ini apakah telah memenuhi harapan pemustaka atau tidak. Oleh karena itu, tulisan ini akan berupaya menjawab pertanyaan; (1) bagaimana kualitas layanan Perpustakaan STAIN Kediri berdasarkan persepsi pemustaka? (2) bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan STAIN Kediri?

B. Profil Singkat Perpustakaan STAIN Kediri

Perpustakaan STAIN Kediri adalah perpustakaan yang berada di bawah naungan

³Z. Z. Samosir, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*, Jurnal Pustaka; *Jurnal Studi Perpustakaan dan informasi*, edisi 1 volume 1, tahun 2010, hlm. 57-65.

STAIN Kediri dan merupakan salah satu unit penunjang dalam mencapai tujuan STAIN Kediri. Penyelenggaraan Perpustakaan STAIN Kediri bertujuan menunjang pelaksanaan program STAIN Kediri sesuai dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat. Tugas utamanya, yaitu pemberian layanan sumber informasi dengan cara merencanakan, mengumpulkan, mengolah, menyusun dan menyebarluaskan bahan pustaka yang mencakup semua disiplin ilmu yang dikembangkan oleh STAIN Kediri.

Perpustakaan STAIN Kediri memiliki visi, yaitu: “Unggul dalam pelayanan dan koleksi, dan SDM yang produktif untuk mendukung *magnetting library*”. Dalam mewujudkan visi tersebut Perpustakaan STAIN Kediri mengemban misi:

1. Mengembangkan kemampuan mencari, mengelola serta memanfaatkan informasi.
2. Mendayagunakan koleksi perpustakaan untuk mendukung program pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat.
3. Mensosialisasikan budaya baca dan tulis bagi sivitas akademika.
4. Meletakkan dasar-dasar belajar mandiri.
5. Menyelenggarakan kerjasama bidang kepastakawanan dengan perpustakaan perguruan tinggi dan instansi terkait.

Perpustakaan STAIN Kediri mempunyai tugas menyusun kebijakan dan melakukan tugas rutin untuk mengadakan, mengolah, dan merawat pustaka serta mendayagukannya baik bagi sivitas akademika STAIN Kediri khususnya, maupun masyarakat luas. Perpustakaan STAIN Kediri berfungsi sebagai pusat pelestarian dan penyimpanan ilmu pengetahuan agama Islam, belajar mengajar, penelitian, penyebaran ilmu pengetahuan, dan rekreasi budaya. Perpustakaan STAIN Kediri memiliki tugas sebagai berikut:

1. Melestarikan dan menyimpan koleksi ilmu pengetahuan agama Islam baik klasik maupun modern.
2. Mengikuti perkembangan kurikulum serta perkuliahan dan menyediakan bahan-bahan yang dibutuhkan untuk pengajaran.

3. Menyediakan pustaka yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam rangka studi.
4. Mengikuti perkembangan program-program penelitian yang diselenggarakan di lingkungan STAIN Kediri dan berusaha menyediakan literatur ilmiah dan bahan pustaka lain yang diperlukan bagi peneliti.
5. Memutaakhirkan koleksi dengan mengikuti terbitan-terbitan yang baru baik berupa tercetak maupun non-tercetak.
6. Mempromosikan layanan dan fasilitas perpustakaan untuk dimanfaatkan oleh sebanak mungkin orang di luar sivitas akademika.
7. Menyediakan fasilitas yang memungkinkan pemustaka mengakses perpustakaan lain maupun pangkalan data dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka.

Perpustakaan STAIN Kediri memiliki koleksi yang terdiri dari koleksi tercetak, antara lain: buku teks, kitab, majalah, jurnal ilmiah, surat kabar, skripsi, tesis dan disertasi, dan koleksi elektronik, antara lain CD, DVD dan kaset. Subjek atau bidang ilmu yang tercakup dalam koleksi perpustakaan antara lain bidang filsafat, agama, ilmu sosial, ilmu terapan, ilmu keislaman, manajemen, seni, sastra dan sejarah. Koleksi tersebut terdiri dari 17.106 Judul dengan 37.197 Eksemplar.

Jenis layanan yang diberikan kepada pengguna terdiri dari layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan koleksi umum, layanan koleksi jurnal dan koleksi skripsi, tesis dan disertasi. Layanan tersebut diberikan kepada pengguna dengan mendayagunakan keseluruhan koleksi yang tersedia dengan tujuan memenuhi kebutuhan pemustaka akan kebutuhan terhadap informasi. Informasi yang pemustaka butuhkan digunakan untuk kebutuhan pembelajaran, menyusun karya ilmiah atau kegiatan penelitian.

Jumlah Anggota Perpustakaan STAIN Kediri tahun 2014 sampai dengan bulan Oktober 2014 berjumlah 4.360 orang yang terdiri dari: mahasiswa S1 4.127 orang, mahasiswa S2 122 orang, Dosen 111 orang, dan rata-rata setiap

bulan pengunjung yang memanfaatkan layanan perpustakaan berjumlah 500-700 orang.⁴

C. Pengukuran Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Libqual+

Para pakar telah banyak melakukan penelitian dalam mengukur efektivitas kualitas layanan perpustakaan. Saat ini telah berkembang berbagai pengukuran kualitas layanan yang berorientasi kepada pengguna. Pengguna yang memberikan penilaian karena merekalah yang merasakan sendiri layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Dengan demikian, penilaian kualitas layanan perpustakaan dilakukan menurut sudut pandang persepsi dan harapan pemustaka.

Model kualitas pelayanan yang populer dan hingga kini banyak dijadikan sebagai acuan dalam riset pemasaran jasa adalah model *servqual* (*service quality*) kemudian dimodifikasi dan diaplikasikan ke dalam jasa layanan perpustakaan, yang disebut LibQUAL (*Library Quality*) atau metode survey yang dikenal dengan nama LibQUAL+TM.

Perpustakaan perguruan tinggi telah banyak menggunakan metode ini dengan tujuan mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka. Endang Fatmawati telah melakukan penelitian di Perpustakaan FEB Universitas Diponegoro Semarang.⁵ Demikian pula Asefeh Asemi, dkk telah melakukan survey dengan metode ini.⁶ Nyoman Oka Dharma, Ni Wayan Sri Budi, I Gede Ngurah Sugata melakukan penelitian dengan metode ini terhadap terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Undiksha.⁷

⁴Administrasi Perpustakaan STAIN Kediri 2014

⁵Endang Fatmawati, *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan FEB Undip Dengan Metode LibQUAL+TM*, (Tesis MA, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta, 2012), <http://etd.ugm.ac.id/index.php?>, diakses tanggal 22 September 2014.

⁶Asefeh Asemi, dkk. *Using LibQUAL+TM to improve services to libraries; a report on academic libraries of Iran experience, The Electronic Library*, Vol. 28 No. 4 (2010), hlm. 568-579. www.emeraldinsight.com/0264-0473.htm., diakses tanggal 15 September 2014.

⁷Nyoman Oka Dharma, Ni Wayan Sri Budi, I Gede Ngurah Sugata, *Hubungan Antara Kualitas Layanan Perpustakaan Undiksha Dan Kepuasan Penggunanya*, *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, Vol. 2, No. 2, Oktober 2013, hlm. 222 - 238, diakses tanggal 10 November 2014,

Dari situs resminya, *libqual.org*,⁸ dapat diketahui bahwa LibQUAL⁺ ini merupakan sarana survey yang berasal dari instrumen SERVQUAL, sebuah sarana yang populer digunakan untuk mengukur kualitas layanan pada sektor swasta. Namun dalam unsur SERVQUAL ini terdapat beberapa unsur yang sebenarnya tidak relevan dengan beberapa pengguna perpustakaan. Selain itu dalam SERVQUAL ini tidak terdapat unsur-unsur yang sangat penting bagi perpustakaan. Oleh karena itu kemudian SERVQUAL ini dikembangkan dan disesuaikan khusus untuk perpustakaan dengan nama LibQUAL.

Perpustakaan Universitas A&M Texas dan beberapa perpustakaan lain menggunakan modifikasi SERVQUAL ini untuk beberapa tahun mulai tahun 1995, 1997, dan 1999. Aplikasi ini memunculkan perlunya sebuah sarana baru yang dapat memenuhi kekhususan perpustakaan. ARL kemudian bekerjasama dengan Perpustakaan Universitas A&M Texas untuk mengembangkan, melakukan tes dan memperbaiki libQUAL⁺. Upaya tersebut mendapat dukungan dana selama 3 tahun dari *the U.S. Department of Education's Fund for the Improvement of Post-Secondary Education (FIPSE)*.

Dalam perkembangannya pada tahun 2007, LibQUAL⁺ telah mengumpulkan data dari pengguna yang ke 1.000.000, dari perpustakaan yang ke 1.000. LibQUAL⁺ ini sekarang telah banyak digunakan di berbagai negara di belahan dunia ini antara lain Amerika, Kanada, Australia, Selandia Baru, Inggris, Perancis, Belanda, Swiss, Jerman, Denmark, Finlandia, Norwegia, Swedia, Mesir, Uni Emirat Arab, dan Afrika Selatan. Pada tahun 2007 dikembangkan di Hongkong dengan versi bahasa Cina, dan dikembangkan dalam berbagai bahasa lainnya di dunia.

Metode LibQUAL⁺ merupakan sebuah sarana pengukuran kualitas layanan berbasis hasil (*outcome-based assessment*). Model seperti ini memungkinkan untuk mengetahui seberapa

baik pemberian layanan kepada pemustaka. Dari hasil pengkajian ini akan terlihat efektivitas dan efisiensi perpustakaan dalam melakukan kegiatan pelayanannya. Menurut Calvert, dalam Fatmawati (2013), kualitas layanan perpustakaan diukur dengan menggunakan analisis kesenjangan (*gap analysis*) dengan cara mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dengan layanan yang diberikan. Metode LibQUAL⁺ ini digunakan untuk mengukur persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan yang diterima perpustakaan dan pustakawan.⁹

LibQUAL⁺ merupakan instrumen yang dikembangkan dari SERVQUAL untuk disesuaikan dengan kondisi layanan perpustakaan. Survey menggunakan SERVQUAL digunakan untuk mengukur kualitas layanan terhadap 5 (lima) dimensi, yaitu berwujud (*tangible*), reliabilitas (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dimensi dalam metode LibQUAL⁺ yaitu *affect of service* (kinerja petugas dalam pelayanan), yaitu kemampuan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka, *Information control* (kualitas informasi dan akses informasi), yaitu ketersediaan informasi dan akses informasi yang berkualitas), dan *library as Place* (sarana perpustakaan), yaitu ketersediaan fasilitas dan ruang yang bermanfaat bagi aktivitas pembelajaran pemustaka di perpustakaan).

Tabel 2.1
Dimensi LibQUAL⁺

Dimensi	Indikator	Deskripsi
<i>Affect of Service</i> (Kinerja Petugas Dalam Pelayanan)	<i>Empathy</i>	Rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna.
	<i>Responsiveness</i>	Selalu siap/tanggap membantu pengguna yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu.
	<i>Assurance</i>	Pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan/ petugas perpustakaan dalam melayani pengguna.

⁸LibQUAL⁺®: Charting Library Service Quality, http://libqual.org/about/about_lq/general_info, (Diakses 14 April 2014)

⁹Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan...*, hlm. 203.

Dimensi	Indikator	Deskripsi
	<i>Reliability</i>	Kemampuan memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat.
<i>Information Control</i> (Kualitas Informasi dan Akses Informasi)	<i>Scope</i> (Cakupan Informasi)	Ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi.
	<i>Convenience</i>	Kenyamanan pemustaka dalam mengakses informasi, yaitu terkait dengan kenyamanan pemustaka mengakses informasi tanpa harus datang ke perpustakaan dan kejelasan petunjuk dalam pelayanan.
	<i>Easy of Navigation</i>	Kemudahan pemustaka untuk mengakses informasi yang dimiliki oleh perpustakaan baik melalui katalog digital maupun langsung pada jajaran rak koleksi
	<i>Timeliness</i>	Kecepatan pemustaka untuk mengakses informasi, yang mana sangat didukung oleh kesesuaian data pada katalog digital dengan data koleksi di jajaran rak, keteraturan susunan koleksi di rak.
	<i>Equipment</i>	Peralatan pemustaka untuk mengakses informasi, dalam hal ini adalah kecukupan jumlah komputer penelusuran.
	<i>Self Reliance</i>	Kepercayaan diri dari pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan, yaitu bagaimana pemustaka memiliki keyakinan secara mandiri untuk melakukan akses informasi baik menggunakan komputer penelusuran maupun mencari koleksi langsung pada jajaran rak.

Dimensi	Indikator	Deskripsi
<i>Library as Place</i> (Sarana Perpustakaan), yaitu ketersediaan fasilitas dan ruang yang bermanfaat bagi aktivitas pembelajaran pemustaka di perpustakaan	<i>Tangibles</i> , (Bukti fisik),	Kemampuan perpustakaan dalam menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik/gedung dan penampilan pustakawan yang menarik dan rapi.
	<i>Utilitarian Space</i> (Ruang yang bermanfaat),	Perpustakaan memiliki ruangan tenang yang mendukung belajar mandiri dan kelompok, selain itu perpustakaan memiliki desain ruang yang mampu menginspirasi belajar.
	<i>Symbol Terms</i> (Berbagai makna)	Perpustakaan terbuka bagi seluruh sivitas akademika dan mampu menumbuhkan daya kreativitas mereka.
	<i>Refuge</i>	Perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman, dalam hal ini perpustakaan memiliki tempat tenang untuk belajar dan selalu dalam kondisi yang bersih.

Sebagaimana dijelaskan sebelumnya bahwa metode LibQUAL⁺ dimanfaatkan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka. Persepsi merupakan tingkat layanan yang kenyataannya diterima atau dialami pemustaka. Harapan dalam konsep LibQUAL⁺ dibagi menjadi harapan minimum (*minimum*) dan harapan ideal (*desired*). Harapan minimum (*minimum expectation*), yaitu serendah-rendahnya tingkat layanan minimum yang dapat diterima (*acceptable*) atau yang masih dapat ditolerir. Sementara harapan ideal (*desired*) merupakan tingkat layanan perpustakaan yang diinginkan atau diidealkan. Oleh karena itu, harapan ideal pemustaka tentu nilainya akan lebih besar daripada harapan minimum pemustaka.

Untuk mengetahui skor variabel dalam kualitas layanan perpustakaan dengan menggunakan LibQUAL⁺ dilakukan dengan cara membandingkan dari rata-rata (*average*). Jumlah rata-rata diperoleh dengan menjumlahkan seluruh skor dibagi dengan banyaknya data.

Jumlah rata-rata tersebut meliputi rata-rata persepsi, rata-rata harapan minimum, dan rata-rata harapan ideal. Ketiga kategori tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kategori harapan minimum (*minimum*), memberikan informasi tentang harapan minimum pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan.
2. Kategori harapan ideal (*desired*), memberikan informasi tentang harapan ideal yang diinginkan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Layanan yang mampu memenuhi atau melampaui (*exceed*) harapan idealnya (*desired*) yang diinginkan pemustaka pasti akan membuat pemustaka puas.
3. Kategori persepsi (*perceived*), memberikan informasi tentang kualitas layanan perpustakaan yang diterima.

Kemudian menurut Gatten dalam Fatmawati (2013)¹⁰ disebutkan bahwa selisih antara skor persepsi dengan skor harapan minimum menciptakan kesenjangan yang mengindikasikan bagaimana jarak atas atau bawah harapan minimum pemustaka yang disebut dengan *Adequacy Gap* (AG). Sementara itu, selisih skor persepsi dengan skor harapan ideal menciptakan kesenjangan yang mengindikasikan bagaimana jarak atas atau bawah harapan yang diidealkan pemustaka, yang disebut dengan *Superiority Gap* (SG). Jadi dalam menggunakan metode LibQUAL* untuk menilai kualitas layanan di perpustakaan, menggunakan rumus;

$$\begin{aligned} \text{AG} &= \text{Perceived (P)} - \text{Minimum (M)} \\ \text{(Adequacy Gap)} & \\ \text{SG} &= \text{Perceived (P)} - \text{Desired (D)} \\ \text{(Superiority Gap)} & \end{aligned}$$

Pada rumus tersebut di atas terdapat istilah-istilah yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. *Adequacy Gap* (AG), merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (*perceived*) dikurangi harapan minimum (*minimum*) = P - M.

2. *Superiority Gap* (SG), merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (*perceived*) dikurangi harapan ideal (*desired*) = P - I. Jika nilai SG negatif berarti “dalam batas toleransi” (*zone of tolerance*)”.
3. *Zone of tolerance*, merupakan suatu wilayah atau area antara tingkat minimum yang bisa diterima dan tingkat harapan ideal (*desired*).

Lebih lanjut dijelaskan bahwa data tentang persepsi dan harapan ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Data yang terkumpul kemudian dapat dianalisis secara kuantitatif menggunakan statistik deskriptif. Analisis data ini bisa dilakukan dengan tahap-tahap sebagai berikut;

1. Analisis secara umum.
2. Analisis berdasarkan dimensi kualitas layanan perpustakaan.
3. Analisis berdasarkan indikator.
4. Analisis setiap butir pertanyaan yang terdapat pada kuesioner.
5. Analisis berdasarkan kelompok responden.

Hasil analisis pada setiap tahapan sebagaimana di atas dapat ditampilkan dalam bentuk diagram radar (*radar chart*). Adapun prosedur analisis datanya bisa dilakukan dengan cara;

1. Menghitung total skor persepsi, total skor harapan minimum, dan total skor harapan ideal untuk setiap butir item pertanyaan.
2. Menghitung skor persepsi, skor harapan minimum, dan skor harapan ideal untuk setiap butir item pertanyaan.
3. Membandingkan skor rata-rata persepsi (*perceived*), skor rata-rata harapan minimum (*minimum*), dan skor rata-rata harapan ideal (*desired*). Dengan demikian akan diperoleh skor kesenjangan (*gap score*) untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan.

Jika dilihat dari nilai positif dan nilai negatif pada tingkat SG dan AG-nya, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Apabila skor SG positif, menunjukkan bahwa layanan perpustakaan melebihi

¹⁰Fatmawati, *Mata Baru Penelitian...*, hlm. 229.

harapan pemustaka. Hal ini berarti pemustaka “sangat puas” dengan layanan yang diberikan. SG positif (+) = Sangat Puas.

2. Apabila skor AG positif, maka layanan perpustakaan dapat memenuhi harapan pemustaka. Hal ini berarti pemustaka “cukup puas” dengan layanan yang diberikan. AG positif (+) = Cukup Puas.
3. Apabila skor AG negatif, maka menunjukkan bahwa layanan perpustakaan dipersepsikan belum memenuhi harapan minimum pemustaka. Artinya bahwa pemustaka “belum puas” terhadap layanan perpustakaan dan membutuhkan penanganan atau pun perbaikan lebih lanjut.
4. Apabila skor SG negatif, maka hal ini berarti kualitas layanan perpustakaannya berada pada wilayah yang disebut dengan “batas toleransi” (*zone of tolerance*). SG negatif (-) = Batas Toleransi (*Zone of Tolerance*)

Dengan mengetahui tingkat (level) harapan minimum pemustaka, tingkat harapan ideal pemustaka, dan tingkat persepsi pemustaka, maka memungkinkan pihak perpustakaan untuk berbenah lebih baik. LibQUAL⁺ dapat digunakan untuk mengkaji suatu proses, di mana dengan mengumpulkan data dari suatu proses tersebut berguna untuk mengetahui layanan mana yang perlu diperbaiki dan mana yang perlu ditingkatkan lagi.¹¹

Kerangka berpikir dari penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut;

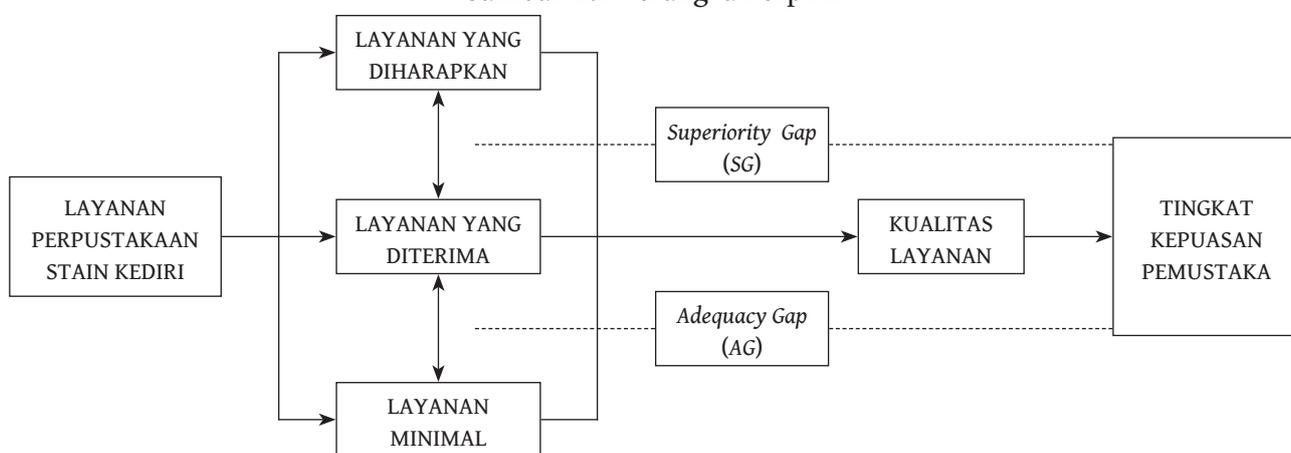
Metode survey ini merupakan sebuah penelitian dengan data yang dikumpulkan dari sampel untuk mewakili seluruh populasi. Populasi penelitian ini adalah pemustaka Perpustakaan STAIN Kediri yang terdiri dari mahasiswa strata 1 (S1) 4.127 orang, mahasiswa pasca sarjana atau strata 2 (S2) 122 orang, dan dosen STAIN Kediri 111 orang, sehingga jumlah seluruhnya 4.360 orang. Sampel penelitian ini diambil menggunakan teknik *probability sampling* yaitu teknik *proportionate stratified random sampling*. Teknik ini digunakan karena populasi memiliki anggota/unsur yang tidak homogen atau berstrata secara proporsional.

Setelah menentukan teknik pengambilan sampel langkah berikutnya menentukan ukuran sampel. Ukuran sampel penelitian ini dihitung menggunakan tabel Isaac dan Michael dengan tingkat kepercayaan 90% atau tingkat kesalahan sebanyak 10%. Dengan jumlah populasi sebanyak 4360 dan tingkat kesalahan sebanyak 10%, maka jumlah sampel mahasiswa S1 242 orang, mahasiswa S2 8 orang, dan dosen 7 orang, sehingga jumlah seluruh sampel sebanyak 257 orang.

Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dengan jumlah yang ditentukan dengan perhitungan sampel di atas. Kuesioner dalam penelitian ini mencakup pertanyaan-pertanyaan tentang tiga aspek dari dimensi libQUAL⁺

Analisis tentang kualitas layanan perpustakaan ini dilakukan terhadap data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



¹¹Fatmawati, *Mata Baru Penelitian....*, hlm. 234.

responden. Analisis data ini menggunakan statistik deskriptif. Teknik analisis data statistik deskriptif ini digunakan untuk menganalisis persepsi dan harapan responden terhadap seluruh variabel penelitian. Analisis dilakukan terhadap tiga dimensi LibQUAL⁺ yaitu *Affect of service* (kinerja petugas dalam pelayanan), *Information control* (kualitas informasi dan akses informasi), dan *Library as place* (sarana perpustakaan),

Adapun beberapa analisis yang digunakan sebagai berikut;

1. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan sesuai dengan standar yang dikembangkan dalam LibQUAL⁺. Skala dalam survey menggunakan LibQUAL⁺ ini terdiri dari 1 sampai dengan 9, dimana angka 9 merupakan angka yang paling baik.

2. Rata-rata (*Means*)

Rata-rata adalah jumlah seluruh skor dibagi dengan banyaknya data. Dalam penelitian ini, jumlah rata-rata (*means*) yang dicari terdiri dari rata-rata harapan minimal, harapan yang sesungguhnya, dan persepsi tentang kualitas layanan dalam setiap pertanyaan hasil survey.

3. Skor *Adequacy Gap* (AG)

Secara umum *Service Adequacy* atau kecukupan layanan adalah sebagai sebuah indikator sejauhmana layanan dapat memenuhi harapan mimimun pemustaka. Skor *Adequacy Gap* (AG) atau skor kesenjangan kecukupan layanan diperoleh dari hasil skor persepsi layanan dikurangi skor harapan minimum pada setiap jawaban dari setiap responden. Analisis *Service Adequacy* dilakukan terhadap rata-rata skor *Adequacy Gap* (AG) dan tiga dimensi kualitas layanan. Skor *Adequacy Gap* (AG) yang negatif menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan yang dinilai oleh pemustaka berada dibawah level minimal kualitas layanan. Skor yang paling baik dari skor *Adequacy Gap* (AG) adalah skor dengan tingkat kesenjangan tertinggi, misalnya skor +1,2 lebih baik dari skor +1,0.

4. Skor *Superiority Gap* (SG)

Secara umum *Service Superiority* atau keunggulan layanan adalah sebuah indikator sejauh mana perpustakaan melampaui harapan yang diinginkan pemustaka. Skor *Superiority Gap* (SG) atau skor kesenjangan keunggulan layanan diperoleh dari hasil skor persepsi layanan dikurangi skor harapan ideal pada setiap pernyataan dari setiap responden. Analisis *Service Superiority* dilakukan terhadap rata-rata skor *Superiority Gap* (SG) dan tiga dimensi kualitas layanan. Skor *Superiority Gap* (SG) yang positif menunjukkan bahwa tingkat persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan berada di atas level harapan pemustaka tentang kualitas layanan perpustakaan. Skor yang paling baik dari skor *Superiority Gap* (SG) adalah skor dengan tingkat kesenjangan tertinggi, misalnya skor -0,5 lebih baik dari skor -1,0.

D. Kualitas Layanan Perpustakaan Berdasarkan Persepsi Pemustaka

1. Analisis Berdasarkan Kelompok Strata dan Status

Pada bagian ini dideskripsikan mengenai kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi pemustaka. Selain itu dalam bagian ini diuraikan mengenai tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan STAIN Kediri berdasarkan kelompok strata dan status responden.

a. Analisis Butir Pernyataan

Dalam penelitian ini, sebagaimana terlihat pada tabel 5.1, rata-rata persepsi pemustaka pada pernyataan nomor 11 “Fasilitas katalog *Online/OPAC* lebih memudahkan dalam penelusuran informasi dan koleksi perpustakaan” menempati nilai tertinggi (7,12) dan skor rata-rata terendah (5,16) terletak pada pernyataan nomor 16 “Keberadaan sarana fotokopi di perpustakaan memadai”. Dengan demikian temuan penelitian ini menunjukkan pemustaka menilai bahwa fasilitas katalog *online/OPAC* lebih memuaskan. Akan tetapi fasilitas fotokopi sebagai sarana pendukung

kebutuhan informasi kurang memuaskan pemustaka.

Tabel 5.1 Rekapitulasi Data Rata-Rata Dari Responden Mahasiswa S1

Butir Pernyataan (1-21)	Skor Persepsi	Skor Harapan Minimal	Skor Harapan Ideal	Skor AG	Skor SG
Rata-Rata	6,41	4,21	6,53	2,19	-0,13

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan, sebagaimana terlihat pada tabel di atas bahwa harapan terendah terdapat pada pernyataan “Keberadaan sarana fotokopi di perpustakaan memadai” dengan skor rata-rata sebesar 3,16. Sedangkan kebanyakan pemustaka mengharapkan bahwa “Fasilitas katalog *Online* / OPAC lebih memudahkan dalam penelusuran informasi dan koleksi perpustakaan” dengan terlihat pada skor rata-rata sebesar 7,00. Hasil ini menunjukkan bahwa perpustakaan untuk dapat meningkatkan penyediaan fasilitas katalog *online*.

Secara umum skor rata AG (*Adequacy Gap*) menunjukkan angka positif yang berarti bahwa pemustaka cukup puas terhadap layanan Perpustakaan STAIN Kediri. Sedangkan skor rata-rata SG (*Superiority Gap*) menunjukkan angka negatif yang berarti kualitas layanan Perpustakaan STAIN Kediri berada dalam batas toleransi (*Zone of Tolerance*). Batas toleransi (*zone of tolerance*) yaitu area yang terletak diantara harapan minimum dan harapan ideal kualitas layanan perpustakaan.

Kemudian dalam penelitian ini, sebagaimana terlihat pada tabel 5.2, responden mahasiswa S2, rata-rata persepsi pemustaka pada pernyataan nomor 11 “Fasilitas katalog *Online*/OPAC lebih memudahkan dalam penelusuran informasi dan koleksi perpustakaan” menempati nilai tertinggi (7,75) dan skor rata-rata terendah (6,63) terletak pada pernyataan nomor 16 “Keberadaan sarana fotokopi di perpustakaan memadai”. Dengan demikian temuan penelitian ini menunjukkan pemustaka menilai bahwa fasilitas katalog *online*/OPAC lebih memuaskan. Akan tetapi fasilitas fotokopi sebagai sarana pendukung kebutuhan informasi kurang memuaskan pemustaka.

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan, sebagaimana terlihat pada tabel di atas bahwa harapan terendah terdapat pada pernyataan nomor 3 “Petugas tampak memiliki pengetahuan di bidangnya” dengan skor rata-rata sebesar 5,75 dan pernyataan nomor 16 “Keberadaan sarana fotokopi di perpustakaan memadai”. Sedangkan kebanyakan pemustaka mengharapkan bahwa “Layanan mandiri memudahkan pemustaka dalam proses peminjaman buku di perpustakaan” dengan terlihat pada skor rata-rata sebesar 8,38. Hasil ini menunjukkan bahwa proses layanan mandiri perlu mendapatkan perhatian karena responden memandang layanan ini lebih penting bagi mereka.

Tabel 5.2 Rekapitulasi Data Rata-Rata Dari Responden S2

Butir Pernyataan (1-21)	Skor Persepsi	Skor Harapan Minimal	Skor Harapan Ideal	Skor AG	Skor SG
Rata-Rata	7,38	6,43	7,97	0,95	-0,59

Secara umum skor rata AG (*Adequacy Gap*) menunjukkan angka positif yang berarti bahwa pemustaka cukup puas terhadap layanan Perpustakaan STAIN Kediri. Walaupun demikian bahwa rata-rata AG menunjukkan angka yang kecil yaitu 0,95 yang berarti pencapaian harapan masih rendah karena hanya sedikit diatas angka harapan minimal. Sedangkan skor rata-rata SG (*Superiority Gap*) menunjukkan angka negatif yang berarti kualitas layanan Perpustakaan STAIN Kediri berada dalam batas toleransi (*Zone of Tolerance*). Batas toleransi (*zone of tolerance*) yaitu area yang terletak diantara harapan minimum dan harapan ideal kualitas layanan perpustakaan.

Tabel 5.3 Rekapitulasi Data Rata-Rata Dari Responden Dosen

Butir Pernyataan (1-21)	Skor Persepsi	Skor Harapan Minimal	Skor Harapan Ideal	Skor AG	Skor SG
Rata-Rata	6,95	4,62	7,64	2,33	-0,69

Dalam penelitian ini, sebagaimana terlihat pada tabel di atas, rata-rata persepsi pemustaka pada pernyataan nomor 11 “Fasilitas katalog *Online*/OPAC lebih memudahkan

dalam penelusuran informasi dan koleksi perpustakaan” menempati nilai tertinggi (8,29) dan skor rata-rata terendah (6,14) terletak pada pernyataan nomor 7 “Koleksi umum (buku teks) sesuai dengan kebutuhan pemustaka”. Dengan demikian temuan penelitian ini menunjukkan pemustaka menilai bahwa fasilitas katalog *online*/OPAC lebih memuaskan. Akan tetapi koleksi buku teks yang bisa dipinjam kurang memuaskan pemustaka.

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan, sebagaimana terlihat pada tabel di atas bahwa harapan terendah terdapat pada pernyataan nomor 4 “Petugas memberikan bimbingan dalam mencari informasi yang pemustaka perlukan” dengan skor rata-rata sebesar 4,00 sedangkan kebanyakan pemustaka mengharapkan bahwa “Fasilitas katalog *Online*/OPAC lebih memudahkan dalam penelusuran informasi dan koleksi perpustakaan” dengan terlihat pada skor rata-rata sebesar 8,57. Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas penelusuran berupa katalog online lebih penting bagi mereka.

Secara umum skor rata AG (*Adequacy Gap*) menunjukkan angka positif yang berarti bahwa pemustaka cukup puas terhadap layanan Perpustakaan STAIN Kediri. Sedangkan skor rata-rata SG (*Superiority Gap*) menunjukkan angka negatif yang berarti kualitas layanan Perpustakaan STAIN Kediri berada dalam batas toleransi (*Zone of Tolerance*). Batas toleransi (*zone of tolerance*) yaitu area yang terletak diantara harapan minimum dan harapan ideal kualitas layanan perpustakaan.

b. Dimensi Kualitas Layanan

Kepuasan terhadap layanan dapat dilihat juga berdasarkan butir pernyataan dengan perolehan skor *Adequacy Gap* (AG) tertinggi dari tiga dimensi dalam metode LibQUAL+. Dalam uraian ini akan dilihat indikator tingkat kualitas layanan pada masing-masing dimensi dengan melihat skor AG pada responden mahasiswa S1, S2 dan dosen sebagaimana dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5.4 Analisis Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi

Responden	Mahasiswa S1	Mahasiswa S2	Dosen
<i>Affect of Service</i>	2,28	1,50	3,00
<i>Information Control</i>	2,35	1,13	3,43
<i>Library as Place</i>	2,33	1,00	3,57

Dimensi *Affect of Service*

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang paling puas dengan dimensi *Affect of Service* adalah dosen (3,00), kemudian mahasiswa S1 (2,28) dan mahasiswa S2 (1,50). Butir pernyataan yang memuaskan dosen dan mahasiswa S1 pada dimensi ini terdapat pada butir nomor 1 pada pernyataan “Petugas memberikan kepedulian dan perhatian dengan sungguh-sungguh kepada pemustaka/pengguna dalam mencari informasi”. Sedangkan mahasiswa S2 pada butir nomor 2 “Petugas selalu tanggap untuk membantu kesulitan pemustaka dalam mencari informasi” dan nomor 4 “Petugas memberikan bimbingan dalam mencari informasi yang pemustaka perlukan”.

Dimensi *Information Control*

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang paling puas dengan dimensi *Information Control* adalah dosen (3,43), kemudian mahasiswa S1 (2,35) dan mahasiswa S2 (1,13). Butir pernyataan yang memuaskan dosen pada dimensi ini terdapat pada butir nomor 11 pada pernyataan “Fasilitas katalog *Online*/OPAC lebih memudahkan dalam penelusuran informasi dan koleksi perpustakaan”. Mahasiswa S1 pada butir nomor 14 “Layanan mandiri memudahkan pemustaka dalam proses peminjaman buku di perpustakaan”. Sedangkan mahasiswa S2 pada butir nomor 7 “Koleksi umum (buku teks) sesuai dengan kebutuhan pemustaka”.

Dimensi *Library as Place*

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang paling puas dengan dimensi *Library as Place* adalah dosen (3,57), kemudian mahasiswa S1 (2,33) dan mahasiswa S2 (1,00). Butir pernyataan yang memuaskan dosen

pada dimensi ini terdapat pada butir nomor 16 pada pernyataan “Keberadaan sarana fotokopi di perpustakaan memadai” dan nomor 20 “Suasana perpustakaan membuat pemustaka tertarik untuk selalu berkunjung”. Mahasiswa S1 pada butir nomor 21 “Perpustakaan menyediakan tempat untuk belajar yang nyaman.” Sedangkan mahasiswa S2 pada butir nomor 15 “Petugas berpenampilan rapi dan ramah dalam pelayanan” dan nomor 20 “Suasana perpustakaan membuat pemustaka tertarik untuk selalu berkunjung”.

Tabel 5.5 Rekapitulasi Data Rata-Rata Berdasarkan Strata dan Status

Responden	Skor Persepsi	Skor Harapan Minimal	Skor Harapan Ideal	Skor AG	Skor SG
Mahasiswa S1	6,41	4,21	6,53	2,19	-0,13
Mahasiswa S2	7,38	6,43	7,97	0,95	-0,59
Dosen	6,95	4,62	7,64	2,33	-0,69

Data pada tabel di atas terlihat bahwa angka perspsi tertinggi diberikan oleh mahasiswa S2 dengan angka 7,38 dan angka persepsi berikutnya sebesar 6,95 diberikan oleh dosen dan 6,41 oleh mahasiswa S1. Skor rata-rata pada kolom AG (*Adequacy Gap*) yang positif berarti skor persepsi telah melampaui skor harapan minimal. Skor AG positif berarti kualitas layanan perpustakaan telah memenuhi harapan minimal pemustaka.

Berikutnya pada tabel tersebut pula terlihat jelas bahwa seluruh skor rata-rata SG (*Superiority Gap*) negatif yaitu mahasiswa S1 sebesar -0,13, mahasiswa S2 sebesar -0,59 dan dosen sebesar -0,69. Skor rata-rata SG negatif berarti bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pemustaka berada pada wilayah toleransi (*zone of tolerance*) atau kualitas layanan berada pada tingkat minimum yang dapat diterima.

2. Analisis Secara Umum

Analisis ini digunakan untuk melihat gambaran secara umum mengenai kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi pemustaka. Selain itu dalam bagian ini diuraikan mengenai tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan STAIN Kediri.

Setelah melakukan penghitungan terhadap seluruh butir pernyataan sebagaimana dikemukakan pada Bab IV, diperoleh hasil sebagaimana tabel berikut ini:

Tabel 5.6 Rekapitulasi Rata-Rata Secara Keseluruhan

Butir Pernyataan (1-21)	Skor Persepsi	Skor Harapan Minimal	Skor Harapan Ideal	Skor AG	Skor SG
Rata-Rata	6,45	4,29	6,61	2,16	-0,16

Hasil perhitungan sebagaimana tabel di atas menunjukkan bahwa skor rata-rata persepsi sebesar 6,45 dan skor rata-rata minimal sebesar 4,29. Dengan demikian skor persepsi lebih tinggi daripada skor harapan minimal. Adapun skor rata-rata harapan ideal sebesar 6,45. Untuk skor AG (*Adequacy Gap*) menunjukkan angka positif sebesar 2,16 dan skor SG (*Superiority Gap*) menunjukkan angka negatif sebesar -0,16.

Kemudian dapat dijelaskan bahwa skor rata AG (*Adequacy Gap*) yang menunjukkan angka positif mengandung arti pemustaka cukup puas terhadap layanan Perpustakaan STAIN Kediri. Sedangkan skor rata-rata SG (*Superiority Gap*) menunjukkan angka negatif yang berarti kualitas layanan Perpustakaan STAIN Kediri berada dalam batas toleransi (*Zone of Tolerance*). Batas toleransi (*zone of tolerance*) yaitu area yang terletak diantara harapan minimum dan harapan ideal kualitas layanan perpustakaan.

Tabel 5.7 Hasil Analisis Data Berdasarkan Dimensi LibQUAL+

Dimensi	Persepsi	Harapan Minimal	Harapan Ideal	AG (<i>Adequacy Gap</i>)	SG (<i>Superiority Gap</i>)
<i>Affect of Service</i>	6,44	4,27	6,69	2,17	-0,20
<i>Information Control</i>	6,57	3,91	5,93	2,66	0,64
<i>Library as Place</i>	6,27	4,17	6,43	2,10	-0,20

Data tersebut pada tabel di atas menunjukkan bahwa dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan layanan pemustaka adalah dimensi *information control*. Hal ini ditunjukkan dengan skor AG (*Adequacy Gap*) tertinggi yaitu 2,66 dan skor SG

(*Superiority Gap*) yang positif. Skor SG positif (0,64) mengandung arti bahwa pelayanan perpustakaan pada dimensi *information control* yaitu kualitas informasi dan akses informasi sangat memuaskan responden.

Dimensi berikutnya yang memberikan kontribusi kepuasan kepada responden adalah dimensi *affect of service* atau kinerja petugas dalam pelayanan yaitu kemampuan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka dengan skor AG sebesar 2,17. Dimensi selanjutnya yang terakhir yaitu *library as place* atau sarana perpustakaan yaitu ketersediaan fasilitas dan ruang yang bermanfaat bagi aktivitas pembelajaran pemustaka di perpustakaan dengan skor AG 2,10. Skor AG positif ini mengandung arti bahwa pelayanan perpustakaan pada dimensi ini cukup memuaskan. Kedua dimensi terakhir memiliki skor SG sama yaitu sebesar -0,20. Skor SG negatif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada wilayah toleransi (*zone of tolerance*).

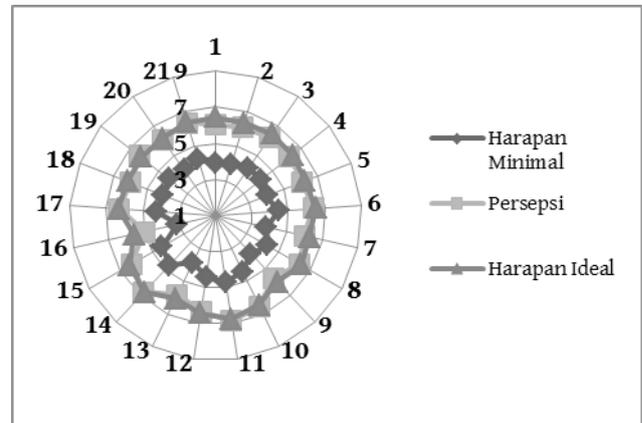
Tabel dibawah ini menyajikan skor rata-rata dari pertanyaan umum tentang kepuasan terhadap layanan, kepuasan terhadap bantuan yang diberikan dan kepuasan terhadap keseluruhan kualitas layanan perpustakaan STAIN Kediri. Keterangan *n* adalah jumlah responden yang menjawab pertanyaan tersebut. Skor tersebut merupakan jumlah rata-rata dari seluruh jawaban tentang kepuasan secara umum pada skala 1 sampai dengan 9.

Tabel 5.8 Skor Rata-Rata Kualitas dan Tingkat Kepuasan Keseluruhan Layanan

No	Pernyataan dan Pertanyaan	Skor	N
1	Secara umum saya merasa puas terhadap layanan yang saya terima dari perpustakaan STAIN Kediri	5,93	257
2	Secara umum saya merasa puas terhadap bantuan yang diberikan perpustakaan dalam kegiatan belajar, penelitian dan/ atau pengajaran saya.	5,99	257
3	Berapakah nilai kualitas layanan perpustakaan STAIN Kediri secara umum?	6,51	257

Bagan laba-laba, sebagaimana gambar di atas, menunjukkan skor rata-rata dari

pertanyaan survey. Setiap axis mewakili satu pertanyaan. Pada setiap axis itu pula ditunjukkan tingkat persepsi dan harapan pemustaka dari hasil survey yang telah dilakukan. Jarak antara titik pada setiap axis menunjukkan *gaps* atau kesenjangan antara tiga tingkatan yang menunjukkan AG dan SG.



Gambar 5.1 Bagan Persepsi dan Harapan Pemustaka

E. Penutup

Artikel penelitian ini menggunakan Metode LibQUAL+ sebagai metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan. Hasilnya, menunjukkan bahwa kualitas layanan Perpustakaan STAIN Kediri berdasarkan persepsi pemustaka telah memenuhi harapan minimal berdasarkan tiga dimensi pengukuran kualitas layanan yang meliputi; (1) Dimensi *information control* atau kualitas informasi dalam akses informasi menempati urutan pertama yang dapat memenuhi kepuasan pemustaka. Hal ini ditunjukkan dengan kepuasan terhadap fasilitas OPAC sebagai sarana yang memudahkan dalam penelusuran informasi, (2) Dimensi *affect of service* atau kinerja petugas dalam pelayanan terutama kepedulian dan perhatian petugas dalam proses pencarian informasi, (3) Dimensi *library as a place* atau sarana perpustakaan yaitu perpustakaan telah menyediakan tempat yang nyaman untuk belajar dan petunjuk serta panduan penggunaan fasilitas yang sudah jelas.

Tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan STAIN Kediri secara umum telah memenuhi harapan

pemustaka, dan pemustaka cukup puas terhadap layanan perpustakaan STAIN Kediri yang telah diterimanya.

Setelah melakukan penelitian ini, penulis memandang bahwa perlu adanya pengembangan bidang kemampuan dan sikap sumber daya manusia, penambahan koleksi baik itu koleksi umum maupun koleksi referensi yang relevan, pengembangan sistem dan sarana prasarana guna memaksimalkan koleksi digital, kegiatan promosi agar dapat digunakan secara maksimal. Selain itu, perlu penambahan dan penataan ruang yang baik untuk mendukung kegiatan membaca dan belajar dengan nyaman di perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adin, Annisa Kusuma. Pengaruh Kualitas Layanan Referensi Menggunakan LIBQUAL⁺ Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya. (Studi Eksplanatif tentang Kualitas Layanan Referensi menggunakan metode LIBQUAL⁺ Terhadap Kepuasan Pengguna), on line, diakses tanggal 10 November 2014.
- Asemi, Asefeh, dkk. "Using LibQUAL⁺TM to improve services to libraries : a report on academic libraries of Iran experience", *The Electronic Library*, on line, Vol. 28 No. 4 (2010), 568-579. HYPERLINK "<http://www.emeraldinsight.com/0264-0473.htm>" www.emeraldinsight.com/0264-0473.htm, diakses tanggal 15 September 2014.
- Astuti, Herni Justiana. *Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model Dan Important Performance Analisis Model)*. Dalam: e-learning.unej.ac.id/pluginfile.php/146017/mod_resource/content/1/SERVQUAL%201.pdf (diakses 5 November 2014)
- Basuki, Sulistyio. *Metode Penelitian Perpustakaan*, Jakarta: Wedatama Widya Sastra, 2014.
- Cook, C., Heath, F., & Thompson, B. (2003). "Zones of tolerance" in perceptions of library service quality: A LibQUAL⁺ study. *Portal : Libraries and the Academy*, 3(1), 113-123. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/216170287?accountid=25704>
- Cook, C., & Heath, F. M. (2001). Users' perceptions of library service quality: A LibQUAL⁺ qualitative study. *Library Trends*, 49(4), 548-584. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/220440595?accountid=25704>
- Dharma, Nyoman Oka, Ni Wayan Sri Budi, I Gede Ngurah Sugata, Hubungan Antara Kualitas Layanan Perpustakaan Undiksha Dan Kepuasan Penggunanya. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, Vol. 2, No. 2, Oktober 2013, 222 - 238, diakses tanggal 10 November 2014,
- Effendi, Sofian & Tukiran (ed.). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES, 2012.
- Fatmawati, Endang. "Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan FEB Undip dengan Metode LibQUAL⁺TM" (Tesis MA, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta, 2012), HYPERLINK "<http://etd.ugm.ac.id/index.php>" <http://etd.ugm.ac.id/index.php> ?, diakses tanggal 22 September 2014.
- . *Mata Baru Penelitian Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Setu, 2013.
- Hartono. *Statistik untuk penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011.
- Jankowska, M. A., Hertel, K., & Young, N. J. (2006). Improving Library Service Quality To Graduate Students: LibQual⁺TM Survey Results In A Practical Setting. *Portal : Libraries and the Academy*, 6(1), 59-77. Retrieved from HYPERLINK "<http://search.proquest.com/docview/216175096?accountid=25704>" <http://search.proquest.com/docview/216175096?accountid=25704>

- LibQUAL+® : Charting Library Service Quality, http://libqual.org/about/about_lq/general_info (Diakses 14 April 2014)
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, (Jakarta : Salemba Empat, 2013).
- Mashuri, Ilham. *Panduan Perpustakaan STAIN Kediri*. Kediri: Perpustakaan STAIN Kediri, 2013.
- Parasuraman, A. dkk., "SERVQUAL : A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perception of Service Quality", *Jurnal of Retailing*, on line, No. 1 (Vol 64, Tahun 1988).
- Pramuka, Bambang Agus, dan Wiwiek Rabiatul Adawiyah, Persepsi Pengguna Terhadap Mutu Layanan Perpustakaan (Libqual) Perguruan Tinggi Di Kabupaten Banyumas, *Jurnal Akuntansi & Manajemen*, on line, Vol. 20, No. 1, April 2009, hal. 47-60, diakses tanggal 10 November 2014.
- Rahayuningsih, Francisca. Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Jasa Layanan Menggunakan Metode LibQUAL+™ (Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta), *Info Persadha*, on line, Vol. 11//No. 2/Agustus 2013, 74-90, diakses tanggal 10 November 2014.
- Ratnasari, Ririn Tri. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Ghalia Indonesia, 2012.
- Salarzehi, H., Aramesh, H., & Ebrahimi, L. (2010). Assessment of Service Quality At Iran Academic Libraries With LIBQUAL Tool (A Case Study At University Of Sistan And Baluchestan). *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 2(6), 165-179. Retrieved from HYPERLINK "http://search.proquest.com/docview/815405422?accountid=25704" http://search.proquest.com/docview/815405422?accountid=25704
- Saleh, Abd. *Percikan Pemikiran Dibidang Kepustakawanan*. Jakarta: Sagung Seto, 2011.
- Sallis, Edward. *Total Quality Management in Education*. Yogyakarta : Ircisod, 2006.
- Samosir, Z. Z.. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU; *Pustaka: Jurnal Stusi Perpustakaan dan informasi*. 1(1), 2010: 57-65.
- Sangadji, Etta Mamang, *Metode Penelitian : Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, Yogyakarta : Andi, 2010
- Shahin, Arash Shahin."SERVQUAL and model of service quality gaps : a framework for determining and prioritizing critical factors in delivering quality services", dalam : itsm.ucdavis.edu/sites/default/files/files/page/SERVQUAL%20casestudy.pdf, diakses 5 November 2014.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Tilaar, H.A.R. *Paradigma Baru Pendidikan Nasional*. Jakarta : Rineka Cipta, 2004.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran : Jasa, Prinsip Penerapan, dan Penelitian*. Jogjakarta: Andi Publisher, 2014
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
- University of Manchester. (2011). *LibQUAL+® 2011 survey*. HYPERLINK "http://www.library.manchester.ac.uk/aboutus/libqual/_files/LibQUAL-REPORT.pdf" http://www.library.manchester.ac.uk/aboutus/libqual/_files/LibQUAL-REPORT.pdf (Diakses 10 April 2014)
- Wallace, Danny P., Connie Van Fleet (ed.). *Library Evaluation : A Case Book And Ca- Do Guide*. Englewood : Libraries Unlimited, 2000.