

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA
TERHADAP LAYANAN *ELECTRONIC THESES AND
DISSERTATIONS* (ETD) PERPUSTAKAAN UGM
DENGAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL^{+TM}**

Sarwono

Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, Indonesia
sarwana_lib@ugm.ac.id

Isbandini

Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, Indonesia
isbandini@ugm.ac.id

Dwi Rahayu

Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, Indonesia
wiwik_perpus@ugm.ac.id

Abstract

This research aims to examine the level of user satisfaction at the Main Library, Universitas Gadjah Mada particularly in the section of Electronic Theses and Dissertations (ETD). Using LibQUAL^{+TM} as a framework, this study applied several dimensions including Affect of Service (librarians' working performance), Information Control (information quality and access), Library as Place (space facilities). User satisfaction was measured by using a gap analysis between perceptions, expectations (minimum and ideal) as well as considering the importance of Adequacy Gap (AG) and Superiority Gap (SG). This study used quantitative approach and stratified sampling involving 98 library users in the ETD section. The results report

everyday information needs in detail by distinguishing new librarians and more established librarians. For new librarians, the information needs were categorised as personal, general and official needs. For more established librarians, their information needs were labelled as full participation. Librarians indicated that information was accessed via multiple sources, such as the Internet, people, mass media and formal organisations. Information grounds where the librarians met and socially interacted were characterised as places, information and people. Information sharing was considered an indispensable part of the identified information grounds. The results showed that user satisfaction level in all aforementioned dimensions were “quite satisfied” within the “zone of tolerance”.

Keywords: *Library User Satisfaction, Perception, Minimum Expectation, Ideal Expectation, LibQUAL^{+TM}*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka di layanan *Electronic Theses and Dissertations* (ETD) Perpustakaan UGM dikaji dari dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan), *Information Control* (Kualitas Informasi dan Akses Informasi) dan *Library as Place* (Sarana Prasarana) menggunakan metode LibQUAL^{+TM}. Metode LibQUAL^{+TM} mencakup perhitungan antara nilai yang diberikan oleh pemustaka untuk setiap pertanyaan yang terkait dengan tiga kategori yaitu persepsi, harapan minimum dan harapan ideal. Kepuasan pemustaka diukur dengan menggunakan analisis kesenjangan antara persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal yang dalam hal ini adalah *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG). Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif yaitu melalui survei dengan menggunakan kuesioner. Populasi dari penelitian adalah pemustaka layanan ETD Perpustakaan UGM, sedangkan sampel diambil dengan metode strata sampel (*stratified sampling*). Sampel yang diteliti berjumlah 98 orang. Dalam penelitian ini dipergunakan alat bantu

SPSS for windows versi 20 dengan menggunakan *Teknik Mean Difference*. Dalam *mean difference* tersebut ada T-test yang digunakan untuk menguji 4 (empat) variabel dalam kualitas layanan perpustakaan dari rerata persepsinya, rerata harapan minimum, dan rerata harapan ideal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi (P) pemustaka mendapatkan skor 91,7805; harapan minimum (HM) pemustaka mendapatkan skor 86,8215; harapan ideal (HI) pemustaka mendapatkan skor 99,0665; adequacy gap (AG) pemustaka mendapatkan skor 4,959; dan superiority gap (SG) pemustaka mendapatkan skor -7,2855. Data tersebut menunjukkan bahwa skor “persepsi” sudah memenuhi “harapan minimum” namun belum memenuhi “harapan ideal”. Sedangkan skor AG bernilai positif berarti menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi atau memenuhi harapan minimum pemustaka. Setelah dikaji menggunakan metode LibQUAL^{+TM}, kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka layanan ETD Perpustakaan UGM pada dimensi Affect of Service (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) adalah “cukup puas” dan “dalam batas toleransi”; tingkat kepuasan pemustaka layanan ETD Perpustakaan UGM pada dimensi Information Control (Kualitas Informasi dan Akses Informasi) adalah “cukup puas” dan “dalam batas toleransi”; tingkat kepuasan pemustaka layanan ETD Perpustakaan UGM pada dimensi Library as Place (sarana dan prasarana perpustakaan) adalah “cukup puas” dan “dalam batas toleransi”.

Kata Kunci: Kepuasan Pemustaka, Persepsi, Harapan Minimum, Harapan Ideal; LibQUAL^{+TM}

A. Pendahuluan

Layanan perpustakaan yang berkualitas adalah upaya maksimal yang mampu diberikan oleh perpustakaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna perpustakaan sehingga tercapai suatu kepuasan (*satisfaction*).

Layanan *Electronic Theses and Dissertations* (ETD) Perpustakaan UGM memberikan layanan kepada pemustaka untuk mengakses koleksi Tugas Akhir, Skripsi, Tesis dan Disertasi. Untuk keperluan mengakses koleksi disediakan 88 unit komputer. Sementara itu jumlah pemustaka yang memanfaatkan layanan ini jauh lebih banyak dari komputer yang disediakan. Sehingga dimungkinkan dapat timbul ketidakpuasan di kalangan pemustaka yang akan mengakses koleksi ETD.

Evaluasi layanan perpustakaan berdasarkan perspektif pengguna perpustakaan merupakan hal yang penting untuk dilakukan mengingat bahwa yang dapat menilai suatu layanan perpustakaan adalah pemustaka. Persepsi pemustaka sangat penting untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan pustakawan. Dalam penelitian ini adalah dengan mengetahui harapan dan persepsi pemustaka akan kualitas layanan *Electronic Theses and Dissertations* (ETD) Perpustakaan UGM.

Di bidang perpustakaan dan informasi, jenis penelitian evaluasi (*evaluation research*) amat populer dan mengandung maksud meyakinkan orang lain maupun diri sendiri bahwa apa yang dikerjakan memang patut dievaluasi.¹ Alasannya adalah agar menjadi tahu, letak kekurangan dan kelemahannya untuk dapat memberikan layanan yang lebih baik. Pada umumnya, penelitian evaluasi itu untuk menguji efektifitas dan efisiensi kerja dari sebuah perpustakaan, sehingga membutuhkan sebuah pengukuran (*measurement*). Salah satu metode yang digunakan untuk mengevaluasi apa yang telah kita kerjakan adalah metode LibQUAL⁺™.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka di layanan ETD Perpustakaan UGM berdasarkan *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan), *Information Control* (Kualitas Informasi dan Akses Informasi) dan

¹ Endang Fatmawati, "Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan FEB UNDIP Dengan Metode LibQUAL+™.Tesis" (Universitas Gadjah Mada, 2012).

Library as Place (Sarana Prasarana) dengan menggunakan metode LibQUAL+™.

Kajian Literatur

Penelitian yang dilakukan oleh Fatmawati dengan judul tesis “Evaluasi kualitas layanan perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro dengan menggunakan metode LibQual+™” dimana tujuan penelitian ini mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka dan mengetahui dimensi layanan perpustakaan yang memenuhi harapan dan persepsi pemustaka di perpustakaan FEB Undip. Adapun dimensi yang diukur adalah empat dimensi LibQual+™ yaitu kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*service affect*), fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*library as place*), petunjuk dan sarana akses (*information control*) dan akses informasi (*information access*). Jumlah populasi penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *proporsional stratified random sampling*. Dimanateknik pengolahan data dan analisis menggunakan SPSS dan teknik mean *difference T-test* yang dilihat dari rerata persepsinya, rerata harapan minimum, dan rerata harapan ideal, dimana selisih antara persepsi dengan skor harapan minimum menciptakan *adequency gap* dan selisih skor persepsi dengan skor harapan ideal menciptakan *superiority gap*. Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan telah memenuhi harapan minimum pemustaka dengan nilai pada dimensi *Information access* sebesar 5,160 dan dimensi yang belum memenuhi harapan dari pemustaka sebesar -15,889.²

Peneliti selanjutnya dengan metode Libqual+™ di lakukan oleh Rahayuningsih dengan tesis yang berjudul: Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Jasa Layanan Menggunakan Metode Libqual+™, studi kasus di perpustakaan universitas Sanata Dharma Yogyakarta. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode gabungan (*Mixed methods*) yaitu kuantitatif dan kualitatif dalam

² Fatmawati.

penelitian dengan strategi penelitian menggunakan eksplanatoris sekuensial (*sequential explanatory strategy*).Peneliti membahas tentang kinerja petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Adapun dimensi dari Libqual+™ yang di survey adalah tiga dimensi yang ada pada LibQual+™ yaitu kinerja petugas dalam pelayanan (*affect of service*), kualitas informasi dan akses informasi (*information control*), sarana dan prasarana (*library as place*). Metode LibQual+™ mencakup perhitungan diantara nilai persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal. Kepuasan pemustaka menggunakan analisis kesenjangan antara persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal yaitu *adequency gap (AG)* dan *superiority gap (SG)*. Penelitian ini *mixed methods* yaitu metode gabungan dengan strategi penelitian eksplanatoris sekuensial. Hasil analisis data menggunakan SPSS for windows versi 20. Hasil penelitian ini pemustaka dalam katagori cukup puas terhadap kualitas layanan perpustakaan.³

Layanan Perpustakaan

Layanan atau sering disebut juga sebagai jasa dapat diartikan sebagai satu kegiatan yang berkaitan dengan pemberian informasi oleh pustakawan kepada pengguna.⁴Kotler mendefinisikan layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.⁵Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.Layanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen tersebut, dan perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum, dan sesudah terjadinya transaksi.

³ Rahayuningsih, "Analisa Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Jasa Layanan Menggunakan Metode LibQUAL+™ (Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta)" (Universitas Gadjah Mada, 2013).

⁴ Sulisty-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991).

⁵ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan* (Jakarta: Prenhallindo, 1992).

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa intinya, pelayanan di perpustakaan merupakan suatu hubungan yang terjalin antara penyedia layanan kepada pengguna perpustakaan dalam rangka menjembatani penyediaan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan. Perpustakaan sebagai lembaga penyedia layanan memenuhi kebutuhan informasi dari pengguna perpustakaan tersebut melalui koleksi perpustakaan, fasilitas pendukung, dan sikap/perilaku petugas layanan.

Kepuasan Pemustaka

Mencapai tingkat kepuasan pemustaka tertinggi adalah tujuan utama pelayanan perpustakaan. Ketika pemustaka merasa puas atas pelayanan yang diterima, maka besar kemungkinan mereka akan kembali lagi untuk memanfaatkan jasa pelayanan yang tersedia dan mereka juga akan merekomendasikan kepada orang lain untuk juga memanfaatkan jasa pelayanan tersebut. Namun jika pemustaka mendapat pelayanan yang mengecewakan, maka enggan untuk datang lagi ke perpustakaan dan bahkan dia akan bercerita kepada orang lain tentang kekecewaannya itu dan hal itu membuat citra buruk perpustakaan.

Kepuasan pemustaka bermakna perbandingan antara nilai yang diharapkan pemustaka dengan nilai yang dipersepsikan oleh pemustaka ketika menggunakan produk jasa pelayanan perpustakaan. Bila pemustaka merasakan kinerja produk jasa pelayanan sama atau melebihi harapannya, berarti pemustaka merasa puas. Sebaliknya jika kinerja produk jasa pelayanan kurang dari yang diharapkan, berarti pemustaka merasa tidak puas terhadap pelayanan yang tersedia. Berdasarkan penelitian Irawan yang mengemukakan bahwa terdapat empat faktor utama yang turut menentukan kepuasan pemustaka sebagai pelanggan yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional dan biaya untuk mendapatkannya.⁶ Produk yang dimaksud dalam dunia

⁶ Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Elek Media Komputindo, 2002), 10.

perpustakaan adalah jasa pelayanan informasi yang diberikan perpustakaan kepada para pemustakanya. Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa perpustakaan sama atau melebihi dari harapannya terhadap kualitas jasa perpustakaan. Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh Zeithaml dan Bitner yang mendefinisikan kepuasan “sebagai penilaian pelanggan terhadap produk atau jasa yang berhubungan dengan pemuasan kebutuhan dan harapan mereka, kepuasan konsumen biasanya dipengaruhi oleh faktor-faktor spesifik dari suatu produk atau jasa dan juga “*perception of quality*”.⁷

Kualitas Layanan Perpustakaan

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan.⁸Kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen pada dasarnya merupakan tingkat kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah pemustaka, kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk diwujudkan karena pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan.⁹Untuk mencapai kepuasan pengguna diperlukan berbagai faktor termasuk variabel penentu kualitas pelayanan. Variabel penentu kualitas pelayanan yang saat ini masih paling populer adalah konsep ServQual (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman *et.al*: (1) Penampilan petugas, fisik dan fasilitas kantor pelayanan (*tangibles*); (2) kemampuan petugas melaksanakan jasa (*reliability*), (3) kecepatan dan ketanggapan petugas dalam memberikan jasa (*responsiveness*), (4) keamanan dan kesopanan petugas serta sifat dapat dipercaya (*assurance*); dan (5) kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan (*empathy*).

Zeithaml dan Bitner lebih lanjut mengatakan bahwa terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan

⁷ Valarie A. Zeithaml dan M. J. Bitner, *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm* (New York: Mc Graw Hill, 2003).

⁸ Jumanto, “Analisa Kesenjangan Persepsi Tentang Kualitas Layanan Internal Antara Harapan dan Pelaksanaan: Studi Kasus pada Direktorat Jenderal Perkeretaapian” (Universitas Gadjah Mada, 2013).

⁹ Soeatminah, *Perpustakaan, kepastakawanan, dan pustakawan* (Yogyakarta: Kanisius, 1992).

dilihat dari sisi pengguna yaitu *expected service* dan *perceived service*.¹⁰ Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka pelayanan dinilai berkualitas, sebaliknya apabila pelayanan yang diterima melebihi apa yang diharapkan pengguna maka pelayanan dinilai sangat ideal, tetapi apabila pelayanan lebih rendah dari apa yang diharapkan maka pelayanan tersebut dinilai buruk dan tidak berkualitas.

Metode Pengukuran LibQUAL+™

LibQUAL+™ merupakan sebuah survei market total yang efektif untuk konteks penelitian perpustakaan untuk menilai kualitas layanan perpustakaan. Dalam Nurkertamanda dan Pandu menyebutkan bahwa LibQUAL+™ adalah suatu rangkaian ‘alat’ (metode) yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, mencari, memahami, dan menanggapi opini pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan.¹¹

Penelitian mengenai pengukuran jasa layanan perpustakaan yang menempatkan tanggapan pengguna sebagai bagian dari penelitian kinerja perpustakaan secara keseluruhan adalah LibQUAL+™ (*Library Quality*). Metode LibQUAL+™ digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka. Persepsi (*perceived*) merupakan tingkat layanan yang kenyataannya diterima/dialami pemustaka. Persepsi setiap pemustaka berbeda-beda, karena setiap pemustaka mempunyai perbedaan dalam menerima suatu objek rangsangan yang ditangkap oleh panca indera sebatas pengetahuan dan pengalaman yang telah dimiliki pemustaka tersebut. Panca indera setiap pemustaka idealnya meliputi penglihatan, pendengaran, pembauan, perabaan, dan perasaan. Sehingga persepsi sebenarnya merupakan pengorganisasian rangsangan yang diterima oleh

¹⁰ Zeithaml dan M. J. Bitner, *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*.

¹¹ Denny Nurkertamanda dan Pandu Wirawan, “Usulan Konsep Peningkatan Kepuasan Pengguna Perpustakaan dengan Menggunakan Metodologi LibQUAL+™ dan Quality Function Deployment,” *Jurnal Teknik Industri Undip* Vol.4, No.2 (2009): 142.

panca indera, kemudian diproses, diinterpretasikan berdasarkan pengalaman yang dimiliki pemustaka untuk menyimpulkan informasi dan memberikan tanggapan yang mempunyai makna/ arti.

Metode LibQUAL+™ diperkenalkan oleh Lembaga Riset Perpustakaan di Amerika Serikat. Metode ini telah banyak dipergunakan pada perpustakaan perguruan tinggi dalam pengukuran kinerja pelayanan perpustakaan. Pengukuran Kinerja perpustakaan dengan menggunakan LibQUAL+™ lebih banyak digunakan karena pengukuran LibQUAL+™ lebih mencakup seluruh aspek dari layanan perpustakaan baik dilihat dari aspek-aspek koleksi bahan pustaka, sarana dan prasarana fasilitas yang ada di perpustakaan maupun dari pengukuran terhadap kinerja petugas pelayanan perpustakaan.

Penggunaan metode LibQUAL+™ di perpustakaan lebih tepat karena mencakup seluruh aspek layanan perpustakaan baik dilihat dari aspek koleksi bahan pustaka, tempat/ruangan perpustakaan maupun dari petugas perpustakaan. LibQUAL+™ dikembangkan dari ServQual yang dirancang untuk mengukur kualitas layanan pada industri jasa perpustakaan. LibQUAL+™ dicetuskan pada tahun 1999 oleh pakar di bidang ilmu perpustakaan dan informasi yang tergabung dalam ARL (*Association of Research Library*) di Amerika Serikat bekerjasama dengan Texas A & M University, setelah melalui kajian yang lama. Metode ini dianggap paling mutakhir dan kini digunakan oleh hampir seluruh perpustakaan di Amerika Serikat, Eropa, United Kingdom dan Australia..

Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif yaitu melalui survei dengan menggunakan kuesioner. Berdasarkan teknik pengumpulan data, desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat non eksperimental dengan metode penelitian survei (*survey research*), yaitu dengan menggunakan kuesioner/angket sebagai instrumen penelitian. Penelitian survei

yaitu penelitian yang dilakukan terhadap seluruh unit penelitian dalam populasi.

Penelitian ini menggunakan metode LibQUAL+™, yaitu suatu metode pengukuran kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna perpustakaan. Skor variabel kualitas layanan tersebut dapat diketahui dengan cara membandingkan dari rerata (*average*). Rerata diperoleh dengan penjumlahan semua amatan dan kemudian membagi jumlahnya dengan banyaknya amatan. Rerata tersebut meliputi rerata persepsi, rerata harapan minimum, dan rerata harapan ideal.

Penelitian ini dilakukan di layanan *Electronic Theses and Dissertations* (ETD) Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta dalam waktu 14 Mei – 15 Juli 2018.

Subjek penelitian ini adalah pemustaka layanan *Electronic Theses and Dissertations* (ETD) Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Adapun Objek penelitian ini adalah kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di bagian *Electronic Theses and Dissertations* Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta

Populasi dari penelitian ini adalah pemustaka layanan *Electronic Theses and Dissertations* (ETD) Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. Alasannya adalah karena pemustaka merupakan konsumen yang memanfaatkan fasilitas perpustakaan sehingga mereka lah yang bisa menilai kualitas layanan perpustakaan.

Sedangkan sampel diambil dengan metode strata sampel (*stratified sampling*). Strata sampel (*stratified sampling*) merupakan teknik pengambilan sampel dengan populasi yang memiliki strata atau tingkatan.¹²

¹² Shofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013).

Sulistyo-Basuki menyebutkan bahwa populasi adalah keseluruhan objek yang akan diteliti, sedangkan sampel adalah bagian tertentu dari keseluruhan objek yang diteliti.¹³

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pemustaka yang berkunjung ke layanan *Electronic Theses and Dissertations* (ETD) Perpustakaan UGM. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik penarikan contoh acak berstrata proporsional (*proporsional stratified random sampling*).

Teknik penarikan contoh acak berstrata proporsional (*proporsional stratified random sampling*) merupakan cara pengambilan sampel yang masing-masing strata diambil contohnya sesuai dengan jumlah populasi masing-masing strata. Alasan penggunaan teknik ini untuk mengambil sampel, karena dapat memperkecil galat (*errors*) penarikan contoh serta meningkatkan peluang setiap strata terwakili dalam contoh.

Selanjutnya dalam penelitian ini pengelompokan pemustaka/pengunjung layanan ETD Perpustakaan UGM adalah berdasar asal universitas yaitu Universitas Gadjah Mada dan Non UGM. Jumlah populasi (pemustaka) yang dihitung adalah rata-rata pengunjung/pemustaka per bulan tahun 2017. Sehingga jumlah populasinya **adalah 5788**. Oleh karena jumlahnya cukup besar maka perlu diambil sampel penelitiannya. Menurut Solvin (1994) dalam Basrowi dan Sudjarwo dalam menentukan ukuran sampel dari suatu populasi digunakan rumus sebagai berikut:¹⁴

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana:

¹³ Sulistyo-Basuki, *Metode Penelitian* (Jakarta: Wedatama Widya Sastra, 2006), 182.

¹⁴ Basrowi dan Sudjarwo, *Manajemen Penelitian Sosial* (Bandung: Mandar Maju, 2009), 268.

n : ukuran sampel

N : ukuran Populasi

E : Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, yang dalam penelitian ini sebesar 10 %

Sampel bisa dikatakan sebagai representasi dari populasi. Selanjutnya dengan menggunakan rumus tersebut, setelah dihitung didapatkan sampel sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{5788}{1 + 5788(0,1)^2} \\ &= \frac{5788}{58,88} \\ &= 98,301 \text{ (dibulatkan menjadi 98)} \end{aligned}$$

Jadi sampel yang dihasilkan dengan menggunakan rumus diatas adalah sebanyak 98 pemustaka dari populasi 5788 pemustaka.

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan alat pengumpul data berupa kuesioner. Prosedur penelitian yang akan penulis lakukan adalah:

1. Pembuatan Kuesioner

Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah kuesioner. Instrumen digunakan untuk mengukur nilai variabel yang akan diteliti. Instrumen-instrumen penelitian sudah ada yang dibakukan, tapi masih ada yang harus dibuat oleh peneliti sendiri, dikarenakan instrumen penelitian akan digunakan untuk mengukur setiap variabel yang menghasilkan data kuantitatif yang akurat. Jadi setiap instrumen

penelitian harus mempunyai skala.¹⁵Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini kuesioner campuran yang dikembangkan dari kuesioner yang sudah ada.Kuesioner campuran yaitu 58 gabungan kuesioner terbuka dan tertutup. Kuesioner ini digunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif dan kualitatif

Pengukuran kualitas layanan perpustakaan dalam kuesioner penelitian mencakup: harapan minimum (*Minimum*) yaitu tingkat layanan yang dapat diterima (*acceptable*), harapan ideal (*Desired*) yaitu tingkat layanan yang diinginkan atau diidealkan dan persepsi (*Perceived*) yaitu tingkat layanan yang diterima atau dirasakan

2. Uji Kuesioner

Kuesioner merupakan instrumen pengumpul data, sehingga agar kuesioner dapat dijadikan data yang valid, maka perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas dahulu.Selain itu, juga untuk menjamin kesahihan (validitas) dan keandalan (reliabilitas) kuesioner dalam penelitian ini sebagai alat pengumpul data, perlu dilakukan uji instrument. Uji validitas instrumen menggunakan teknik korelasi *Pearson Product Moment* sedangkan uji reliabilitas menggunakan Alpha Cronbach. Kedua uji ini dilakukan dengan bantuan SPSS versi 20

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data dan informasi dalam penelitian ini, teknik yang digunakan adalah sebagai berikut :

a. Kuesioner/angket

Teknik pengumpulan data dengan kuesioner, maksudnya dengan menggunakan hasil dari jawaban pada kuesioner yang dibagikan kepada responden.Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan bantuan daftar pertanyaan yang disusun secara tertulis dan sistematis yang diajukan kepada para responden (pemustaka) untuk diisi.responden dalam penelitian ini adalah

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2012).

pemustaka yang memanfaatkan layanan *Electronic Theses and Dissertations* (ETD) Perpustakaan UGM Yogyakarta.

b. Studi Kepustakaan

Studi pustaka/riset kepustakaan ialah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian.¹⁶ Studi kepustakaan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk melayani fungsi dalam menyiapkan kerangka penelitian (*research design*) atau proposal, memperoleh tinjauan pustaka dan landasan teoritis/kajian teoritis, maupun mempertajam metodologi. Fungsi tersebut tentunya berhubungan dengan masalah yang akan diteliti, yaitu evaluasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode LibQUALTM. Caranya adalah dengan mencari dan membaca literatur-literatur yang mendukung dalam penelitian ini.

4. Pengolahan Data

Untuk menyederhanakan seluruh data yang terkumpul dan supaya dapat disajikan dalam susunan yang baik dan rapi, maka data yang terkumpul perlu diolah dulu. Menurut Warsito bahwa dalam tahap pengolahan data, ada 3 (tiga) kegiatan yang dilakukan, yaitu:¹⁷

- a. Penyuntingan (*editing*), dengan memeriksa seluruh daftar pertanyaan yang dikembalikan responden, meliputi: kesesuaian jawaban responden dengan pertanyaan yang diajukan, kelengkapan pengisian daftar pertanyaan, dan
- b. keajegan (*consistency*) jawaban responden.
- c. Pengkodean (*coding*), dengan memberi tanda atau simbol yang berupa angka pada jawaban responden yang diterima dengan tujuan untuk
- d. menyederhanakan jawaban responden

¹⁶ Mestika Zed, *Metode Penelitian Kepustakaan* (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2008), 3.

¹⁷ Hermawan Warsito, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Jakarta: Gramedia, 1992), 87.

- e. Tabulasi (*tabulating*), dengan menyusun dan menghitung data hasil pengkodean, untuk kemudian disajikan dalam bentuk tabel. Tabel hasil rekapitulasi data kuesioner dalam penelitian ini meliputi nilai rekapitulasi data dari: persepsi (*perceived*) pemustaka, harapan minimum (minimum) pemustaka, dan harapan ideal (*desired*) pemustaka.

5. Analisis Data

Data yang terkumpul kemudian dianalisis dan dipertajam pembahasannya. Tujuan analisis data adalah untuk menyederhanakan, sehingga mudah ditafsirkan. Analisis dilakukan dengan 4 (empat) tahap, yaitu: analisis secara umum, analisis berdasarkan dimensi kualitas layanan perpustakaan, analisis berdasarkan indikator, analisis setiap butir pertanyaan yang terdapat pada kuesioner, maupun analisis berdasarkan kelompok responden. Selanjutnya dilakukan uji hipotesis menggunakan teknik *Paired Sample T-Test*. Penggunaan analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui perbedaan antara skor harapan minimum dengan skor harapan ideal.

Selain uji *Paired Sample T Test*, penelitian ini digunakan juga statistik deskriptif. Teknik analisis data statistik deskriptif ini digunakan untuk menganalisis persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal dari responden terhadap variabel penelitian yang mencakup keempat dimensi dalam kualitas layanan perpustakaan

berdasarkan metode LibQUAL⁺™. Keempat dimensi tersebut meliputi: kemampuan & sikap pustakawan dalam melayani (*Service Affect - SA*), fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as Place - LP*), petunjuk & sarana akses (*Information Control - IC*), dan akses informasi (*Information Access - IA*).

Selanjutnya prosedur analisis datanya sebagai berikut:

- a. Menghitung total skor persepsi, total skor harapan minimum, dan total skor harapan ideal untuk setiap butir item pertanyaan.

- b. Menghitung skor persepsi, skor harapan minimum, dan skor harapan ideal untuk setiap butir item pertanyaan.
- c. 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.

Rumus *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG) untuk mengetahui skor kesenjangan untuk setiap dimensi LibQUAL+™ tersebut adalah:

$$AG \text{ (Adequacy Gap)} = \text{Perceived (P)} - \text{Minimum (M)}$$

$$SG \text{ (Superiority Gap)} = \text{Perceived (P)} - \text{Desired (D)}$$

Keterangan:

1. AG adalah nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (*perceived*) dikurangi harapan minimum (*minimum*). Jadi AG itu akan bernilai positif, yang berarti responden “cukup puas” adalah apabila jika persepsi > harapan minimum ($P > HM$).
2. SG adalah nilai selisih yang diperoleh dari persepsi dikurangi harapan ideal. Nilai SG akan negatif, yang berarti “dalam batas toleransi (*zone of tolerance*)” adalah jika persepsi < harapan ideal ($P < HI$).

Fatmawati¹⁸ menjelaskan maksud dari skor AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority Gap*) pada rumus AG dan SG dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Apabila skor SG menunjukkan nilai yang positif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka “**sangat puas**” terhadap layanan yang diterimanya.

¹⁸ Fatmawati, “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan FEB UNDIP Dengan Metode LibQUAL+™. Tesis.”

2. Apabila skor SG menunjukkan nilai yang negatif, menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai “baik”, berada “**dalam batas toleransi zone tolerance**”, dimana kualitas layanan berada di antara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal (*desired*).
3. Apabila skor AG menunjukkan nilai yang positif, menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi atau memenuhi harapan minimum pemustaka, jadi pemustaka “**cukup puas**” terhadap layanan yang diterimanya.
4. Apabila skor AG menunjukkan nilai yang negatif, maka hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan minimum pemustaka, sehingga pemustaka “**belum puas**” terhadap layanan yang diterimanya. Jadi bisa dikatakan bahwa layanan yang diberikan di bawah nilai minimum.

Selanjutnya untuk alat analisisnya, dalam penelitian ini dipergunakan alat bantu SPSS *for windows* versi 20 dengan menggunakan **Teknik Mean Difference**. Dalam *mean difference* tersebut ada **T-test** yang digunakan untuk menguji 4 (empat) variabel dalam kualitas layanan perpustakaan dari rerata persepsinya, rerata harapan minimum, dan rerata harapan ideal.

B. Pembahasan

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Dalam penelitian ini uji validitas menggunakan rumus korelasi Pearson. Syarat valid ada dua, yaitu r hitung positif dan r hitung lebih besar dari r table. R tabel dengan jumlah responden 88 sebesar 0,195. Dengan demikian dinyatakan valid.

Sedangkan uji reliabilitas menggunakan *alpha cronbach*. Hasil analisis didapatkan *alpha cronbach* sebesar 0,975. Oleh karena *alpha cronbach* lebih besar dari 0,7 maka dinyatakan reliable. Dengan demikian, semua pernyataan telah valid dan reliable.

2. Kepuasan Pemustaka Secara Umum

Pada penelitian ini, data yang telah diperoleh akan dianalisis tentang kepuasan pemustaka secara umum dilanjutkan dengan analisis data mengenai kepuasan pemustaka per dimensi LibQUAL+™. Untuk analisis data kuantitatif, tingkat ketercapaian kepuasan pemustaka diukur menggunakan analisis kesenjangan (*gap analysis*) antara persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal pemustaka. Setelah mengetahui skor persepsi (P), harapan minimum (HM) dan harapan ideal (HI) selanjutnya dicari skor kesenjangan, yaitu skor *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG). Skor AG didapat dari selisih antara skor persepsi dengan skor harapan minimum, skor SG didapat dari selisih skor persepsi dengan skor harapan ideal.

Pada tabel 1. di bawah ini ditampilkan rata-rata skor persepsi, rata-rata skor harapan minimum, rata-rata skor harapan ideal, skor AG dan skor SG.

Tabel 1. Rata-rata Skor Persepsi, HM, HI, AG dan SG

P	HM	HI	AG (P-HM)	SG (P-HI)
91,7805	86,8215	99,0665	4,959	-7,2855

Dari tabel terlihat persepsi (P) pemustaka mendapatkan skor 91,7805; harapan minimum (HM) pemustaka mendapatkan skor 86,8215; harapan ideal (HI) pemustaka mendapatkan skor 99,0665; *adequacy gap* (AG) pemustaka mendapatkan skor 4,959; dan *superiority gap* (SG) pemustaka mendapatkan skor -7,2855.

Tabel1. tersebut menunjukkan bahwa persepsi pemustaka berada diantara harapan minimum pemustaka dan harapan ideal pemustaka. Data diatas menunjukkan bahwa skor “persepsi” sudah memenuhi “harapan minimum” namun belum memenuhi “harapan ideal”. Hal ini berarti bahwa pandangan pemustaka tentang kualitas layanan ETD Perpustakaan UGM yang mereka ketahui dan mereka rasakan selama ini sudah memenuhi tingkat minimum layanan yang dapat diterima oleh responden sebagai pemustaka.

Untuk skor *Adequacy Gap* (AG) yaitu selisih antara skor persepsi dengan harapan minimum menunjukkan skor positif yaitu 4,959. Gatten dalam Fatmawati menyatakan bahwa apabila skor AG bernilai positif berarti menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi atau memenuhi harapan minimum pemustaka.¹⁹ Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pemustaka “cukup puas” terhadap layanan ETD yang diterimanya.

Dari tabel 1. juga terlihat skor *Superiority Gap* (SG) yaitu -7,2855. Apabila SG bernilai negatif maka menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai “baik”, berada dalam batas toleransi/zone tolerance, dimana kualitas layanan berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal (*desired*). Kyrillidou, et.al.menjelaskan bahwa “*zone tolerance is different between the desired rating and the minimally acceptable rating*”.²⁰ Jadi persepsi pemustaka dikatakan ideal jika berada dalam wilayah “*zone of tolerance*”. Dari tabel 1. diatas telah menunjukkan bahwa pemustaka menilai layanan ETD Perpustakaan UGM “baik” atau berada dalam batas toleransi/*zone tolerance*. Artinya bahwa kepuasan terhadap kualitas layanan berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal (*desired*).

Analisis secara umum berdasarkan dimensi dalam LibQUAL^{+TM} yaitu *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan), *Information Control* (Kualitas Informasi dan Akses Informasi) dan *Library as Place* (Sarana Perpustakaan) diperoleh gambaran mengenai kepuasan pemustaka seperti pada tabel 2. berikut.

Tabel 4.2. Skor Kepuasan Pemustaka dari Dimensi LibQUAL^{+TM}

Dimensi	P	HM	HI	AG	SG
<i>Affect Of Service</i> (Kinerja Petugas Dalam Pelayanan)	68,357	64,980	74,306	3,378	-5,949

¹⁹ Fatmawati.

²⁰ Martha Kyrillidou, “Does Using Item Sampling Methods In Library Services Quality Assessment Affect Zone of Tolerance Boundaries?: A LibQUAL^{+TM} Lite Study” (2nd Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML 2010), Greece, 2010).

<i>Information Control</i>					
(Kualitas Informasi dan Akses Informasi)	53,296	50,408	57,347	2,888	-4,051
<i>Library as Place</i> (Sarana dan Prasarana Perpustakaan)					
	61,908	58,255	66,480	3,653	-4,571

Data tabel 2. tersebut dapat diketahui bahwa persepsi pemustaka terhadap *Affect of Service* (Kinerja Petugas Dalam Pelayanan) memiliki skor tertinggi yaitu 68,357; disusul oleh *Library as Place* yaitu 61,908; dan skor yang paling rendah adalah *Information Control* (Kualitas Informasi dan Akses Informasi) yaitu 53,296. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa pandangan pemustaka yang diketahui maupun dirasakan secara langsung yang paling baik adalah dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) dibandingkan dengan dimensi yang lain.

Kemudian jika dilihat dari harapan minimum terlihat bahwa dimensi *Affect of Service* memiliki skor tertinggi yaitu 64,980; kemudian disusul oleh dimensi *Library as Place* (Sarana dan Prasarana Perpustakaan) yaitu 58,255 ; dan kemudian dimensi *Information Control* (Kualitas Informasi dan Akses Informasi) yaitu 50,408.

Harapan ideal pemustaka dari dimensi *Affect of Service* memiliki skor tertinggi yaitu 74,306; kemudian disusul oleh dimensi *Library as Place* (Sarana dan Prasarana Perpustakaan) yaitu 66,480; dan dimensi *Information Control* (Kualitas Informasi dan Akses Informasi) memiliki skor paling rendah yaitu 57,347.

Kepuasan pemustaka terhadap layanan ETD Perpustakaan UGM berdasarkan perbedaan persepsi, harapan minimum dan harapan ideal terlihat bahwa skor AG yang paling tinggi adalah pada dimensi *Library as Place* (Sarana dan Prasarana Perpustakaan) yaitu 3,653; disusul oleh dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas Dalam Pelayanan) yaitu 3,378; kemudian disusul oleh dimensi *Information Control* (Kualitas Informasi dan Akses Informasi) yaitu 2,888. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pada dimensi *Library As Place* (sarana dan prasarana Perpustakaan)

paling berkontribusi terhadap kepuasan pemustaka dan yang paling rendah pada kualitas dimensi *Information Control* (Kualitas Informasi dan Akses Informasi).

Kemudian jika dilihat dari skor SG, maka dimensi *Information Control* (Kualitas Informasi dan Akses Informasi) memiliki skor tertinggi yaitu -4,051; disusul oleh *Library as Place* (Sarana dan Prasarana Perpustakaan) yaitu -4,571; dan skor terendah adalah *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) yaitu -5,949.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pada *Information Control* (Kualitas Informasi dan Akses Informasi) paling berkontribusi terhadap kepuasan pemustaka dan yang paling rendah pada kualitas dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan)

3. Kepuasan Pemustaka Terhadap *Affect Of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan)

a. AG (Adequacy Gap)

Berdasarkan hasil analisis Uji T seperti terlihat pada table 4.2.diatas diketahui bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi kinerja petugas dengan harapan minimum pemustaka terhadap kinerja petugas, dengan nilai $P=0,022$. Rerata nilai persepsi sebesar 68,357 lebih besar dibanding harapan minimum pemustaka terhadap kinerja yang hanya 64,980. Dengan demikian terdapat *adequacy gap* sebesar 3,378. Nilai AG positif menunjukkan bahwa responden cukup puas atas kinerja petugas dalam pelayanan. .

b. SG (Superiority Gap)

Berdasarkan hasil analisis Uji T seperti terlihat pada table 4.2.diatas menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang antara persepsi kinerja petugas dengan harapan ideal pemustaka terhadap kinerja petugas, dengan nilai $P=0,000$. Rerata nilai persepsi sebesar 68,357 lebih kecil dibanding harapan ideal pemustaka

terhadap kinerja dengan rerata sebesar 74,306. Dengan demikian terdapat *Superiority Gap* sebesar -5,949. Nilai SG negative ini menunjukkan bahwa responden cukup puas atas kinerja petugas dalam pelayanan.

Selanjutnya, uraian detail pertanyaan-pertanyaan dalam aspek kinerja pemustaka dapat dilihat pada tabel dibawah.

Tabel.3. Skor Kepuasan *Affect Of Service* (Kinerja Petugas Dalam Pelayanan)

	Pertanyaan	P	HM	HI	AG (P-HM)	SG (P-HI)
1	Petugas memahami kebutuhan saya di Perpustakaan	7,1	6,9	8,1	0,2	-1
2	Petugas membimbing pada saat saya mengalami kesulitan dalam menelusur informasi	7,6	7	8,2	0,6	-0,6
3	Petugas cepat dan tanggap dalam menangani keluhan	7,3	7,1	8,2	0,2	-0,9
4	Petugas memiliki kecakapan dan keahlian pada bidangnya saat melayani	7,4	7,2	8,3	0,2	-0,9
5	Petugas sopan saat melayani	8	7,6	8,4	0,4	-0,4
6	Petugas ramah saat melayani	8	7,6	8,4	0,4	-0,4
7	Petugas selalu memberikan solusi apabila saya menemui masalah di perpustakaan	7,6	7,1	8,2	0,5	-0,6
8	Petugas menepati janji manakala menjanjikan pelayanan pada Saya	7,3	7,1	8,1	0,2	-0,8
9	Petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan	7,9	7,5	8,4	0,4	-0,5

Tabel 3 diatas menunjukkan bahwa skor kepuasan *Affect of Service* berdasarkan persepsi pemustaka butir pernyataan

yang mendapat skor tertinggi yaitu 8 adalah “Petugas sopan saat melayani” dan pernyataan “Petugas ramah saat melayani”. Ini menandakan bahwa pemustaka setuju dan mengakui bahwa petugas layanan ETD Perpustakaan UGM senantiasa sopan dan ramah dalam melayani pemustaka.

Tabel 3. Skor kepuasan *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) juga menunjukkan bahwa skor AG (*Adequacy Gap*) bernilai positif. Hal ini memiliki arti bahwa layanan ETD Perpustakaan UGM pada dimensi *Affect of Service* yang telah diberikan oleh Perpustakaan UGM memenuhi harapan minimum pemustaka, jadi pemustaka “cukup puas” terhadap layanan yang diterimanya.

Tabel 3. Skor Kepuasan *Affect of Service* juga memperlihatkan bahwa skor SG (*Superiority Gap*) menunjukkan nilai yang negative. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) dinilai “baik”, berada “dalam batas toleransi (*zone tolerance*)” dimana kualitas layanan berada di antara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal (*desired*).

4. Kepuasan Pemustaka Terhadap *Information Control*

a. AG (Adequacy Gap)

Berdasarkan hasil analisis Uji T seperti terlihat pada table 4.2.diatas diketahui bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi Kualitas Informasi dan Akses Informasi dengan harapan minimum Kualitas Informasi dan Akses Informasi, dengan nilai $P=0,014$. Rerata nilai persepsi sebesar 53,296 lebih besar dibanding harapan minimum pemustaka terhadap kualitas informasi dan akses informasi hanya 50,408. Dengan demikian terdapat *adequacy gap* sebesar 2,888. Nilai AG positif menunjukkan bahwa responden cukup puas atas kualitas informasi dan akses informasi di layanan ETD Perpustakaan UGM.

b. SG (*Superiority Gap*)

Berdasarkan hasil analisis Uji T seperti terlihat pada table 4.2. diatas menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi kualitas informasi dan akses informasi dengan harapan ideal pemustaka terhadap kualitas informasi dan akses informasi, dengan nilai $P=0,000$. Rerata nilai persepsi sebesar 53,296 lebih kecil dibanding harapan ideal pemustaka terhadap kualitas informasi dan akses informasi dengan rerata sebesar 57,347. Dengan demikian terdapat *Superiority Gap* sebesar -4,051. Nilai SG negative ini menunjukkan bahwa responden cukup puas atas kualitas informasi dan akses informasi.

Selanjutnya, uraian detail pertanyaan-pertanyaan dalam aspek kualitas informasi dan akses informasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4. Skor Kepuasan Terhadap *Information Control* (Kualitas Informasi dan akses Informasi)

	Kualitas Informasi dan Akses Informasi	P	HM	HI	AG (P-HM)	SG (P-HI)
10	Adanya katalog online (OPAC) memudahkan saya dalam menelusur informasi	7,8	7	8,2	0,8	-0,4
11	Kesesuaian judul dengan file pdf	7,7	7,3	8,3	0,4	-0,6
12	Kejelasan petunjuk penggunaan fasilitas layanan	7,2	7,1	8,1	0,1	-0,9
13	Kemudahan penggunaan katalog digital untuk mencari informasi	7,7	7,3	8,2	0,4	-0,5
14	Kesesuaian Akurasi data katalog digital dengan file pdf	7,6	7,2	8,2	0,4	-0,6
15	Kecepatan komputer untuk akses koleksi digital	7,6	7,2	8,2	0,4	-0,6
16	Kemandirian dalam mencari informasi melalui katalog digital	7,7	7,3	8,2	0,4	-0,5

Berdasarkan tabel 4. Skor Kepuasan terhadap *Information Control* menurut persepsi pemustaka terlihat bahwa skor tertinggi yaitu sebesar 7,8. adalah “Adanya katalog online (OPAC) memudahkan saya dalam menelusur informasi” .Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas dengan adanya katalog *online* (OPAC) dalam menelusur informasi.

Berdasarkan data tabel 4. Skor Kepuasan Terhadap *Information Control* (Kualitas Informasi dan akses Informasi) terlihat bahwa skor AG (*Adequacy Gap*) bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa layanan ETD Perpustakaan UGM pada dimensi *Information Control* (Kualitas Informasi dan Akses Informasi) yang telah diberikan oleh Perpustakaan UGM sudah melebihi atau memenuhi harapan minimum pemustaka, jadi pemustaka “cukup puas” terhadap layanan yang diterimanya.

Tabel 4. Skor Kepuasan terhadap *Information Control* juga memperlihatkan bahwa skor SG (*Superiority Gap*) menunjukkan nilai yang negative. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada dimensi *Information Control* (Kualitas Informasi dan akses Informasi) dinilai “baik”, berada “dalam batas toleransi (*zone tolerance*)” dimana kualitas layanan berada di antara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal (*desired*).

5. Kepuasan Pemustaka Terhadap *Library as Place*

a. AG (*Adequacy Gap*)

Berdasarkan hasil analisis Uji T seperti terlihat pada tabel 4.2. diatas diketahui bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi sarana dan prasarana perpustakaan dengan harapan minimum sarana dan prasarana perpustakaan, dengan nilai $P=0,006$. Rerata nilai persepsi sebesar 61,908 lebih besar dibanding harapan minimum pemustaka terhadap sarana dan prasarana perpustakaan hanya 58,255. Dengan demikian terdapat *adequacy gap* sebesar 3,653. Nilai AG positif menunjukkan bahwa responden cukup puas atas sarana dan prasarana perpustakaan di layanan ETD Perpustakaan UGM

b. SG (*Superiority Gap*)

Berdasarkan hasil analisis Uji T seperti terlihat pada tabel 4.2.diatas menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi sarana dan prasarana perpustakaan dengan harapan ideal pemustaka terhadap sarana dan prasarana perpustakaan, dengan nilai $P=0,000$. Rerata nilai persepsi sebesar 61,908 lebih kecil dibanding harapan ideal pemustaka terhadap kualitas sarana dan prasarana perpustakaan dengan rerata sebesar 66,480. Dengan demikian terdapat *Superiority Gap* sebesar -4,571. Nilai SG negative ini menunjukkan bahwa responden cukup puas atas sarana dan prasarana perpustakaan di layanan ETD.

Selanjutnya, uraian detail pertanyaan-pertanyaan dalam aspek sarana dan prasarana perpustakaan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5. Skor Kepuasan Terhadap *Library as Place* (Sarana dan Prasarana)

Sarana dan Prasarana	P	HM	HI	AG (P-HM)	SG (P-HI)
17 Layanan ETD Perpustakaan UGM mempunyai ruang dan fasilitas yang memadai	7,7	7,3	8,3	0,4	-1,1
18 Ketenangan ruang layanan ETD perpustakaan UGM mendukung saya untuk belajar	7,8	7,3	8,3	0,5	-0,5
19 Desain ruang layanan ETD Perpustakaan UGM mendukung untuk belajar	7,5	7,2	8,3	0,3	-0,8
20 Perpustakaan terbuka sebagai tempat belajar bagi civitas akademika	8	7,4	8,4	0,6	-0,4
21 Perpustakaan menumbuhkan daya kreativitas	7,4	7,1	8,3	0,3	-0,9
22 Perpustakaan merupakan tempat yang tenang sehingga membantu konsentrasi belajar saya	7,8	7,3	8,3	0,5	-0,5

	Kebersihan ruang layanan ETD	7,9	7,3	8,3	0,6	-0,4
23	Perpustakaan UGM selalu terjaga dengan baik					
	Ruangan Layanan ETD	7,8	7,4	8,3	0,4	-0,5
24	Perpustakaan UGM nyaman untuk belajar					

Pada tabel 5. Skor Kepuasan Terhadap *Library as Place*, menurut Pemustaka skor tertinggi adalah 8, yaitu “Perpustakaan terbuka sebagai tempat belajar bagi civitas akademika”. Skor Kepuasan terhadap *library as place* terlihat juga bahwa skor AG (*Adequacy Gap*) bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa layanan ETD Perpustakaan UGM pada dimensi *Library as Place* yang telah diberikan oleh Perpustakaan UGM sudah melebihi atau memenuhi harapan minimum pemustaka, jadi pemustaka “cukup puas” terhadap layanan yang diterimanya

Tabel 5. Skor Kepuasan terhadap *Library as Place* (sarana dan Prasarana Perpustakaan) memperlihatkan bahwa skor SG (*Superiority Gap*) menunjukkan nilai yang negative. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada dimensi *Library as Place* (sarana dan prasarana) dinilai baik, berada dalam batas toleransi (*zone tolerance*) dimana kualitas layanan berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal (*desired*)

C. Simpulan

Penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan, yaitu tanggapan pemustaka terhadap layanan ETD Perpustakaan UGM berdasarkan analisis kesenjangan *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG) adalah “cukup puas” dan “berada dalam batas toleransi (*zone of tolerance*)”. Tingkat kepuasan pemustaka layanan ETD Perpustakaan UGM pada dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) menggunakan metode LibQUAL^{+TM} adalah “cukup puas” dan “dalam batas toleransi”. Tingkat kepuasan pemustaka layanan ETD Perpustakaan UGM pada dimensi *Information Control* (*Kualitas Informasi dan Akses Informasi*) menggunakan metode LibQUAL^{+TM} adalah “cukup puas” dan

“dalam batas toleransi”. Tingkat kepuasan pemustaka layanan ETD Perpustakaan UGM pada dimensi *Library as Place* (sarana dan prasarana perpustakaan) menggunakan metode LibQUAL^{+TM} adalah “cukup puas” dan “dalam batas toleransi”.

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang dilakukan, bahwa skor kepuasan *Affect of Service* berdasarkan persepsi pemustaka terlihat butir pernyataan yang mendapat skor tertinggi yaitu 8 adalah “Petugas sopan saat melayani” dan pernyataan “Petugas ramah saat melayani”. Oleh karena itu petugas harus mempertahankan sikap sopan dan ramah dalam melayani. Perpustakaan UGM perlu memperjelas atau menambahkan petunjuk penggunaan fasilitas penelusuran tesis disertasi. Hal ini untuk memudahkan pemustaka dalam memanfaatkan layanan ETD. Perlu juga menyesuaikan informasi (*file pdf*) dengan yang ada dalam katalog. Bilamana perlu ditingkatkan/ditambah jam layanan kepada pemustaka dan menambah fasilitas belajar yang ada. Penelitian ini hanya meneliti responden/pemustaka yang memanfaatkan layanan ETD Perpustakaan UGM. Untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap seluruh pelayanan perpustakaan UGM maka perlu dilakukan penelitian lanjutan untuk meneliti kepuasan pemustaka secara menyeluruh

DAFTAR PUSTAKA

- Basrowi, dan Sudjarwo. *Manajemen Penelitian Sosial*. Bandung: Mandar Maju, 2009.
- Fatmawati, Endang. "Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan FEB UNDIP Dengan Metode LibQUAL+TM.Tesis." Universitas Gadjah Mada, 2012.
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elek Media Komputindo, 2002.
- Jumanto. "Analisa Kesenjangan Persepsi Tentang Kualitas Layanan Internal Antara Harapan dan Pelaksanaan: Studi Kasus pada Direktorat Jenderal Perkeretaapian." Universitas Gadjah Mada, 2013.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan*. Jakarta: Prenhallindo, 1992.
- Kryllidou, Martha et. al.. "Does Using Item Sampling Methods In Library Services Quality Assessment Affect Zone of Tolerance Boundaries?: A LibQUAL+TM Lite Study." Greece, 2010.
- Nurkertamanda, Denny, dan Pandu Wirawan. "Usulan Konsep Peningkatan Kepuasan Pengguna Perpustakaan dengan Menggunakan Metodologi LibQUAL+TM dan Quality Function Deployment." *Jurnal Teknik Industri Undip* Vol.4, No.2 (2009): 142–51.
- Rahayuningsih. "Analisa Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Jasa Layanan Menggunakan Metode LibQUAL+TM (Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta)." Universitas Gadjah Mada, 2013.
- Siregar, Shofian. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Soeatminah. *Perpustakaan, kepastakawanan, dan pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius, 1992.

- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sulistyo-Basuki. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra, 2006.
- . *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991.
- . *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991.
- Sutarno NS. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2003.
- Warsito, Hermawan. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gramedia, 1992.
- Zed, Mestika. *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2008.
- Zeithaml, Valarie A., dan A. Parasuraman. *Delivering Quality Service*. London: Collier Macmillan Publisher, 1990.
- Zeithaml, Valarie A., dan M. J. Bitner. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. New York: Mc Graw Hill, 2003.

