



**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN UIN
SUMATERA UTARA MEDAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL**

SKRIPSI

OLEH

MUHAMMAD ADITYA

NIM 61153011

PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN

2020



**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN UIN
SUMATERA UTARA MEDAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL**

SKRIPSI

**Diajukan ke Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
Medan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)**

**Oleh
MUHAMMAD ADITYA
NIM 61153011**

Pembimbing I

Dra. Retno Sayekti, M.LIS
NIDN. 2028126902

Pembimbing II

Acc 4/6-2020

Nurhayani, S.Ag., SS., M.Si.
NIDN. 2019077602

Ketua Program Studi

Dra. Retno Sayekti, M.LIS
NIDN. 2028126902

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN
2020**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Aditya
NIM : 61153011
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Ilmu Sosial
Pengukuran Kualitas Layanan Perpustakaan UIN
Judul Skripsi : Sumatera Utara Medan Menggunakan Metode LibQual

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa naskah Skripsi ini secara keseluruhan merupakan asli hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang telah dirujuk sumbernya. Jika dikemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku serta gelar yang telah diberikan batal saya terima.

Medan, 4 Juni 2020

Yang menyatakan,



Muhammad Aditya
NIM.61153011

LEMBAR PERSETUJUAN
SURAT KETERANGAN PEMBIMBING SKRIPSI

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial
UIN Sumatera Utara
Di Medan

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing menyampaikan bahwa skripsi saudara :

Nama : Muhammad Aditya

NIM : 61153011

Judul Skripsi : “Pengukuran Kualitas Layanan Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan Menggunakan Metode LibQual”

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih

Medan, 04 Juni 2020

Dosen Pembimbing I



Dra. Retno Sayekti, M.LIS
NIDN. 2028126902

Dosen Pembimbing II

Acc 4/6-2020 

Nurhayani, S.Ag. , SS. , M.Si.
NIDN. 2019077602

SURAT PENGESAHAN

Skripsi ini yang berjudul **“Pengukuran Kualitas Layanan Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan Menggunakan Metode LibQual”** yang disusun oleh Muhammad Aditya NIM. 61153011 yang telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara Medan pada tanggal 12 Juni 2020

Skripsi telah diterima sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.I.P) pada Program Studi Ilmu Perpustakaan.

Medan, 12 Juni 2020

Ketua Program Studi



Dra. Retno Sayekti, M.LIS
NIDN. 2028126902

Sekretaris Program Studi



DR. Abdul Karim Batubara, MA.
NIDN. 2012017003

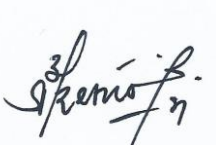


DR. Abdul Karim Batubara, MA.
NIDN. 2012017003

Anggota Penguji



Drs. Syahrul Abidin, MA
NIDN. 2002116502



Dra. Retno Sayekti, M.LIS
NIDN. 2028126902



Nurhayani, S.Ag., SS., M.Si.
NIDN. 2019077602

MOTTO

Sekali-sekali janganlah bermuka masam kepada siapa pun yang menghampirimu,
karena barangkali dia ingin mendapatkan pengajaran, yang memberi manfaat
kepada dirinya¹.
(QS : Al-Insyirah)

¹ Mengutip dari Quran Surah Abasa, sebuah surah makkiyah yang menceritakan tentang peringatan Allah pada Rasulullah dalam menghadapi dan melayani seorang buta yang hendak mendapat pengajaran darinya.

ABSTRAK



Nama	: Muhammad Aditya
NIM	: 61153011
Pembimbing 1	: Dra. Retno Sayekti, M.LIS
Pembimbing 2	: Nurhayani, S.Ag. , SS. , M.Si.
Judul	: Pengukuran Kualitas Layanan Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan Menggunakan Metode LibQual
Jurusan	: Ilmu Perpustakaan

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan di perpustakaan UINSU berdasarkan 3 dimensi yaitu dimensi *affect of service*, *information control*, dan *library as place*. Metode LibQual yang digunakan dalam penelitian ini secara teknis akan mengukur tingkat kualitas layanan perpustakaan dengan membandingkan persepsi, harapan minimum, harapan ideal pemustaka pada tiap dimensi. Kuesioner baku LibQual digunakan untuk mengumpulkan data dari 100 sampel, di mana sampel diambil dari populasi 49.892 mahasiswa. Temuan penelitian ini mengungkapkan kualitas layanan pada dimensi *information control* mendapat skor kuliatas terendah, kemudian diikuti dimensi *affect of service* dan *library as place*. Seluruh dimensi bernilai negatif pada analisa kualitas superioritas, yang mana dimensi *affect of service* hampir memenuhi harapan minimum pemustaka. Sementara pada analisa kecukupan, hanya dimensi *library as place* yang mendapatkan nilai positif meski tidak signifikan. Fenomena aktual yang muncul menunjukkan bahwa pemustaka di UINSU sangat mengharapkan sumber informasi elektronik di Perpustakaan UINSU dapat diakses dari rumah, namun minimnya pengetahuan *website* perpustakaan paling besar mendorong nilai negatif pada dimensi *information control*. di samping mereka juga sangat mengharapkan peralatan yang modern dan cakupan koleksi yang memadai. Sementara dari dimensi *affect of service*, kualitas layanan memperlihatkan aspek-

aspek keandalan, kompetensi, empati dan kemampuan petugas perpustakaan untuk membantu pemustaka yang telah cukup baik, akan tetapi masih tertutupi oleh aspek perhatian, kesopanan dan ketanggapan petugas yang dipersepsikan pemustaka belum baik. Terakhir pada dimensi *Library as place* secara garis besar telah cukup di mata pemustaka, Namun setidaknya kondisi ruang perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman dan tenang yang menurut pemustaka sangat diperlukan perbaikannya.

ABSTRACT



Name	: Muhammad Aditya
NIM	: 61153011
Advisor 1	: Dra. Retno Sayekti, M.LIS
Advisor 2	: Nurhayani, S.Ag. , SS. , M.Si.
Title	: Pengukuran Kualitas Layanan Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan Menggunakan Metode LibQual
Major	: Ilmu Perpustakaan

This study aims to investigate the service quality of UINSU's library according to three dimensions, such as information control, effect of service, and library as a place. The LibQual method involved in this research will technically evaluate the level of service quality within the library by comparing perception, minimum expectation, and ideal demand of library users to each dimension. The constant questionnaire of LibQual was involved to obtain data out of 100 samples, in which consists of 49.892 students per each. This research finds that the information control scored the least number, following effect of service and library as a place. In the analysis of superiority gap, the whole dimensions numbered negative. While in the analysis of adequacy gap, library as place is the only positive insignificantly, beside effect of service meets the least expectation of the users. The fact shows that the UINSU's library users expects considerably that electronic information resources are accessible from home, however, their incapacity to access the website affects negatively to information control following the users' demand to advance equipment and the coverage of sufficient collection. In terms of effect of service, the service quality demonstrates reliability aspect, competence, empathy, and the capacity of librarians to serve the users quite excellently assisted by attentiveness, manner, and responsivity of the librarians which are less satisfied by the users. Ultimately, in terms of library as place, the users have been commonly satisfied. Yet, the management of library to provide comfort and tranquil atmosphere in the library is still in need of improvement.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur saya ucapkan ke hadirat Allah SWT, yang mana berkat rahmat dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengukuran Kualitas Layanan Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan Menggunakan Metode LibQual”. Selawat dan salam saya ucapkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW sebagai suri teladan umat Islam. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar sarjana S1 Ilmu Perpustakaan pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

Terselesaikannya skripsi ini saya capai dengan proses yang tidak mudah dengan begitu banyak tantangan dan rintangan, terlebih skripsi ini saya selesaikan pada masa pandemi Covid-19 yang sedang mewabah, peristiwa ini menjadi bukti bahwa musibah apa pun tidak menjadi penghalang bagi kami para pembelajar. Sedikit dari banyak hikmah yang bisa saya ambil dalam proses pengerjaan skripsi ini adalah bagaimana pentingnya ketekunan, kesabaran dan ketenangan dalam menggapai ilmu pengetahuan. Alhamdulillah berkat tiga hal tersebut, kemudian doa, bimbingan, dukungan dari keluarga dan pihak lain, skripsi ini dapat saya selesaikan. Karena itu skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang tercinta dan istimewa dalam hidup saya, dengan hati yang tulus saya mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Saidurrahman, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Qorib, M.A selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
3. Ibu Retno Sayekti, M.LIS dan Bapak Dr. Abdul Karim Batubara, MA selaku kepala dan sekretaris program studi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
4. Pengakuan tambahan saya ucapkan kepada Ibu Retno Sayekti, M.LIS dan Nurhayani, S.Ag, SS, M.Si. selaku Pembimbing I dan Pembimbing II -

saya, yang mana tanpa nasehat dan bimbingan keduanya kualitas penelitian dan data yang dilaporkan dalam skripsi ini akan dirasa kurang.

5. Ibu Triana Santi selaku Kepala Perpustakaan UINSU dan para staf Perpustakaan UINSU, khususnya Ibu Yuliarita dan ibu Hilda, yang telah bersikap kooperatif sehingga sangat membantu saya dalam melakukan penelitian di lapangan.
6. Teristimewa Ayahanda saya tercinta Ardi dan Mamak saya tercinta Umiana. Terima kasih telah mendidik dan memperlakukan saya dengan begitu baik dan bertanggung jawab hingga ke perguruan tinggi. Berkat do'a, dukungan dan semangat keduanya saya bisa menjadi seperti saat ini.
7. Saudara kandung saya Mia Deswita dan Laila Sabrina, yang telah senantiasa mendukung, mendoakan dan menemani hari-hari perjuangan saya selama menempuh pendidikan. Terkhusus Adekku Laila Sabrina, terima kasih telah bersedia selalu abang repotkan untuk mengirim berbagai file yang tertinggal dari komputer rumah melalui email.
8. Sahabat sekaligus mentor pendidikan saya, Bang @sadriidris yang telah membantu saya dalam menerjemahkan instrumen baku LibQual yang diterbitkan *Association of Research Library* ke dalam Bahasa Indonesia yang baik dan benar.
9. Adinda tercinta Ade Rezeki Santoso dan Imam Kurniadi yang membantu saya dalam mengumpulkan data penelitian di lapangan.
10. Para responden penelitian yang telah kooperatif dan berkenan dalam membantu saya dengan memberikan data penelitian yang jujur dan akurat.
11. Sahabat-sahabat saya M. Hamzah A Sofyan, Khairun Nadia, Sri Melani, Muhammad Agung Maulana, Kevin Rizki Hasibuan, juga kekasih tercinta saya Widuri Khoiriyah yang selalu mendukung, memberi nasihat dan masukan yang baik kepada saya untuk segera menyelesaikan skripsi.
12. Alumni KKN Kebangsaan Lampung 2018 delegasi UIN SU yang selalu mendukung saya untuk menyelesaikan skripsi.
13. Seluruh pihak yang ikut serta membantu saya yang namanya tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi materi maupun penyajiannya, untuk itu kritik dan saran sangat saya harapkan dari para pembaca sekalian. Pada akhirnya skripsi ini saya persembahkan sebagai sumbangsih ilmu pengetahuan, dan semoga skripsi ini dapat menjadi referensi yang mengarahkan pada perbaikan dan pengembangan ilmu pengetahuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

Medan, 09 Juni 2020

Muhammad Aditya

NIM.61153011

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
DAFTAR BAGAN	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang.....	1
B.Identifikasi Masalah.....	10
C.Rumusan Masalah.....	11
D.Tujuan Penelitian	11
E. Manfaat Penelitian	11
F. Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II.....	14
LANDASAN TEORITIS	14
A.Perpustakaan Perguruan Tinggi	14
1. Jenis Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi	17
2. Nilai Perpustakaan Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	19
B.Konsep Kualitas Pada Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi	25
1. Tren Layanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	33
2. Kualitas Layanan Perpustakaan dari Sudut Pandang Pemustaka	39
3. Kualitas Layanan Perpustakaan dari sudut pandang perpustakaan.....	43
C.LibQual Sebagai Metode Pengukuran Kualitas Perpustakaan.....	45
1. Korelasi LibQual dalam Upaya <i>Good Library Management</i>	47
2. Dimensi Affect of Service	50
3. Dimensi Information Control	51
4. Dimensi Library as Place.....	52
D.Penelitian Terdahulu	54
E. Hipotesis Penelitian	61
BAB III	62
METODOLOGI PENELITIAN.....	62
A.Pendekatan dan Jenis Penelitian	62
B.Lokasi dan Waktu Penelitian	63

C. Populasi dan Sampel	64
1. Populasi	64
2. Sampel	65
3. Teknik Pengambilan Sampel	66
D. Metode Pengumpulan Data	67
E. Definisi Operasional Variabel LibQual	68
1. <i>Affect of Service</i>	69
2. <i>Information Control</i>	69
3. <i>Library as Place</i>	69
F. Sumber Data	70
G. Teknik Pengukuran dan Analisis Data	71
BAB IV	75
A. Profil Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan	75
1. Visi dan misi	75
2. Sejarah singkat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara	75
3. Jasa layanan perpustakaan	77
4. Data Perpustakaan	78
5. Akses internet	79
6. Situs Web perpustakaan	79
7. Pengorganisasian bahan perpustakaan	79
a. Koleksi	79
b. Jenis koleksi	79
8. Struktur organisasi Perpustakaan UINSU	82
B. Uji Validitas dan Reliabilitas	83
1. Penggunaan Instrumen	85
2. Uji Hipotesis	85
C. TEMUAN Kualitas Layanan perpustakaan UINSU	88
1. Kualitas Layanan Perpustakaan UINSU secara umum	88
2. Perbedaan persepsi dan harapan minimum pemustaka pada dimensi <i>Affect of service</i>	89
3. Perbedaan persepsi dan harapan ideal pemustaka pada dimensi <i>Affect of service</i>	93
4. Perbedaan persepsi dan harapan minimum pemustaka pada dimensi <i>information control</i>	98
5. Perbedaan persepsi dan harapan ideal pemustaka pada dimensi <i>information control</i>	102
6. Perbedaan persepsi dan harapan minimum pemustaka pada dimensi <i>library as place</i>	107

7. Perbedaan persepsi dan harapan minimum pemustaka pada dimensi <i>library as place</i> 111	
D. PEMBAHASAN	115
1. Kualitas layanan perpustakaan uinsu dari dimensi <i>affect of service</i>	115
2. Kualitas layanan perpustakaan UINSU pada dimensi <i>Information control</i>	119
3. Kualitas layanan perpustakaan UINSU pada dimensi <i>library as place</i>	136
BAB V	144
KESIMPULAN	144
SARAN	147
DAFTAR PUSTAKA	149
LAMPIRAN.....	162

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Sumber, Aoyagi dkk 1999.....	31
Gambar 2. Sumber ; mengutip dari (Hernon & Altman, 1996), (Sajna & Haneefa, 2016) dan http://www.arl.org diakses tanggal 25 September 2019.....	46
Gambar 3. Kerangka Berpikir	60
Gambar 4. Struktur organisasi Perpustakaan UINSU	82
Gambar 5. Hasil uji validitas dan reliabilitas menggunakan metode MTMM pada instrumen baku LibQual	84
Gambar 6. visualisasi wordcloud alasan pemustaka berkunjung dan memanfaatkan layanan perpustakaan	127
Gambar 7. Jumlah kunjungan pemustaka pada periode Januari – Juni 2019.....	162
Gambar 8. Jumlah kunjungan pemustaka pada periode Juli – Agustus 2019.....	162
Gambar 9. Jumlah kunjungan pemustaka pada periode September – Desember 2019...	162

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Waktu penelitian	63
Tabel 2. Pemustaka Aktif Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) Medan.....	64
Tabel 3. Sampel berdasarkan teknik proporsional random sampling	66
Tabel 4. <i>ilustrasi tabel sampel</i>	68
Tabel 5. distribusi item	70
Tabel 6. Hasil uji hipotesis.....	86
Tabel 7. Skor kualitas layanan Perpustakaan UINSU secara umum.....	88
Tabel 8. Skor adequacy gap dimensi affect of service.....	89
Tabel 9. Skor adequacy gap pada indikator dimensi affect of service	90
Tabel 10. Skor adequacy gap per item pertanyaan dimensi affect of service	91
Tabel 11. Skor superiority gap dimensi affect of service.....	94
Tabel 12. Skor superiority gap pada indikator dimensi affect of service.....	95
Tabel 13. Skor superiority gap per item pertanyaan dimensi affect of service	96
Tabel 14. Skor adequacy gap dimensi information control	98
Tabel 15. Skor adequacy gap pada indikator dimensi information control	99
Tabel 16. Skor adequacy gap per item pertanyaan dimensi information control.....	100
Tabel 17. Skor superiority gap dimensi information control	102
Tabel 18. Skor superiority gap pada indikator dimensi information control	103
Tabel 19. Skor superiority gap per item pertanyaan dimensi information control.....	105
Tabel 20. Skor adequacy gap dimensi library as place	107
Tabel 21. Skor adequacy gap pada indikator dimensi library as place	108
Tabel 22. Skor adequacy gap per item pertanyaan dimensi library as place	110
Tabel 23. Skor superiority gap dimensi library as place	111
Tabel 24. Skor superiority gap pada indikator dimensi library as place	112
Tabel 25. Skor superiority gap per item pertanyaan dimensi library as place	113
Tabel 26. Statistik kunjungan pemustaka UINSU tahun 2019	163
Tabel 27. Uji normalitas hipotesis 1 ASP dan ASM	168
Tabel 28. Uji normalitas hipotesis 2, ASP dan ASI.....	168
Tabel 29. Uji normalitas hipotesis 3, ICP dan ICM.....	168
Tabel 30. Uji normalitas hipotesis 4, ICP dan ICI	169
Tabel 31. Uji normalitas hipotesis 5, LPP dan LPM.....	169
Tabel 32. Uji normalitas hipotesis 6, LPP dan LPI.....	169
Tabel 33. Hipotesis 1, ASP dan ASM.....	170
Tabel 34. Hipotesis 2, ASP dan ASI.....	170
Tabel 35. Hipotesis 3, ICP dan ICM.....	170
Tabel 36. Hipotesis 4, ICP dan ICI	171
Tabel 37. Hipotesis 5, LPP dan LPM.....	171
Tabel 38. Hipotesis 6, LPP dan LPI.....	171

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data statistik rata-rata dan indeks per kapita kunjungan pemustaka Perpustakaan UINSU Medan	162
Lampiran 2. Pertanyaan dalam kuesioner terkait aktivitas pemustaka	165
Lampiran 3. Diagram aktivitas pemustaka Perpustakaan UINSU	166
Lampiran 4. Peta penelitian LibQual di Indonesia Hingga 2020	167
Lampiran 5. Hasil uji normalitas hipotesis penelitian	168
Lampiran 6. Hasil uji hipotesis	170
Lampiran 7. Kuesioner penelitian	172
Lampiran 8. Alasan responden berkunjung dan memanfaatkan layanan perpustakaan UINSU	182
Lampiran 9. Kendala dan Alasan responden mengakses sumber-sumber informasi elektronik melalui website Perpustakaan UINSU	186

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Alasan dan kendala pemustaka dalam pemanfaatan sumber daya elektronik di Perpustakaan UINSU	186
Bagan 2. Alasan dan kendala lingkungan yang dihadapi pemustaka dalam pemanfaatan sumber daya elektronik Perpustakaan UINSU.....	186
Bagan 3. Alasan pemustaka yang memanfaatkan sumber daya elektronik Perpustakaan UINSU	187
Bagan 4. Alasan dan Kendala Individu pemustaka yang tidak memanfaatkan sumber daya elektronik Perpustakaan UINSU	188

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai suatu tingkatan tertentu yang dapat diberikan di dalam pelayanan, kualitas layanan pada keseluruhan organisasi jasa merupakan suatu keniscayaan bilamana ingin meningkatkan mutu dan mempertahankan pengguna. Fakta bahwa perpustakaan bukan lagi satu-satunya lembaga penyedia informasi, menjadikan perpustakaan perlu mendefinisikan ulang kualitas layanan yang diberikan untuk mempertahankan pemustakanya. Keberadaan berbagai sumber informasi, kemudahan akses ke berbagai sumber informasi, keberadaan ruang-ruang dan lingkungan belajar baru, perkembangan cara-cara siswa dalam belajar dan melakukan penelitian serta peningkatan pengalaman tiap orang pada layanan jasa dari waktu-ke waktu, telah cukup menyumbang ancaman bagi eksistensi perpustakaan perguruan tinggi di mata pemustaka. Untuk alasan ini, kualitas layanan merupakan isu penting yang dapat digunakan untuk menjawab eksistensi dan masalah pendayagunaan perpustakaan pada pemustaka saat ini.

Di lingkungan UIN Sumatera Utara Medan, Pengukuran kualitas layanan perpustakaan menjadi begitu penting dilakukan ketika diketahui bahwa, Perpustakaan UINSU memiliki fokus pada pemustaka, hal tersebut tercermin dari salah satu misi Perpustakaan UINSU untuk menyelenggarakan pelayanan prima yang memenuhi standar pelayanan minimum. Dalam upaya mengungkap ancaman permasalahan eksistensi Perpustakaan UINSU dari sudut pandang pemustaka, keberadaan misi di atas seolah memberikan dukungan yang kuat bagi pengambilan langkah-langkah untuk mengetahui layanan seperti apa yang telah diberikan perpustakaan dan dirasakan langsung oleh pemustaka.

Dalam lingkungan akademik khususnya di perguruan tinggi, keberadaan Perpustakaan juga harus mempertimbangkan sejauh mana dampak yang dapat diberikannya kepada lembaga induk yang menaunginya, dalam hal ini adalah universitas. Terkait upaya Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan dalam menciptakan masyarakat pembelajar berdasarkan nilai-nilai Islam (*Islamic Learning Society*), tentu proses pembelajaran, pendidikan maupun penelitian harus didukung dengan kualitas pelayanan yang baik dari Perpustakaan UINSU.

Perpustakaan UINSU merupakan perpustakaan utama yang ada di lingkungan UIN Sumatera Utara Medan. Sebagai perpustakaan utama, Perpustakaan UINSU perlu disokong dengan kualitas layanan yang baik, untuk memastikan bahwa kualitas layanan perpustakaan tidak hanya dapat memenuhi standar minimum yang dibutuhkan institusi yang menaunginya, tetapi juga memenuhi standar persepsi dan harapan yang dimiliki oleh pemustaka sebagai objek langsung dari layanan perpustakaan.

Diketahui bahwa Perpustakaan UINSU sudah banyak berbenah dalam 4 tahun belakangan. Dapat dilihat dari segala bentuk pembenahan dan pengembangan yang meliputi tata ruang, penambahan akses informasi digital, juga penambahan pojok literasi. Perubahan dan pengembangan ini dipertegas dengan deklarasi revolusi perpustakaan tahun 2018 oleh Perpustakaan UINSU. Keinginan Perpustakaan UINSU untuk terus memperbaiki layanan kepada pengguna, diwujudkan dalam salah satu kegiatan utama yaitu bedah survei perpustakaan. Pada kegiatan ini, hasil survei layanan perpustakaan pada mahasiswa UINSU dinilai oleh assesor tamu yaitu Ibu Tessa Simahate S.SOS M, IKOM selaku kepala UPT. Perpustakaan Universitas Negeri Medan. Kegiatan yang diharapkan Rektor UINSU akan sangat strategis dalam mengevaluasi berbagai program-program layanan Perpustakaan UINSU ini adalah upaya yang baik untuk perbaikan kualitas layanan, akan tetapi masih sangat terbatas pada cara-cara baru tentang bagaimana perpustakaan mengukur kualitas layanannya.

Dalam perspektif agama Islam, cara-cara berhubungan antar sesama manusia mendapat tempat yang tidak kalah pentingnya di samping dari cara-cara

berhubungan antara makhluk kepada tuhan. Hal-hal yang terkait dengan cara-cara melakukan pelayanan pada sesama manusia juga telah dijelaskan secara jelas di dalam Al-Quran dan hadis. Sebagaimana yang termaktub pada Al-Quran Surah Abasa Ayat 1,2,3,4... 10,11 di bawah ini :

عَبَسَ وَتَوَلَّى)1

أَنْ جَاءَهُ الْأَعْمَى)2

وَمَا يُدْرِيكَ لَعَلَّهُ يَزَكِّي)3

أَوْ يَذَّكَّرُ فَتَنْفَعَهُ الذِّكْرَى)4

فَأَنْتَ عَنْهُ تَلَهَّى)10

كَلَّا إِنَّهَا تَذْكِرَةٌ)11

‘Abasa wa tawallā (1) An jā'ahul ‘amā (2) Wa mā yudrīka la‘allahu yazzakkā (3) Au yazzakkaru fa tanfa‘ahuḏ-ḏikrā (4)... Fa anta ‘anhu talahhā (10) Kallā innahā tazkirah.

Artinya :

“ Dia (Muhammad) berwajah masam dan berpaling (1) Karena seorang buta telah datang kepadanya (Abdullah bin Ummi Maktum) (2) Dan tahukah engkau (Muhammad) barangkali dia ingin menyucikan dirinya (dari dosa) (3) atau dia (ingin) mendapatkan pengajaran, yang memberi manfaat kepadanya? (4) ... engkau (Muhammad) malah mengabaikannya (10) Sekali-kali jangan (begitu)! Sungguh, (ajaran-ajaran Allah) itu suatu peringatan (11). (Q.S Abasa ;1-4...10, 11) (Departemen Agama RI, 2015)

Di dalam Imah Rohmawati (2017) dikatakan bahwa asbabun nuzul surah abasa turun sehubungan ketika seorang yang buta yang bernama Abdullah bin Ummi Maktum menyela pembicaraan Rasulullah ketika sedang berdakwah kepada para pembesar quraishy. Rasulullah begitu bersungguh-sungguh dalam dakwah ini, karena berharap keislaman para pembesar quraish akan berpengaruh besar pada para pengikut mereka. Selaan Abdullah bin Ummi Maktub yang berbunyi “Ya Rasulullah, coba bacakan dan ajarkan kepadaku apa yang telah diwahyukan oleh Allah kepadamu”, Dimaksudkan Abudullah untuk

mengharapkan pengajaran atas ayat-ayat Allah. Abdullah yang buta tidak menyadari bahwa aktivitas dakwah Rasulullah pada para pembesar Quraisy, sehingga Abdullah mengulangi pertanyaannya sebanyak 3 kali. Rasulullah merasa sedikit terganggu merespon dengan memasang muka masam dan berpaling dari Abdullah. Dalam penelitiannya, Imah Rohmawati (2017) juga menjelaskan bahwa, pada sebab-sebab turunnya surah Abasa ini, tetap dapat ditarik hikmah ketinggian akhlak Rasulullah, yaitu bagaimana surah ayat pada surah Abasa mengisyaratkan penghargaan besar Rasulullah terhadap perasaan halus seorang tunanetra dengan hanya bersikap berpaling tanpa berujar kata-kata yang dapat melukai hati.

Berdasarkan kutipan surah Abasa di atas, terlihat jelas bagaimana Allah mengajarkan Rasulullah Muhammad ﷺ dalam melayani seseorang yang sedang membutuhkan pengajaran dan bimbingan tentang ayat-ayat Allah SWT. Penekanan peringatan Allah pada ayat 10 dan 11 mengarah pada bagaimana kehati-hatian Rasulullah ﷺ bersikap menghadapi seorang buta tersebut, bahwa bermuka masam dan mengabaikan orang yang sedang membutuhkan pengajaran adalah sikap yang tidak baik di mata Allah SWT.

Pembagian hak dan kewajiban dalam konteks pelayanan, dalam persepektif islam juga dianalogikan pada cara-cara Islam dalam memperlakukan tamu. Terdapat hadis Rasulullah ﷺ yang menjelaskan bagaimana hak pelayanan bagi tamu yang berkunjung ke suatu kaum.

حَدَّثَنَا قُتَيْبَةُ حَدَّثَنَا اللَّيْثُ عَنْ يَزِيدَ بْنِ أَبِي حَبِيبٍ عَنْ أَبِي الْخَيْرِ عَنْ عُقْبَةَ بْنِ عَامِرٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّهُ قَالَ قُلْنَا يَا رَسُولَ اللَّهِ إِنَّكَ تَبْعُنَا فَنَنْزِلُ بِقَوْمٍ فَلَا يَقْرُونَنَا فَمَا تَرَى فَقَالَ لَنَا رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِنْ نَزَلْتُمْ بِقَوْمٍ فَأَمَرُوا لَكُمْ بِمَا يَنْبَغِي لِلضَّيْفِ فَأَقْبَلُوا فَإِنْ لَمْ يَفْعَلُوا فَخَذُوا مِنْهُمْ حَقَّ الضَّيْفِ الَّذِي يَنْبَغِي لَهُمْ

Ḥaddaṣanā qutaibah ḥaddaṣanāllaiṣu 'an yazīdabni 'abī habībini 'an 'abīlkhairi 'an 'uqbatabni 'āmirin raḍiyallāhu 'anhū qāla qulnā yā rasūlallāh innaka tab'atsunā fananzilu biqaumin fallā yaqrū nanā famā tarā faqāla lanā rasūlullāhi shallallāhu 'alaihi wasallam in nazaltum biqaumin fa'amrū lakum

bimā yanbaghī lidhāifi faqbalū fa'in lam yaf'alū fakhudzū minhum haqqaddhaifilladzī yanbaghī lahum.

Telah menceritakan kepada kami Qutaibah telah menceritakan kepada kami Al Laits dari Yazid bin Abu Habib dari Abu Al Khair dari 'Uqbah bin 'Amir radliallahu 'anhu bahwa dia berkata; “Kami bertanya; ‘Wahai Rasulullah, sesungguhnya anda mengutus kami, lalu kami singgah di suatu kaum, namun mereka tidak melayani kami, bagaimana menurut anda?’ Maka Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda kepada kami; ‘Jika kalian singgah di suatu kaum, lalu mereka melayani kalian sebagaimana layaknya seorang tamu, maka terimalah layanan mereka. Jika mereka tidak melayani kalian, maka kalian boleh mengambil dari mereka hak tamu yang pantas mereka berikan’.” (Kutubus Sittah, hadis no.5672 HR. Bukhari) sumber dari Aplikasi Kutubus Sittah (Pihantech, 2019).

Hadis di atas menjelaskan bagaimana kuatnya hak seorang tamu untuk mendapatkan layanan yang pantas mereka dapatkan dari tuan rumah yang dikunjungi. Dalam konteks perpustakaan, pemustaka adalah tamu yang berkunjung dan memanfaatkan perpustakaan. Dalam upaya pemberian layanan prima, pustakawan sebagai pengelola profesional perpustakaan membutuhkan kemampuan interpersonal yang baik. Bagaimanapun pustakawan yang berjaga di garis depan merupakan wajah paling depan yang terlihat dari organisasi. Sehingga interaksi pustakawan dengan pemustaka merupakan sesuatu yang akan paling diingat pemustaka.

Dalam kajian *customer relationship management*, dunia jasa perpustakaan telah memiliki satu Metode bernama LibQual (*Library Quality*) untuk membangun hubungan yang kuat antara perpustakaan dan pemustaka. Hubungan yang dibangun LibQual membantu menarik prospek layanan perpustakaan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Metode LibQual didesain khusus untuk mengukur kualitas perpustakaan. Sejak kemunculannya, LibQual telah digunakan lebih dari 1200 perpustakaan (Green & Kyrillidou, 2012, p. 9). Di

Indonesia sendiri, hingga 2020 terdapat 76 penelitian kualitas layanan perpustakaan yang menggunakan metode LibQual (lihat lampiran 4) .

LibQual memiliki 3 dimensi khusus yang menjadikannya berbeda dari metode pengukuran kualitas jasa lain seperti ServQual (*Services Quality*). LibQual meliputi dimensi sikap dan kemampuan interpersonal pustakawan dalam pelayanan (*Aspect of Services*), kontrol informasi (*Information Control*) dan perpustakaan sebagai tempat (*Library as Place*).

Melalui LibQual, penilaian kualitas layanan jasa perpustakaan tidak hanya berada pada sektor depan (*front office*) dan dititik beratkan pada pustakawan, melainkan melekat pada seluruh rangkaian manajerial mulai dari aspek tempat, akses informasi hingga kualitas layanan dapat tercitrakan pada luaran akhir berupa layanan jasa yang berkualitas kepada konsumen.

Dari peninjauan awal, ada beberapa permasalahan yang krusial di Perpustakaan UINSU terkait dengan layanan. Permasalahan layanan dapat diawali dengan permasalahan loyalitas pemustaka yang rendah. Data kunjungan dari Pusat Pangkalan Data (PUSTIPADA) yang dapat dilihat pada lampiran 1, menunjukkan Fakta bahwa sepanjang tahun 2019, rata-rata civitas akademik UINSU hanya memanfaatkan Perpustakaan UINSU kurang dari 1 kali dalam satu tahun. Angka ini tergolong sangat kecil bagi eksistensi suatu perpustakaan perguruan tinggi.

Dari aspek sikap dan kinerja petugas perpustakaan, peneliti melihat Perpustakaan UINSU sangat rentan untuk mendapatkan nilai kualitas layanan yang rendah dari pemustaka, hal ini dapat dilihat dari minimnya layanan yang sifatnya *softskill*, yaitu tentang bagaimana petugas dapat mengarahkan, mendampingi, berkonsultasi bahkan hingga berkolaborasi dengan pemustaka. Dari sisi ragam jenis layanan, belum tersedianya layanan yang bersifat *softskill* pada layanan depan Perpustakaan UINSU juga menjadi masalah tersendiri bagi ekosistem pengetahuan di lingkungan UINSU Medan. Kehadiran Layanan yang bersifat *softskill* kepada pemustaka, menjadi penting untuk dihadirkan pada

layanan depan Perpustakaan UINSU dalam mendukung kompleksitas aktifitas pembelajaran civitas akademik UINSU Medan yang sejak tahun 2016 telah dikenakan kurikulum berbasis Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI).

Kemudian layanan depan Perpustakaan UINSU yang masih bertumpu pada layanan sirkulasi, layanan koleksi referensi ruang digital dengan peralatan penelusuran informasi, masih terbatas pada bagaimana sumber daya koleksi dapat dilayankan. Tanpa kehadiran layanan yang bersifat *softskill* tidak banyak kebutuhan pemustaka yang dapat terjawab.

Permasalahan selanjutnya terlihat bahwa sistem temu balik informasi Perpustakaan UINSU yang belum begitu baik dalam memenuhi harapan pemustaka. Kenyamanan waktu sebagai salah satu faktor yang penting dalam aktivitas sistem temu balik informasi perpustakaan menjadi hal yang sering mengecewakan harapan pemustaka. Fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa banyak terjadi ketidaksesuaian antara informasi koleksi yang berada pada sistem katalog daring dengan informasi yang berada pada jajaran rak. Tujuan penyediaan katalog daring untuk memudahkan temu balik informasi sering terbentur pada fenomena *broken order*, di mana koleksi yang tersedia pada sistem belum tentu tersedia pada jajaran rak.

Dari aspek kualitas informasi dan akses informasi (*information control*), peneliti melihat bahwa pemustaka Perpustakaan UINSU masih bertumpu pada koleksi tercetak khususnya buku. Pada aspek ini memang Perpustakaan UINSU telah berupaya untuk memberikan layanan yang memungkinkan kemudahan akses pemustaka pada informasi. Keberadaan katalog daring, *database* jurnal elektronik yang berlanggan menjadi salah satu parameter yang perlu dipertimbangkan. Akan tetapi dalam aspek ini, kembali lagi, layanan depan yang sangat bertumpu pada layanan sirkulasi akan sangat mungkin tidak berguna sama sekali untuk menjawab pertanyaan dan kebutuhan pemustaka. Peneliti melihat bahwa keberadaan berbagai sumber informasi elektronik maupun yang tercetak di perpustakaan UINSU tidak berdampak banyak menjawab kebutuhan pemustaka. Hal ini terlihat

dari minimnya intensitas pemustaka dalam mendaya gunakan fasilitas, jasa dan sumber-sumber informasi yang telah disediakan di perpustakaan. Terlihat seperti adap permasalahan lain yang perlu diungkap.

Pengukuran kualitas layanan menggunakan Metode LibQual merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengetahui penyebab permasalahan indeks kunjungan dan pemanfaatan layanan perpustakaan yang rendah di Perpustakaan UINSU. Kunjungan dan pendaya gunaan perpustakaan yang minim oleh pemustaka perlu diungkap, apakah ini merupakan suatu dampak positif dari akses informasi Perpustakaan UINSU yang mudah dan dapat diakses dari mana pun dan kapan pun, atau ini merupakan bentuk dari rendahnya kualitas layanan Perpustakaan UINSU di mata pemustaka. Permasalahan lain seperti sumber listrik untuk kebutuhan *charger* gawai pemustaka, koneksi internet, kesesuaian koleksi dengan kebutuhan pemustaka, kemudahan akses, sikap pustakawan, fasilitas perpustakaan yang sesuai dengan kebutuhan generasi millineal dan generasi Z, merupakan faktor lain yang juga bisa mengancam eksistensi Perpustakaan UINSU di mata pemustaka.

Kemudian dari dimensi perpustakaan sebagai tempat (*library as place*), Perpustakaan UINSU Secara fisik telah banyak mengalami perubahan dalam kurun waktu 2 tahun terakhir, kehadiran ruang baru seperti *Oman Corner*, penataan tata ruang hingga simbol-simbol untuk mendukung desain ruangan perpustakaan. akan tetapi performa yang tinggi atas aspek ini perlu diukur berdasarkan kebutuhan pemustaka. Metode LibQual secara komprehensif akan memetakan performa wajah perpustakaan bukan hanya sebagai tempat yang mengedepankan faktor keterpakaian (utilitas) tetapi juga hal lain seperti kenyamanan, keamanan hingga simbol-simbol yang dirasakan pemustaka. Permasalahan layanan perpustakaan yang disoroti pada 3 dimensi di atas perlu diukur dengan metode yang andal dalam permasalahan pengukuran kualitas atau mutu perpustakaan.

Dalam perjalanan manajemen Perpustakaan UINSU, penelitian yang oleh Elvi Mardha Tessa (Tessa, 2018) pernah dilakukan dengan tema evaluasi kualitas

layanan Perpustakaan UINSU ditinjau dari sisi pemustaka. Dalam penelitian ini *aspect of services* dan *Library as Place* dari pustakawan seperti wawasan dan pemahaman pustakawan dalam melayani sudah baik menurut pengguna, namun sisi *Access to Information* masih kurang menurut pemustaka. Penelitian ini sangat baik sebagai acuan peningkatan kualitas layanan perpustakaan UINSU, akan tetapi penelitian ini sangat terbatas dalam hal harapan pemustaka, karena pengukuran kualitas layanan perpustakaan hanya didasarkan pada persepsi pemustaka.

Berdasarkan pada fakta di atas, penting bagi peneliti untuk melakukan pengukuran lanjutan kualitas layanan pada Perpustakaan UINSU, dengan menjadikan persepsi dan harapan pemustaka sebagai parameter utama kualitas layanan. Dengan itu akan membuat penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya. Kemudian karena faktor kepuasan dan kualitas adalah faktor yang tidak tetap sepanjang masa, dan terus berubah dari waktu ke waktu (Putri, 2017), pengukuran kualitas layanan perpustakaan pada tahun 2020, masih dipandang relevan sebagai upaya kontrol kualitas dalam manajemen Perpustakaan UINSU. Terlebih layanan prima bagi pemustaka merupakan salah satu misi besar Perpustakaan UINSU.

B. Identifikasi Masalah

Adapun masalah-masalah yang dapat diidentifikasi antara lain :

1. Rendahnya pemanfaatan layanan perpustakaan UINSU oleh civitas akademik, didukung dari indeks tahunan kunjungan pemustaka pada tahun 2019 yang bernilai 0,9. Yang menunjukkan bahwa rata-rata seorang civitas akademik menggunakan perpustakaan kurang dari 1 kali dalam satu tahun.
2. Belum adanya standar kualitas layanan Perpustakaan UINSU
3. Perpustakaan UINSU belum didukung dengan layanan rujukan (referensi) untuk mengimbangi kebutuhan informasi pemustaka.
4. Belum adanya penerapan layanan yang bersifat *soft skill service* pada perpustakaan UINSU untuk mendukung pola pembelajaran *student centered learning* pada kurikulum berbasis KKNI.
5. Belum tersedianya petugas perpustakaan yang siap membantu pemustaka yang kesulitan dalam memanfaatkan layanan perpustakaan dalam hal temu balik informasi sumber daya perpustakaan, terutama pada jajaran rak.
6. Penambahan cakupan koleksi perpustakaan berupa buku elektronik dan jurnal elektronik tidak diimbangi dengan pendampingan pemustaka dalam mengakses koleksi digital pada layanan depan.
7. Perpustakaan UINSU belum menjamin kenyamanan waktu yang dibutuhkan pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan, terutama pada kesesuaian informasi koleksi di katalog online dan tatanan koleksi pada jajaran rak.
8. Terdapat akses jaringan *Wifi* yang lambat dan minimnya Minimnya stopkontak listrik.
9. Pencahayaan jajaran rak perpustakaan yang kurang memadai.
10. Belum diketahui seberapa besar dampak perbaikan desain tata ruang, kehadiran ruang digital dan *corner* belajar dalam meningkatkan citra kualitas layanan perpustakaan UINSU di mata pemustaka.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat ditarik beberapa rumusan masalah :

1. Bagaimana kualitas layanan Perpustakaan UINSU berdasarkan dimensi *Affect of Services* ?
2. Bagaimana kualitas layanan Perpustakaan UINSU berdasarkan dimensi *Information Control* ?
3. Bagaimana kualitas layanan Perpustakaan UINSU berdasarkan dimensi *Library as Places* ?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan Perpustakaan UINSU berdasarkan dimensi *Affect of Services*.
2. Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan Perpustakaan UINSU berdasarkan dimensi *Information Control*.
3. Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan Perpustakaan UINSU berdasarkan dimensi *Library as Places*.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terbagi terbagi kepada 4, yaitu manfaat kepada pemustaka , perpustakaan, pustakawan dan juga manfaat pada peneliti lain.

1. Bagi pustakawan UINSU hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan untuk mengidentifikasi praktik-praktik terbaik pelayanan prima kepada pemustaka.
2. Bagi pustakawan penelitian ini akan memberikan gambaran tingkat produktivitas layanan yang telah dilakukannya selama ini juga memungkinkan mereka mengetahui proritas permasalahan pelayan yang harus segera diatasi di Perpustakaan UINSU.

3. Bagi peneliti lainnya, penelitian ini dapat dijadikan sebagai data pembandingan (*Agregate data*), untuk membandingkannya kinerja layanan perpustakaan lain yang sejenis, dengan latar belakang sosiologi dan psikologis pemustaka yang relatif sama.
4. Bagi program studi ilmu perpustakaan, penelitian ini bermanfaat pada pengembangan ilmu pengetahuan dan wawasan tentang bagaimana mempersiapkan kemampuan peserta didik agar dapat memberikan layanan perpustakaan yang berkualitas berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka.

F. Sistematika Pembahasan

Dalam pendahuluan proposal penelitian ini, peneliti menjabarkan latar belakang dilakukannya penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan. Faktor kausatif di kedepankan dalam bagian pendahuluan penelitian ini. tidak lain untuk memberikan penjabaran yang ringkas, jelas dan padat mengenai penyebab peneliti tertarik melakukan penelitian.

Selanjutnya pada bagian kajian teori, peneliti memaparkan teori-teori terkait objek penelitian sebagai kaca mata untuk memahami masalah penelitian, dan juga untuk mempertajam pemahaman penulis terkait topik kualitas layanan perpustakaan. kemudian dijabarkan juga teori yang mendasari penggunaan Metode LibQual sebagai instrumen pengukuran kualitas layanan di Perpustakaan UINSU.

Pada bab metodologi penelitian, peneliti memaparkan metode dan pendekatan yang digunakan untuk melangsungkan peneltian. Kemudian dipaparkan juga perencanaan desain penelitian, lokasi dan waktu penelitian, tahapan penelitian, pemilihan populasi dan sampel, instrumen pengumpulan data, teknik analisis data serta teknik penjaminan keabsahan data.

Kemudian pada bab analisis data, peneliti memaparkan gambaran umum tentang Perpustakaan UINSU, khususnya mengenai keadaan layanan. Pada bab ini juga dipaparkan hasil uji validitas kuesioner, untuk memastikan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang digunakan sebagai instrumen pengumpulan data dapat dipahami responden.

Selanjutnya data kuantitatif yang telah dikumpulkan menggunakan instrumen kuesioner LibQual, dianalisis secara deskriptif menggunakan rumus analisis kesenjangan dalam Metodologi LibQual untuk melihat *superiority gap* (nilai keunggulan layanan) dan *adequacy gap* (nilai kecukupan layanan). Analisis kesenjangan ini digunakan peneliti sebagai tolok ukur dalam melihat tingkat kualitas layanan Perpustakaan UINSU Medan.

Pada akhirnya di bab V, dipaparkan hasil penelitian mengenai tingkat kualitas layanan Perpustakaan UINSU Medan secara deskriptif. Pendeskripsian ini akan memaparkan layanan yang sudah memberikan kepuasan pada pemustaka dan layanan mana yang membutuhkan peningkatan dalam kinerjanya. Sehingga bab kesimpulan pada penelitian tidak berupaya menyimpulkan, akan tetapi memberikan sugesti dan saran perbaikan kualitas layanan di Perpustakaan UINSU Medan.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Secara umum di dunia, perpustakaan perguruan tinggi lebih dikenal penyebutannya sebagai perpustakaan akademik (*academic libraries*). Perpustakaan akademik merupakan istilah yang populer digunakan untuk perpustakaan perguruan tinggi di luar negeri khususnya benua Amerika dan Eropa. Popularitas dan eksistensi kegunaan perpustakaan dalam setiap jenjang pendidikan Amerika dan Eropa mengakibatkan banyak universitas dan perguruan tinggi di luar negeri memberikan program atau proyek yang mendidik mahasiswa untuk dapat membedakan antara perpustakaan sekolah, akademik dan perpustakaan umum. Kent State University dan University System of Georgia adalah dua di antara universitas yang melakukan program pengajaran untuk membekali mahasiswa pengetahuan mengenai perpustakaan akademik. Suatu universitas atau perguruan tinggi sangat mungkin untuk memiliki lebih dari satu perpustakaan akademik (Voelker, 2019). Untuk itu, penyebutan perpustakaan perguruan tinggi sebagai *academic libraries* lebih umum digunakan daripada *academic library*. Istilah lain perpustakaan perguruan tinggi yang umum digunakan di Inggris adalah *higher education libraries*.

Menurut *American Library Association* (2009) perpustakaan perguruan tinggi didefinisikan sebagai perpustakaan yang terkait dengan lembaga pemberi gelar pendidikan tinggi. Dalam hal ini ALA mendefinisikan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah sebuah institusi pada lembaga pendidikan tinggi seperti universitas, institut maupun sekolah tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi menurut ALA menjadi bagian dari lembaga tersebut.

Adapun yang menjadi cakupan penyediaan perpustakaan perguruan tinggi menurut ALA (2009) adalah sebagai berikut :

1. Koleksi yang terorganisir dari bahan cetak, bahan lainnya ataupun kombinasi dari keduanya.

2. Staf yang dilatih untuk menyediakan dan menafsirkan bahan-bahan yang dibutuhkan untuk keperluan informasi, budaya, rekreasi, dan pendidikan pemustaka,
3. Jadwal tetap di mana staf tersedia untuk melayani pemustaka.
4. Fasilitas fisik yang dibutuhkan untuk mendukung koleksi, staf perpustakaan dan jadwal perpustakaan.

Di Indonesia, perpustakaan akademik disebut sebagai perpustakaan perguruan tinggi. Sebagaimana dalam undang-undang perpustakaan No. 43 (2007) tentang perpustakaan disebutkan bahwa, perpustakaan perguruan tinggi merupakan satu dari 5 jenis perpustakaan yang disahkan undang-undang. Tidak ada definisi khusus mengenai perpustakaan perguruan tinggi dalam undang-undang ini, akan tetapi poin mengenai tugas perpustakaan perguruan tinggi berada pada pasal 42 yang menyebut bahwa perpustakaan perguruan tinggi harus mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Dalam penerapan pelayanannya juga, dalam Undang-undang diamanatkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi harus dikembangkan berbasis teknologi informasi serta merujuk pada Standar Nasional Pendidikan.

Sebagai sebuah institusi, perpustakaan telah berkembang dan dituntut untuk berkontribusi di lingkungan pendidikan tinggi yang tumbuh dengan cepat. Fenomena model-model pendidikan tinggi yang semakin beragam, dunia penelitian yang semakin maju dan kompleks menjadikan perpustakaan perguruan tinggi tidak lagi hanya bisa dikatakan sebagai repositori (gudang informasi). Sebagaimana Scott Bennett (2009) menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi saat ini telah mengalami pergeseran paradigma, dari yang dahulunya sebagai gudang atau sumber informasi (*information repository*) menjadi perusahaan pembelajaran (*learning enterprise*).

Kontribusi yang diharapkan dari perpustakaan perguruan tinggi saat ini lebih kompleks, tidak hanya pekerjaan untuk mengalihkan koleksi tercetak menjadi koleksi elektronik. Lebih penting dari pada itu, perpustakaan perguruan tinggi berkontribusi secara langsung pada keberhasilan universitas

untuk membentuk lingkungan belajar, penelitian dan pengabdian masyarakat seluruh civitas akademik kampus.

Sebagai lembaga yang terus berkomitmen dalam mempromosikan kesadaran akan peran penting perpustakaan perguruan tinggi, SCONUL (*Society of College, National and University Libraries*) (2012) pernah mengidentifikasi 16 alasan mengapa perpustakaan perguruan tinggi menjadi begitu bernilai. Dari 16 alasan yang dipaparkan SCONUL di antaranya adalah :

1. Kualitas perpustakaan lebih penting dari kegiatan pengajaran di kelas, dan merupakan bagian dari 10 faktor teratas alasan calon mahasiswa memilih universitas.
2. Bagi mahasiswa sarjana atau mahasiswa setingkat *undergraduate* pelayanan perpustakaan merupakan pokok utama dari pengalaman universitas (*experience of university*) mahasiswa.
3. Penelitian yang dilakukan di United Kingdom, Amerika dan Afrika selatan menunjukkan bahwa universitas yang berhasil melibatkan mahasiswa memanfaatkan sumber daya perpustakaan menunjukkan hasil belajar yang lebih tinggi.

Ketiga indikator nilai perpustakaan perguruan tinggi yang diidentifikasi oleh SCONUL di atas memberikan gambaran bahwa, perpustakaan perguruan tinggi lebih tinggi nilainya dari hanya sebagai tempat dan sumber informasi dikumpulkan, diorganisasikan dan dilayankan, tetapi juga merupakan bagian terpenting dari apa yang dipertimbangkan orang-orang di luarnya untuk memungkinkan mereka mendapatkan hasil-hasil terbaik dari manfaat yang diberikan sebuah universitas.

Pada tahun 2010, *Association of College and Research Libraries* (ACRL) memfasilitasi penelitian penting seorang profesor bernama Megan Oakleaf mengenai nilai perpustakaan perguruan tinggi. Dalam penelitiannya, Megan Oakleaf (2010) memaparkan bagaimana harapan banyak pihak terhadap peran perguruan tinggi memiliki relasi yang kuat terhadap nilai dan peran dari

perpustakaan perguruan tinggi. Dalam temuannya, Oakleaf menemukan, bahwa pihak-pihak di luar perguruan tinggi yang terdiri dari orang tua, masyarakat dan khususnya pengusaha rata-rata mengharapkan perguruan tinggi berdampak pada keadaan yang sifatnya tidak bersifat finansial bagi civitas akademik. keadaan yang diharapkan tersebut tersebut digolongkannya ke dalam 3 kemampuan sebagai berikut :

1. Kemampuan berpikir kritis dan berpikir analitis
2. Kemampuan untuk menganalisis dan memecahkan masalah yang kompleks
3. Kemampuan untuk menemukan, mengorganisasikan dan mengevaluasi informasi dari berbagai sumber.

Pada akhirnya menurut Oakleaf, melalui tiga kemampuan di atas, para orang tua, masyarakat, dan pengusaha mengharapkan mahasiswa yang telah mengenyam pendidikan tinggi memiliki keterampilan pekerjaan yang baik, dapat terlibat dalam penelitian yang penting, hingga pada akhirnya dapat memperoleh pekerjaan yang baik pula. Menariknya, menurut Megan Okleaf (2010) perpustakaan perguruan tinggi memiliki porsi pekerjaan yang cukup besar dalam membentuk 3 kemampuan civitas akademik seperti yang diharapkan pihak luar perguruan tinggi.

1. Jenis Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Dari sekilas pemaparan seputar nilai dan tugas penting perpustakaan perguruan tinggi pada bagian subbab sebelumnya, mengarahkan kita pada pemahaman akan peran strategis perpustakaan perguruan tinggi untuk mencapai tujuan-tujuan perguruan tinggi dan civitas akademik.

Dalam mendukung nilai dan tugas perpustakaan perguruan tinggi, Saleh (2012) memaparkan jenis-jenis pelayanan *softskill* yang harus ditekankan dalam aktifitas layanan di perpustakaan perguruan tinggi. Adapun jenis-jenis layanan tersebut antara lain :

1. Layanan literasi informasi

Literasi informasi sebagai suatu layanan adalah, upaya perpustakaan untuk memberikan pelayanan berupa pembekalan pengetahuan kepada pemustaka terkait tujuh kemampuan literasi informasi sesuai kesepakatan IFLA, UNESCO dan NFIL yang meliputi, mengidentifikasi kebutuhan, menentukan lokasi, mengevaluasi, mengorganisasikan, mengkreasikan, serta mengkomunikasikan informasi.

2. Konsultan informasi

Layanan ini di dalam banyak literatur lebih dikenal dengan istilah *readers advisory*. Layanan ini merupakan layanan pendampingan bagi pemustaka untuk mencapai tujuan-tujuan akademik di perguruan tinggi. Konten yang spesifik dalam layanan *readers advisory* ini adalah bimbingan belajar dan kepenulisan akademik.

3. *Scholarly communication services*

Merupakan layanan komunikasi ilmiah, dimana perpustakaan dapat memberikan layanan bantuan akreditasi jurnal, pendaftaran jurnal ilmiah baik konvensional maupun elektronik program studi ataupun lembaga lain di perguruan tinggi yang bersangkutan.

4. Comprehensive literature search

Merupakan layanan bantuan kepada pemustaka terkait kebutuhan literatur akademik yang kompleks. Tingkat kompleksitas pertanyaan literatur yang dibagi ke dalam 4 golongan, dikutip Abdul Rahman Saleh dari William Kart. 4 golongan pertanyaan literatur yang meliputi pertanyaan biasa, pertanyaan *ready references*, *specific search* dan *research inquiry* ini, menurut Abdul Rahman Saleh dapat dijadikan justifikasi pekerjaan *softskill* pustakawan ahli utama perguruan tinggi yang sempat diragukan oleh Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Indonesia (KEMENRISTEKDIKTI).

5. Collaborative research partnership

Melalui layanan ini, Abdul Rahman Saleh menyuguhkan buah pemikiran bahwa pustakawan perguruan tinggi sudah saatnya tidak hanya terlibat dalam layanan bantuan referensi, tetapi akan sangat mungkin untuk terlibat langsung

dalam penelitian pemustaka. Kapasitas pustakawan yang menguasai ranah sumber daya informasi di perpustakaan dapat memungkinkan pustakawan untuk terlibat secara substantif dalam penelitian pemustaka. Misalnya dari yang hanya membantu referensi menjadi partner penelitian yang dapat terlibat dalam penyusunan tinjauan pustaka. Melalui konsep kolaboratif ini pula, perpustakaan dan pustakawan pada khususnya dapat menunjukkan manfaat dan sumbangsuhnya pada keilmuan di luar subjek keilmuan perpustakaan dan informasi.

Selanjutnya mengutip dari laman *website* perpustakaan perguruan tinggi *University of Toledo* <https://www.utoledo.edu/library/serv/>, terdapat pemetaan dari berbagai jenis-jenis layanan perpustakaan perguruan tinggi. adapun *University of Toledo* membaginya pada 4 bagian besar jenis layanan perpustakaan perguruan tinggi, yaitu :

a. Pelayanan Publik

Terdiri dari layanan sirkulasi dan layanan *course reserves* (koleksi cadangan mata kuliah).

b. Layanan dan instruksi perpustakaan

Layanan ini terdiri dari layanan instruksi mengenai kampus utama, instruksi mengenai kampus cabang, referensi, *information commons*, dan layanan fotokopi.

c. Layanan koleksi

Layanan saran koleksi dan donasi buku ke perpustakaan, layanan departemen sistem perpustakaan, layanan katalog dan layanan kerja sama koleksi antar perpustakaan.

d. Layanan untuk pengguna spesifik

Layanan Dosen dan pendidik, layanan pascasarjana, layanan pemustaka disabilitas dan layanan pemustaka luar Universitas Toledo.

2. Nilai Perpustakaan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Untuk memahami kualitas dan pentingnya keberadaan perpustakaan perguruan tinggi, maka penting untuk menilik perpustakaan perguruan tinggi

dari sudut pandang nilainya. Satu hal yang harus disadari, bahwa dalam konsep bisnis sekalipun, menurut Pieter F Drucker di dalam Craigh L.Pearce (2010, p. 130) memaksimalkan nilai perusahaan pada pelanggan merupakan faktor penting bagi keberhasilan suatu perusahaan. Adapun pernyataan Drucker di dalam Pearce (2010) adalah sebagai berikut :

“Banyak perusahaan besar yang mendunia mencapai keberhasilannya menurut bukan karena memaksimalkan kekayaan, pengendalian biaya atau memegang erat-erat saham, melainkan karena mereka menyadari bahwa mereka memberi nilai kepada pelanggan, adalah dasar dari berdirinya organisasi mereka”.

Dengan demikian, dalam memposisikan keberadaan suatu perpustakaan perguruan tinggi, pemahaman perpustakaan mengenai nilai-nilai yang telah dirasakan oleh pemustaka menjadi sesuatu yang penting. Pearce (2010) juga mengatakan bahwa organisasi yang berfokus pada pelanggan bukan tidak berusaha keras menghasilkan laba, melainkan organisasi tersebut malah akan mendapatkan laba yang besar sejalan dengan fokus mereka pada pelayanan pada pelanggan. Laba dalam hal ini bukanlah masalah keuntungan profit semata, laba juga diartikan sebagai sebuah hasil dari kepintaran orang-orang yang berada di suatu organisasi dalam menaikkan produktivitas dan inovasi.

Secara teori, nilai merupakan sesuatu hal yang tidak mudah untuk dipahami, Menurut Valerie A. Zeithaml (1988) nilai dapat dilihat dari berbagai cara dan berbagai perspektif, mulai dari sisi penggunaan, manfaat investasi, produk, dampak dan lain sebagainya. Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) juga menunjukkan bahwa pengertian nilai juga memiliki makna yang luas. Pengertian itu dimulai dari nilai sebagai harga, angka kepandaian, banyak sedikitnya kadar mutu hingga penafsiran nilai sebagai sifat-sifat atau hal-hal penting yang berguna bagi kemanusiaan.

Megan Oakleaf (2010) menganalisis secara komprehensif mengenai nilai perpustakaan perguruan tinggi. Oakleaf mengatakan bahwa bahwa ACRL (*Association of College and Research Libraries*) perlu menjembatani pustakawan dan pemangku kepentingan di perpustakaan perguruan tinggi

untuk memahami antara konsep nilai dan akuntabilitas di perpustakaan. Pemangku kepentingan di perpustakaan perguruan tinggi dalam memahami nilai perpustakaan terpolarisasi dalam menjadi 2 bagian, sebagaimana Megan Oakleaf (2010) mengatakan bahwa pada satu pihak, pemangku kepentingan di perpustakaan akademik mengedepankan realitas nilai finansial untuk memenuhi pertanggungjawaban kepada pemangku kepentingan di atasnya, pihak ini sangat menggarisbawahi biaya dan keuangan perpustakaan. Di pihak lain ada yang memandang perpustakaan akademik pada fokusnya untuk kontribusi makna pembelajaran, penelitian dan layanan di perguruan tinggi akan lebih mengarah pada nilai kebermanfaatan perpustakaan.

Perpustakaan pada umumnya dan pengelola perpustakaan pada khususnya dalam banyak hal sering gagal dalam makna nilai perpustakaan yang sesungguhnya. Hal ini diawali dari kekeliruan perpustakaan dalam memaknai nilai dari sisi manfaat. Kendati Dag Naslund (2006) membenarkan bahwa istilah *use* dan *utility* mewakili arti kegunaan dan keterpakaian, akan tetapi di dalam Simmons (2008, p. 130) dipaparkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi memiliki kecenderungan untuk melihat nilai lebih kepada sisi manfaat. Tetapi meski begitu, kecenderungan perpustakaan dalam melihat nilai manfaat ini lebih mengarah pada pengelola perpustakaan atau pemangku kepentingan di universitas ketimbang pada pemustaka. Hal ini menurut Simmons (2008) karena adanya tekanan eksternal dari berbagai pihak.

Dewasa ini, perpustakaan perguruan tinggi mengalami tekanan eksternal. Suatu tekanan yang pada awalnya mengarah kepada perguruan tinggi. *Contextual pressures* atau dampak tekanan ekonomi dan politik pada pembiayaan perpustakaan perguruan tinggi telah diidentifikasi Stephen Pinfield (2017) dalam laporannya kepada SCONUL sebagai tantangan pada eksistensi perpustakaan perguruan tinggi masa yang akan datang. Kemudian Michael (2005, p. 368) juga menyebutkan bahwa pendidikan tinggi terdampak atas tuntutan-tuntutan yang muncul dari berbagai kekuatan, termasuk meningkatnya kritik terhadap pendidikan tinggi. hal itu menurut Michael

dipengaruhi oleh meningkatnya kepedulian pemerintah, meningkatnya persaingan di antara lembaga-lembaga pendidikan, pemahaman konsumen yang lebih besar, dan peningkatan sorotan pada kenaikan biaya kelembagaan.

Tekanan eksternal pada perguruan tinggi mengarah pada tuntutan efektivitas dan efisiensi. Menurut Richard P Keeling (2008), tekanan ini mempengaruhi perpustakaan perguruan tinggi dari sisi akuntabilitas (pertanggungjawaban) agar terus berkomitmen untuk perbaikan institusi secara berkelanjutan. Secara umum perpustakaan perguruan tinggi terdampak dari tekanan eksternal yang mengakibatkan perpustakaan lebih berfokus pada produksi data akuntabilitas, Sehingga menurut Simmons (2008, p. 130) pemangku kepentingan di perguruan tinggi lengah untuk menjadikan perpustakaan perguruan tinggi pada arah yang transformatif untuk meningkatkan pembelajaran, penelitian, dan layanan.

Megan Oakleaf (2010, p. 20) memaparkan bahwa perpustakaan lebih sering tertarik untuk melakukan pengukuran-pengukuran yang cenderung dititik beratkan pada pengelola perpustakaan, asumsi-asumsi pengukuran statistik dengan logika jika lebih banyak koleksi yang dilayankan atau lebih banyak program-program instruksi yang ditawarkan menjadikan perpustakaan dianggap lebih baik menurut Oakleaf merupakan suatu konsep nilai yang tak berpihak pada pelanggan perpustakaan yang dalam hal ini adalah pemustaka. Pengumpulan data-data statistik seperti itu menurut (Clay III & Bangs, 2006) adalah cara-cara tradisional dan bersifat retrospektif (kemunduran) pada cara-cara masa lampau dengan menyampingkan kualitas pembelajaran dan pengajaran secara fungsional di perpustakaan (Biggs, 2001).

Beberapa pihak tidak setuju pada pandangan di atas, seperti Matthews dalam Megan Oakleaf (2010, p. 21) mengatakan bahwa bagaimanapun perpustakaan harus bisa mempertanggungjawabkan nilainya dengan menunjukkan bahwa mereka telah menggunakan anggaran untuk digunakan pemustaka secara efektif. Akan tetapi biar bagaimanapun perpustakaan perguruan tinggi merupakan manifestasi fisik dari nilai-nilai akademik dan

pengetahuan (Research Library UK, 2011). Untuk itu melihat nilai perpustakaan dengan menitik beratkan pada sisi kebermanfaatan perpustakaan bagi pembelajaran, pengajaran dan penelitian merupakan suatu keniscayaan.

Memahami nilai perpustakaan dari sisi manfaat adalah suatu tantangan tersendiri bagi perpustakaan, bahwa berbeda dengan sektor bisnis dengan produk yang labanya jelas, nilai-nilai luaran perpustakaan adalah hal yang spesial untuk dipahami, sebagaimana Megan Oakleaf (2010) berpendapat bahwa pemahaman mahasiswa, karya ilmiah civitas akademik hingga kualitas kelembagaan perpustakaan perguruan tinggi adalah hal-hal yang tidak mudah untuk dikuantitatifkan sebagai manfaat.

Untuk membedakan antara nilai perpustakaan secara akuntabilitas dan manfaat, Achmad membaginya menjadi dua bagian, yaitu nilai perpustakaan secara intrinsik dan ekstrinsik (Achmad, 2012). Pembagian ini dapat membantu perpustakaan perguruan tinggi khususnya untuk memaknai nilai perpustakaan dengan benar. Secara makna, pemaparan Achmad memperjelas batas antara nilai keterpakaian dan nilai kebermanfaatan perpustakaan yang sering kabur.

Nilai keterpakaian perpustakaan seperti halnya oleh Achmad (2012) diinterpretasikan sebagai nilai ekstrinsik. Achmad memaknai nilai ekstrinsik perpustakaan sebagai nilai nominal dan materil yang melekat pada gedung, fasilitas, koleksi, anggaran sumber daya manusia hingga layanan perpustakaan. Bagian-bagian yang menjadi nilai ekstrinsik perpustakaan lebih diarahkan sebagai konsep nilai perpustakaan dari sisi fungsional, termasuk juga nilai biaya yang harus dikeluarkan untuk memenuhi bagian-bagian nilai ekstrinsik perpustakaan tersebut.

Kemudian dari sisi manfaat, Achmad (2012) lebih menginterpretasikannya sebagai nilai intrinsik. Achmad memaknai nilai intrinsik sebagai nilai kemanfaatan perpustakaan secara utuh. Adapun nilai intrinsik kemudian oleh Achmad dibagi lagi menjadi 5 bagian, antara lain :

1. Nilai pendidikan, Nilai pendidikan, dimaknai sebagai nilai tambah intelektual yang didapatkan pemustaka dalam menerima layanan perpustakaan.
2. Nilai sosial, Nilai sosial, dimaknai sebagai nilai tambah perpustakaan sebagai tempat yang aman dan nyaman untuk bersosialisasi.
3. Nilai demokrasi, Nilai demokrasi, dimaknai sebagai nilai tambah perpustakaan sebagai corong kesetaraan hak bagi siapa pun.
4. Nilai budaya, dimaknai sebagai nilai tambah bagi pelestarian dan pengembangan budaya bangsa melalui informasi, karya-karya maupun kegiatan-kegiatan bermanfaat yang mengkonstruksi peradaban kehidupan manusia di sekitar perpustakaan
5. Nilai ekonomi, kendati nilai nominal dan materil termasuk pada nilai ekstrinsik perpustakaan, tetapi nilai ekonomi yang dimaksud di sini bukanlah seperti yang dimaksud dalam nilai ekstrinsik perpustakaan, melainkan nilai tambah inklusi sosial yang diberikan perpustakaan. Memungkinkan pemustaka dan orang-orang di sekitar perpustakaan memiliki kemandirian individu untuk dalam menjalani kehidupan melalui pengetahuan keterampilan, kapandaian, dan pengetahuan yang di dapat dari perpustakaan.

Dari pemaparan konsep nilai perpustakaan perguruan tinggi di atas, menjadi penting bahwa nilai akuntabilitas dan nilai manfaat perpustakaan dapat menghasilkan interpretasi yang berbeda dalam memaknai nilai perpustakaan, khususnya di perguruan tinggi. Cara-cara yang dilakukan dalam memaknai dan memproduksi nilai perpustakaan menjadi berbeda pula. Upaya pengukuran statistik aset perpustakaan tentu sangat diperlukan oleh pustakawan untuk mempertanggung jawabkan nilai perpustakaan secara akuntabel. Di sisi lain upaya pemaknaan nilai perpustakaan secara kualitas dan manfaat, akan sangat terkait dengan bagaimana kontribusi perpustakaan perpustakaan perguruan tinggi terhadap lingkungan akademik.

Dalam memahami nilai perpustakaan, penting untuk mengambil konsep *customer value* (nilai pelanggan) dari (Butz, Leonard, & Goodstein, 1996) dan (Woodruff, 1997). Bahwa dalam memahami nilai suatu organisasi, ikatan emosional harus dibangun antara pelanggan sebagai penerima produk atau layanan dan produser sebagai penyedia produk atau layanan. Suatu nilai dapat dikatakan sebagai *customer value* jika ikatan emosional antara pelanggan dan produser dapat menghasilkan nilai tambah produk atau layanan di mata pelanggan (Butz et al., 1996). Untuk itu, langkah moderat yang dapat diambil dalam memahami nilai perpustakaan, adalah dengan menitik beratkan nilai pada sisi pemustaka sebagai penerima layanan. Terlebih dalam memahami nilai mutu atau kualitas perpustakaan, *customer value* menjadi tepat dengan dukungan pernyataan Peter Hernon (2015) bahwa kualitas berada pada mata yang menerimanya.

B. Konsep Kualitas Pada Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Untuk memahami konsep kualitas pada suatu organisasi dapat dilihat pada International Organization for Standarization (ISO). ISO memiliki seri standar mengenai standar mutu manajemen (SMM) paling populer digunakan di dunia yang terhimpun dalam *family* ISO 9000. Dalam ISO 9000 kualitas diartikan dengan “Sejauh mana seperangkat karakteristik dari suatu objek, memenuhi persyaratan” (International Organization for Standarization, 2015). Standar ISO 9000 yang fokusnya membahas manajemen mutu untuk tujuan kepuasan pelanggan, dan menjadikan kualitas sebagai faktor penting untuk menjamin kepuasan pelanggan.

Adapun seperangkat karakteristik yang dimaksud dalam pengertian kualitas di atas, dalam ISO 9000 (2015) memiliki klasifikasi sebagai berikut :

- a. Fisik, misalnya karakteristik mekanik, listrik, kimia atau biologis
- b. Indera, misalnya terkait dengan bau, sentuhan, rasa, penglihatan, pendengaran
- c. Perilaku, misalnya kesopanan, kejujuran, kebenaran

- d. Temporal, misalnya ketepatan waktu, keandalan, ketersediaan, kontinuitas
- e. Ergonomis, misalnya karakteristik fisiologis, atau terkait dengan keselamatan manusia
- f. Fungsional, misalnya kecepatan maksimum pesawat terbang

ISO 9000 (2015) juga menjabarkan dalam poin 3.10.1 standarnya, bahwa seperangkat karakteristik di atas melekat pada objek yang dapat diidentifikasi dan digolongkan meliputi produk, pelayanan, proses, orang ataupun organisasi, hingga sistem dan sumber daya. Menurut Sheti dalam Dash (2010), kualitas adalah atribut keunggulan yang melekat pada sesuatu. Dengan demikian sebagai tolok ukur pemenuhan persyaratan, kualitas dapat melihat keunggulan suatu objek seperti organisasi, produk bahkan hal-hal yang teknis seperti pelayanan ditinjau dari berbagai instrumen seperti keadaan, keamanan dan kenyamanan secara fisik, pengalaman indrawi, perilaku, waktu, hingga hal-hal yang sifatnya fungsional. Dengan demikian, kualitas merupakan sifat dan berbagai karakteristik yang mencerminkan keunggulan dan melekat pada sesuatu, seseorang atau ide.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, diketahui bahwa Kualitas adalah tolok ukur yang dapat dijadikan taraf untuk melihat baik dan buruknya sesuatu. Sebagai kata sifat, kualitas menggambarkan derajat dari kata yang diikutinya, yang dalam hal ini adalah layanan perpustakaan. Penggambaran sifat kualitas yang sangat terkait dengan pemenuhan nilai, fungsi dan kemanfaatan sesuatu, tentu dapat dijadikan dasar untuk melihat kualitas layanan perpustakaan secara keseluruhan.

Secara historis, dunia perpustakaan telah lama mengumpulkan data terkait kegiatan pustakawan (Clay III & Bangs, 2006). Pengumpulan data itu terkait berapa banyak koleksi yang tersedia, berapa banyak program yang dijalankan, berapa banyak pertanyaan referensi yang terjawab yang itu semua sering diasosiasikan sebagai *output* atau luaran bagi evaluasi kualitas layanan suatu perpustakaan. Akan tetapi, Edwin S. Clay (2006) menyebutkan bahwa itu tergolong ke dalam pengukuran tradisional di perpustakaan. Menurut Dash

(2016) dewasa ini, konsep statistik di perpustakaan telah berubah ke arah sifat pelayanan yang diberikan oleh pustakawan dan tidak hanya pada koleksi dan ukuran sumber daya yang dimiliki. Dalam konteks perpustakaan saat ini, menurut Dash memuaskan kebutuhan pengguna jauh lebih penting, dan ketergantungan pada metode tradisional mungkin tidak cukup untuk menjaga kualitas dan efektivitas perpustakaan dari perspektif pelanggan.

Pada Undang-undang perpustakaan No. 43 (2007) pasal 32 poin a disebutkan “tenaga perpustakaan berkewajiban memberikan layanan prima terhadap pemustaka”, adapun prima yang dalam KBBI diartikan sebagai sangat baik dan utama (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, n.d.). Makna prima tersebut mengarahkan pengertian bahwa layanan prima yang dimaksudkan dalam pasal 32 di atas adalah kewajiban tenaga perpustakaan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan mengutamakan pemustaka.

Blasius Sudarsono pernah mengkhawatirkan, masalah kepustakawanan di Indonesia, bahwa ada indikasi bahwa pustakawan di Indonesia melupakan slogan *user oriented* yang sering pustakawan sampaikan dalam banyak kesempatan (Sudarsono, 2006). Blasius Sudarsono mengkhawatirkan pustakawan di Indonesia lebih bertujuan pada proyek di perpustakaan yang tidak berdampak banyak bagi pemustaka. Ziethaml sebagai tokoh yang lama berfokus pada pengukuran kualitas pelanggan dan kepuasan pelanggan, mengatakan dalam Jose Alvarez (2019) bahwa hanya pelanggan yang berhak menilai kualitas, semua penilaian lainnya tidak relevan.

Sebagai ukuran baik buruknya suatu layanan, tenaga perpustakaan perguruan tinggi yang dalam hal ini adalah pustakawan dan petugas teknis perpustakaan, tidak hanya berkewajiban untuk memberikan layanan sebaik-baiknya kepada pemustaka, tetapi juga perlu untuk mengkonfirmasi hasil layanan kepada pengguna. Anne F. Robets (1989, p. 145) menjelaskan bahwa pustakawan profesional selalu membutuhkan bukti dari apa yang sudah dikerjakannya. Adalah semakin baik jika layanan perpustakaan di perguruan tinggi dikembangkan dengan menjadikan sudut pandang pengguna sebagai poros

utamanya, mengingat bahwa persoalan kualitas berada pada yang menerimanya sebagaimana Peter Hernon (2015) mengatakan *"Quality is in the eyes of beholder"*, bahwa kualitas hanya ada pandangan yang menerimanya, dan penerima layanan perpustakaan dalam hal ini adalah pemustaka.

Mengenai konsep mutu atau kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia, Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (2011) telah merumuskan Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (SNP PT). SNP PT ini disepakati oleh tim perumus di Bogor sebagai konsep standar penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia. Layanan perpustakaan menjadi bagian dari standar yang dirumuskan dalam SNP PT ini. Standar layanan perpustakaan perguruan tinggi dalam SNP PT ini meliputi 3 hal utama yaitu :

1. jam buka perpustakaan yang sekurang-kurangnya 40 jam per minggu dengan minimal 5 hari kerja perpustakaan
2. jenis-jenis layanan perpustakaan yang meliputi layanan sirkulasi, layanan referensi, literasi informasi dan layanan teknologi informasi dan komunikasi.
3. laporan statistik, berupa laporan kegiatan perpustakaan dalam bentuk statistik dalam periode minimal satu semester. Laporan statistik perpustakaan harus di sampaikan kepada lembaga induk yang menaungi perpustakaan perguruan tinggi seperti yayasan, biro rektorat atau ketua lembaga pendidikan.

Dalam nomenklatur prakata SNP PT ini, dikatakan bahwa setelah melalui sosialisasi dan pengujian, standar ini tetap membutuhkan saran dan kritik bagi penyempurnaan standar penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia. Secara garis besar, poin layanan dalam SNP PT ini masih terbatas pada penjabaran hal-hal terkait layanan, terutama penjabaran mengenai jenis-jenis layanan di perpustakaan perguruan tinggi.

Menjadi sesuatu yang menarik melihat salah satu standar layanan perpustakaan perguruan tinggi dalam SNP PT adalah laporan statistik kegiatan

perpustakaan. Laporan statistik sebagai bagian dari pelayanan menunjukkan bahwa fungsi informasi perpustakaan perguruan tinggi juga harus berjalan sebagai bentuk layanan informasi bagi pihak-pihak tertentu terutama lembaga yang menaungi perpustakaan. Akan tetapi, praktik-praktik kegiatan pengumpulan data hingga menjadikannya dalam bentuk statistik hanya sebatas pada pelaporan kegiatan perpustakaan menurut Edwin S. Clay (2006) masih tergolong sebagai praktek tradisional di perpustakaan.

Dalam ranah perpustakaan, konsep kualitas layanan yang berfokus pada pemustaka bukanlah fenomena baru bagi para profesional perpustakaan dan ilmu informasi, karena meskipun secara eksplisit tidak dinyatakan, lima hukum Ranganathan yang ada sejak 1957 tentang 5 asas perpustakaan telah meletakkan dasar upaya perpustakaan dalam menyediakan layanan yang berkualitas pada pemustaka. Sri Rohyanti Zulaikha (2008) menjelaskan perihal itu khususnya pada hukum keempat. Hukum keempat Ranganathan yang berbunyi *"Safe the time of reader and staff"* mengisyaratkan pesan akan pentingnya kualitas dalam layanan perpustakaan untuk tujuan efektivitas waktu baik kepada pemustaka maupun kepada staf perpustakaan. Undang-undang No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan pada bab v tentang pelayanan perpustakaan juga telah menekankan bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima untuk kepentingan pemustaka.

Dalam menggambarkan dan memberikan nilai pada suatu objek, Rahayuningsih (2015) mengatakan bahwa kualitas memiliki kriteria yang sangat tergantung pada konteks dari apa yang digambarkannya. Jika dikaitkan dengan layanan, kualitas adalah hal yang tidak mudah diukur dan sangat berbeda dengan pengukuran produk fisik yang secara nilai, bentuk, kemanfaatan lebih mudah untuk dilihat. Ada tiga karakteristik layanan yang menjadikannya berbeda dari produk fisik menurut *National Research Council* (1999) :

1. Intangibility (tidak berwujud)
2. Heterogeneity (sifatnya yang heterogen)
3. Inseparability (tidak dapat dipisahkan)

National Research Council menjelaskan bahwa dari sisi *intangibility*, layanan lebih bersifat kinerja ketimbang objek, sehingga menurutnya menyeragamkan kualitas kinerja seperti layaknya bukanlah perkara yang mudah dibandingkan dengan menyeragamkan kualitas barang-barang yang diproduksi pabrik. Dari sifat layanan yang heterogen, pekerjaan layanan sering kali bervariasi dan juga dilakukan pada objek yang berbeda-beda dari waktu ke waktu, hal membuat kualitas layanan yang diberikan sulit untuk konsisten.

Dari sifatnya *Inseparability*, terkadang proses layanan juga menjadi bagian dari produk layanan itu sendiri. *National Research Council* menganalogikannya dengan layanan referensi. Layanan referensi yang menurut *National Research Council* (1999, p. 119) tergolong dalam *labor intensive services* atau layanan padat karya, menjadikan kualitas dilihat pada saat proses interaksi konsumen terjadi, tetapi menurutnya layanan garis depan perpustakaan adalah hal yang tak dapat dipisahkan dengan sektor produksi informasi untuk mendukung layanan referensi berjalan dengan baik.

Tiga ciri di atas layanan di atas menegaskan bahwa kualitas yang dijadikan atribut untuk mengukur nilai suatu layanan adalah hal yang sangat berbeda dengan permasalahan kualitas produk fisik yang mungkin dapat menunjukkan kualitas yang seragam dari waktu ke waktu. Sebagaimana Zeithaml (1988) mengatakan bahwa "*Knowledge about goods quality is insufficient to understand service quality*. Atau artinya Pengetahuan tentang kualitas barang tidak cukup untuk memahami kualitas layanan.

Kualitas Layanan diartikan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan (National Research Council, 1999, p. 6). Dalam hal ini kualitas layanan merupakan upaya yang konsisten untuk memenuhi harapan tak terlepas dari persepsi pelanggan, di mana perbandingan antara persepsi dan harapan merupakan perbandingan yang proporsional untuk mendapatkan kualitas layanan yang baik.

Gambar 1.Sumber, Aoyagi dkk 1999

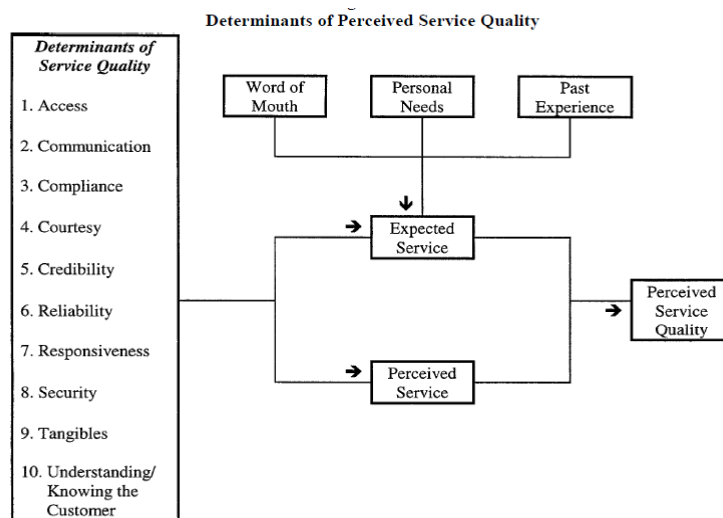


Diagram di atas merupakan skema yang di gambarkan oleh *National Research Council* (1999, p. 123) yang bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas layanan merupakan hasil akhir dari perbandingan antara harapan pelayanan (*Expected services*) dan persepsi atau layanan yang dirasakan konsumen (*Perceived Services*). Pada diagram dijelaskan bahwa 3 faktor pembentuk ekspektasi atau harapan konsumen adalah komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi dan pengalaman terdahulu.

Terdapat 10 Faktor yang menentukan kualitas layanan perpustakaan yang diungkapkan *National Research Council* (1999, p. 122) , antara lain :

1. Keandalan, melibatkan konsistensi kinerja dan ketangguhan.
2. Tanggung jawab, menyangkut kesediaan atau kesiapan karyawan untuk memberikan layanan. Ini juga melibatkan ketepatan waktu layanan.
3. Kompetensi, berarti memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melakukan layanan.
4. Akses, melibatkan kemudahan didekati dan kemudahan kontak pada layanan.
5. Adab, melibatkan kesopanan, rasa hormat, pertimbangan, dan keramahan personil.

6. Komunikasi, berarti memberi informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami dan dengarkan. Ini mungkin berarti bahwa perusahaan harus menyesuaikan bahasanya untuk konsumen yang berbeda serta meningkatkan tingkat kemampuan komunikasi pada pelanggan yang berpendidikan tinggi dan berbicara dengan sederhana dan jelas dengan seorang pemula.
7. Kredibilitas, melibatkan kepercayaan, kepercayaan, dan kejujuran. Ini menyangkut perolehan citra yang baik di hati pelanggan.
8. Keamanan, adalah kebebasan dari bahaya, risiko, atau keraguan.
9. Memahami / mengetahui pelanggan, melibatkan upaya untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. Kewujudan, mencakup lingkungan fisik dan representasi layanan.

Seorang profesor dan juga pustakawan di bidang *E-information services* Lili li (2006) dalam penelitiannya menyebutkan, bahwa kekuatan kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi di era digital berada pada ujung jari pemustakanya. Anak-anak muda yang Li menyebutnya sebagai generasi internet, adalah mayoritas pengguna perpustakaan di masa mendatang dan akan menjadi tulang punggung penyebaran dan pertukaran informasi. Distribusi dan pertukaran informasi yang pesat dengan dukungan jaringan dan teknologi saat ini akan menjadikan pemustaka membutuhkan banyak bantuan untuk mengakses, menemukan, mengonversi, melakukan sintesis, dan mengevaluasi informasi secara efektif dan efisien. Dengan alasan itu, maka kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi sangat bergantung pada bagaimana layanan perpustakaan dianggap generasi internet dapat mendukung aktifitas mereka sebagai tulang punggung informasi.

Pada era digital pertumbuhan kebutuhan bantuan pemustaka seperti yang dipaparkan di atas berkembang sejalan dengan cara-cara pemustaka dalam mengonsumsi dan melakukan pertukaran informasi. Layanan informasi tatap muka (*face to face*) dan layanan informasi di tempat (*on the spot*) cenderung dianggap sebagai cara-cara tradisional oleh pemustaka. Untuk itu Lili (2006, p.

400) mengemukakan bahwa layanan informasi yang berkualitas di perguruan tinggi, berada di ujung jari pemustaka, dan ia menyebutnya dengan fenomena *fingertips*. Yang mana kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi sangat bergantung pada implementasi layanan informasi, instruksi dan sumber daya perpustakaan yang memungkinkan untuk dapat diakses di mana saja dan kapan saja dengan berbagai perangkat gawai.

Dalam sebuah artikel ilmiah mengenai kualitas layanan di perpustakaan, Shri N.K. Dash (2010, p. 13) menjelaskan permasalahan kualitas dalam suatu manajerial, bahwa terjadi hubungan dialektika antara kualitas dan kuantitas. Menurut Dash, terdapat unsur kebenaran dalam kenyataan umum yang mengindikasikan bahwa kualitas cenderung turun ketika kuantitas naik. Akan tetapi Dash percaya, bahwa kualitas manajerial terletak pada menjaga kualitas untuk tetap mengikuti pertumbuhan kuantitas.

Dalam konteks ini, pemikiran Shri N.K Dash berlaku juga pada dalam kontinum permasalahan kualitas layanan sektor jasa, termasuk juga perpustakaan. Fakta tentang peningkatan kuantitas yang terjadi pada sektor perpustakaan, berupa lonjakan informasi beserta berbagai media penyedia informasi selain perpustakaan, tidak serta merta berbanding lurus pada peningkatan kualitas dari informasi itu sendiri. Dari konteks hubungan kualitas dan kuantitas Dash dapat dipahami bahwa perpustakaan seyogyanya dapat mengimbangi bagian-bagian yang terdampak secara kuantitas (seperti informasi dan berbagai media penyedia informasi) dengan mengedepankan sisi kualitasnya. Bisa saja berupa layanan kemas ulang informasi, audit informasi dan layanan konsultasi informasi, sebagai mana juga yang ditekankan Abdul Rahman Saleh (2018) tentang layanan berbasis *soft skill* yang dapat diberikan perpustakaan perguruan tinggi.

1. Tren Layanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi

Pada tahun 2011, *American Library Association* (ALA) mengeluarkan laporan hasil penelitian yang dilakukan oleh *The National Center for Education*

Statistics (NCES) berkolaborasi dengan *The academic library community*. Penelitian yang dilakukan oleh Danise M Davis (2011) ini, mengungkap tren dan dampak perpustakaan perguruan tinggi. Penelitian ini menyuguhkan informasi terkait jam operasi, kepegawaian, jenis layanan yang ditawarkan, jenis dan ukuran koleksi pada lebih dari 5000 perpustakaan perguruan tinggi dari tahun 1998 sampai 2009. Dalam laporan penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh teknologi terhadap pengeluaran perpustakaan, pertumbuhan sekaligus penggunaan koleksi dan layanan perpustakaan tidak mengalami penurunan dalam periode 1998 – 2008. Berikut adalah hasil penelitiannya :

Peningkatan koleksi digital khususnya untuk koleksi skripsi, tesis dan disertasi hingga 140,7 persen tidak diartikan baik, akan tetapi lebih banyak pengunduhan lebih banyak doktor dan *paper* yang dihasilkan dari universitas. Peningkatan koleksi digital juga tak meningkatkan jumlah penyediaan sarana prasarana elektronik dan perangkat lunak, malahan belanja perpustakaan perguruan tinggi untuk konsorsium, kerja sama bibliografi meningkat seiring dengan perkembangan koleksi digital.

1. Sirkulasi koleksi umum dan koleksi cadangan

Dari sisi sirkulasi dan koleksi cadangan, secara keseluruhan sirkulasi koleksi umum perpustakaan perguruan tinggi menurun 20,9 persen, sirkulasi koleksi cadangan tumbuh sedikit yaitu 2, 7 persen.

Di perpustakaan perguruan tinggi negeri, sirkulasi koleksi umum mengalami penurunan sebanyak 23,9 persen. Tetapi di saat bersamaan sirkulasi koleksi cadangan meningkat sebanyak 11 persen.

Di perguruan tinggi swasta, sirkulasi koleksi umum menurun 14,8 persen, disaat yang bersamaan, sirkulasi koleksi cadangan juga menurun sebanyak 11 persen.

2. Transaksi dan penerimaan dokumen kerja sama koleksi antar perpustakaan

Pada bagian layanan ini, penelitian ini menyampaikan hasil peningkatan yang sangat tinggi, terdapat peningkatan sebanyak 54 persen pada material

yang disediakan untuk dipinjamkan ke perpustakaan lain, dengan total penyediaan material dokumen sebesar 11,105,050. dan Pinjaman yang diterima perpustakaan perguruan tinggi tumbuh sebanyak 62 persen dengan total pinjaman mencapai 9,771,767.

3. Jam layanan umum

Pada indikator ini, rata-rata perpustakaan perguruan tinggi mengalami peningkatan jam layanan umum. Perpustakaan dengan jam layanan antara 20 sampai 39 jam per minggu mengalami penurunan. Tren jam buku layanan perpustakaan dalam penelitian ini menunjukkan peningkatan, perpustakaan dengan jam layanan 40 – 59 jam per minggu meningkat sebanyak 20,2 persen, perpustakaan dengan jam layanan 120-167 jam per minggu meningkat sebanyak 91,5 persen, perpustakaan dengan jam layanan 168 jam (7 hari x 24 jam) mengalami peningkatan sebesar 65 persen.

4. Volume pengadaan dan penambahan koleksi

- a. Terdapat peningkatan sebanyak 20,2 persen untuk koleksi buku, tumpukan serial, dan bahan kertas lainnya.
- b. Terdapat peningkatan sebanyak 898,3 persen untuk koleksi buku elektronik.
- c. Terdapat peningkatan sebanyak peningkatan 9,2 persen untuk koleksi *mikroform*.
- d. Terdapat peningkatan sebanyak peningkatan 244,6 persen untuk langganan terbitan berseri.
- e. Terdapat peningkatan sebanyak peningkatan 19,6 persen untuk bahan audiovisual.
- f. Terdapat peningkatan sebanyak peningkatan 92,6 persen untuk sumber referensi elektronik dan layanan agregasi (pembanding kualitas koleksi elektronik).

5. Staf perpustakaan

- a. Pustakawan meningkat 10,1 persen
- b. Staf profesional selain pustakawan meningkat 57,5 persen

- c. Staf honorer menurun –5,8 persen
- d. Asisten mahasiswa menurun -11,9 persen

6. Pengeluaran perpustakaan

Rata-rata pengeluaran perpustakaan perguruan tinggi secara keseluruhan tumbuh 48,5 persen dengan rincian :

- a. Meningkat 30,6 persen untuk gaji dan upah
- b. Meningkat 134,9 persen untuk sumber daya informasi
- c. Pengeluaran operasi

Pengeluaran perangkat keras dan perangkat lunak komputer mengalami penurunan 2,9 persen, dan untuk pengeluaran pemanfaatan bibliografi, jaringan dan konsorsium (kerja sama) perpustakaan mengalami peningkatan sebanyak 27,3 persen.

7. Layanan elektronik

- a. Digitalisasi dokumen perpustakaan, mengalami penurunan 13, 3 persen.
- b. Layanan referensi virtual, dalam penelitian ini termasuk layanan referensi melalui email dan *website* meningkat 52,4 persen.
- c. layanan teknologi untuk membantu pemustaka disabilitas mengalami peningkatan 27,2 persen.
- d. Layanan Skripsi, tesis dan disertasi elektronik, dalam layanan ini, penelitian ini menerima data laporan secara keseluruhan mulai dari tahun 2002. Dalam rentang waktu 6 tahun hingga 2008, layanan ini mengalami peningkatan 140,7 persen.

8. Literasi informasi di perpustakaan perguruan tinggi

Dalam penelitian ini, data yang diterima terkait laporan program literasi informasi di perpustakaan perguruan tinggi dimulai dari tahun 2004. Dibagi kepada tiga golongan yaitu :

- a. Perpustakaan perguruan tinggi yang melaksanakan program literasi informasi meningkat 18,2 persen
- b. Perpustakaan perguruan tinggi yang memasukkan program literasi informasi ke dalam misi lembaganya meningkat 13 persen.

- c. Perpustakaan perguruan tinggi yang memasukkan literasi informasi ke dalam perencanaan strategis lembaga mereka menurun 4, 5 persen

Berdasarkan laporan hasil penelitian menurut NCES di atas menunjukkan bahwa koleksi dan layanan mengambil porsi besar dalam tren perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi dalam periode waktu 1998 sampai tahun 2008 telah mengalami banyak perubahan dalam cara-cara pelayanan dan konten-konten yang disediakan di perpustakaan. Keberadaan teknologi informasi dan komunikasi termasuk juga internet tidak mengurangi kebutuhan bangunan perpustakaan secara fisik, dalam banyak hal bahkan meningkatkan kebutuhan bangunan fisik perpustakaan. peningkatan kebutuhan sirkulasi koleksi cadangan (*reserves collection*), peningkatan kebutuhan koleksi cetak dan tren jam buka layanan perpustakaan mulai dari 40 jam per minggu hingga 24 jam selama 7 hari penuh juga menunjukkan bahwa kebutuhan fisik bangunan perpustakaan bagi layanan tidak mengalami penurunan.

Dalam mengidentifikasi tren perpustakaan perguruan tinggi, Stephen Pinfield (2017) juga memaparkan dalam laporannya kepada SCONUL, bahwa terdapat 5 *Nexus* atau bagian-bagian yang dianggap merupakan tren perpustakaan perguruan tinggi saat ini. 5 *Nexus* tersebut menurut Stephen Pinfield dapat mengkoneksikan eksistensi perpustakaan perguruan tinggi di saat sekarang dan masa yang akan datang.

Lima *nexus* itu yang dimaksud Stephen Pinfield (2017) antara lain sebagai berikut:

1. *Datafied scholarship*

Perpustakaan perguruan tinggi akan bertransformasi menjadi perusahaan manajemen data pengetahuan. Penelitian yang semakin meningkat akan menghasilkan *dataset* digital yang besar dan perpustakaan perguruan tinggi akan meningkat pula tanggung jawabnya dalam memastikan data-data set

pengetahuan selalu terhubung ke jaringan dan penggunaan algoritma teknologi adalah suatu keharusan.

2. *Conneted Learning*

Perpustakaan perguruan tinggi akan menjadi pendukung pendekatan pembelajaran pendidikan tinggi yang terus terkoneksi dengan bantuan teknologi. Stephen Pinfield dan kawan-kawan mengidentifikasi perubahan pedagogi yang akan semakin memahami bahwa siswa saat ini dan masa yang akan datang merupakan pelanggan media sosial dan komputasi perangkat *mobile*.

3. *Services library oriented*

Penekanan strategis perpustakaan perguruan tinggi akan bergeser dari koleksi kepada layanan. Sentralisasi koleksi perpustakaan perguruan tinggi sebagai sumber informasi bagi civitas akademik, dalam penelitian ini diklaim akan memudar. Keberadaan sumber informasi digital dimana-mana di luar lingkungan perpustakaan, akan menjadikan perguruan tinggi lebih dinamis dalam mendukung pengajaran dan pembelajaran di lingkungan akademik melalui pendekatan layanan-layanan terbaru.

4. *Blurred indentities*

Banyaknya kolaborasi perpustakaan perguruan tinggi pada banyak pihak dan banyaknya perekrutan staf profesional perpustakaan dari luar profesi pustakawan akan mengakibatkan batas-batas nilai antara perpustakaan perguruan tinggi dan lembaga-lembaga lain di universitas maupun luar universitas menjadi kabur.

5. *Contextual pressures*

Perpustakaan perguruan tinggi dan lingkungan akademik akan terdampak pada tekanan dari bidang ekonomi dan politik. Penelitian Stephen Pinfield yang dilakukan di Inggris banyak memaparkan bahwa dampak *Brexit* (rencana keluarnya Inggris dari Uni Eropa) banyak mempengaruhi kebijakan penelitian, pengajaran di lingkungan pendidikan tinggi hingga pada akhirnya perpustakaan

secara umum terdampak secara pembiayaan akibat situasi politik di negara tersebut.

Melihat tren perkembangan dan isu-isu terkini perpustakaan perguruan tinggi menjadi penting mengingat amanat Undang-Undang No. 43 tentang perpustakaan (2007), yang pada pasal 14 mengamanatkan perpustakaan untuk senantiasa mengembangkan layanan perpustakaan sesuai perkembangan teknologi informasi dan teknologi komunikasi. Sejalan dengan hal itu, prinsip *"Library is growing organism"* Ranganathan di dalam Ahmad Anwar (2018) masih tetap relevan dalam memberikan arah pengembangan layanan perpustakaan. Bahwa sebagai organisme yang bertumbuh, perpustakaan dapat terus berkembang untuk menciptakan masa depan civitas akademik dan perguruan tinggi yang lebih baik lewat layanan-layanan yang diberikan.

2. Kualitas Layanan Perpustakaan dari Sudut Pandang Pemustaka

Padangan untuk memperjuangkan kualitas dari sisi pengguna (*customer*) banyak dikemukakan dalam literatur manajemen dan pemasaran. Konsep bisnis baik jasa maupun manufaktur telah meletakkan penghargaan yang tinggi pada pelanggan. Teori-teori yang dikemukakan untuk memahami konsep bisnis di masa depan juga sering meletakkan kedudukan pelanggan sebagai penentu paling penting. Sebagaimana pernyataan Drucker dalam Pearce (2010, p. 127), "Hanya ada satu tujuan sah dari bisnis, dan tujuan sah itu adalah menciptakan pelanggan. Pelangganlah yang menentukan apa bisnis itu". Hal senada juga disebutkan oleh Trivsel (2017) bahwa Keberhasilan setiap organisasi bisnis bergantung pada kepuasan pelanggan. Perusahaan-perusahaan yang berhasil memuaskan pelanggan sepenuhnya akan tetap di posisi teratas di pasar.

Teori-teori bisnis dalam konteks mutu, mengajak para pelaku bisnis dan organisasi di luar bisnis sekalipun untuk memahami bahwa suksesnya organisasi di masa mendatang tergantung pada kemampuan untuk menyesuaikan produk dan layanan agar sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dalam roda manajemen organisasi baik itu bisnis atau tidak, faktor kepuasan

karyawan juga merupakan hal lain yang penting bagi kemajuan inovasi dan pemenuhan kebutuhan pelanggan, akan tetapi menurut Yaacob (2014) dalam penelitiannya bahwa *customer focus* (fokus pada pelanggan) adalah prediktor yang sangat signifikan terhadap kepuasan karyawan, inovasi dan juga kepuasan pelanggan.

Begitu pentingnya posisi pelanggan dalam menebak masa depan bisnis jasa memang tidak serta merta menjadikan logika ini mudah untuk ditarik ke ranah perpustakaan yang bersifat non profit. Tetapi masalah ini bukan lagi mengarah pada persoalan konsep bisnis dan konsep non profit melainkan pentingnya tindakan korektif dilakukan dalam organisasi jasa untuk memastikan masa depannya. Seorang pustakawan referensi di Wilfrid Laurier University Pauline Dewan (2019, p. 177) mengatakan bahwa, perpustakaan perguruan tinggi perlu mengeksplorasi cara-cara toko buku ritel dalam hal pemasaran dan perhatian mereka terhadap konsumen. Cara-cara untuk memastikan bahwa mereka benar-benar memberikan pengalaman terbaik untuk menarik pelanggan.

Peter Hernon (2015, p. 44) menyebutkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi memang tidak akan bangkrut jika civitas akademik mengabaikan koleksi dan layanan mereka, tetapi menurut Hernon perpustakaan perguruan tinggi perlu untuk menjaga perannya dalam mendukung misi dan persaingan perguruan tinggi. Terlebih saat ini mahasiswa sangat mempertimbangkan antara biaya pendidikan dan pengalaman belajar yang bisa didapatkan salah satunya dari perpustakaan perguruan tinggi. Hal ini sejalan dengan tren perkembangan perpustakaan perguruan tinggi saat ini, menurut ACRL (2014) bahwa dana pendidikan yang dikeluarkan negara maupun institusi, saat ini sangat menekankan pada *student success initiatives* atau indikator keberhasilan belajar mahasiswa. Penekanan ini menurut ACRL menjadikan mahasiswa sangat memandang perpustakaan perguruan tinggi sebagai pertimbangan yang mendasar untuk memilih universitas tempat mereka menempuh pendidikan dan untuk mendukung keberhasilan belajar mereka.

Di perguruan tinggi, Kualitas layanan perpustakaan sangat bergantung pada kesan yang diterima pemustaka saat berhubungan langsung dengan segala hal terkait perpustakaan. Kesan yang muncul dari situasi khusus terkait kontak pelanggan pada layanan, dalam banyak literatur dengan perspektif *marketing* disebut dengan *moments of truth*. Kesan-kesan yang muncul tidak hanya terjadi pada saat kontak langsung terjadi, melainkan meliputi proses sebelum, ketika dan setelah terjadinya layanan. *Moment of truth* juga dianggap masih terjadi ketika pelanggan berupaya berbagi kesan atas layanan yang telah mereka rasakan (Araujo, 2013, p. 22). Dalam konteks perpustakaan, opini pemustaka atas kesan yang dirasakan pemustaka yang meliputi beberapa proses *moment of truth* di atas mempengaruhi persepsi pemustaka akan kualitas layanan. Menurut Sarpong (2016, p. 29) pada gilirannya *moment of truth* akan mempengaruhi persepsi kualitas layanan di mata pelanggan.

Pada dasarnya kualitas perpustakaan di mata pemustaka berfokus pada pengetahuan yang dapat mereka dapatkan dari perpustakaan. Dari aspek layanan informasi perpustakaan, Gunasekara (2010) dalam penelitiannya menemukan bahwa sebagian besar pemustaka memiliki tujuan ke perpustakaan perguruan tinggi karena kebutuhan informasi rujukan (referensi). Material referensi yang juga menjadi peringkat 1 sumber informasi yang dianggap pemustaka penting untuk mendukung pembelajaran dan penelitian dalam penelitian Gunasekara (2010) juga menunjukkan bahwa pemustaka sangat fokus pada informasi bisa mereka dapatkan. Terry Plum (1994) pernah mengatakan bahwa mengetahui sesuatu merupakan pengetahuan (*knowledge*), sedang mengetahui bagaimana cara menemukan sesuatu merupakan *ritual of knowledge* (ritual pengetahuan). Plum mengatakan bahwa pustakawan terlalu fokus untuk memperhatikan *ritual of knowledge* disaat pemustaka hakikatnya lebih berfokus pada pengetahuan yang konkrit. Sehingga Mengadopsi pendekatan yang lebih berorientasi pada pelanggan mungkin juga mengharuskan perpustakaan mengubah cara-cara perpustakaan yang dapat menghambat semua yang perpustakaan perguruan tinggi bisa lakukan kepada pemustaka.

Pengalaman pemustaka pada layanan-layanan di luar perpustakaan terkadang menjadi penyebab terjadinya pemustaka sering memiliki harapan yang tidak masuk akal pada perpustakaan. Sebagaimana Gregg Sapp (2019) dalam bukunya memaparkan contoh keinginan pemustaka yang tidak masuk akal secara lebih nyata di lapangan. Bahwa, tidaklah menjadi sangat tidak masuk akal jika pemustaka selalu menginginkan teks fisik dari kutipan apa pun yang mereka temukan dari dokumen elektronik perpustakaan. Akan tetapi akan menjadi sangat tidak masuk akal jika pemustaka menginginkan segala teks fisik secara gratis jika suatu bahan pustaka hanya tersedia dalam bentuk elektronik.

Pada perkembangannya, atas dasar pentingnya perbaikan persepsi dan pemenuhan harapan-harapan pemustaka untuk mencapai kualitas layanan, perpustakaan perguruan tinggi tidak ketinggalan untuk menggunakan pendekatan yang berfokus pada pelanggan (*customer focus*). Perpustakaan perguruan tinggi mencoba melibatkan penggunanya, termasuk siswa, secara lebih aktif dalam membantu meningkatkan kesadaran dan dalam desain dan pengiriman layanan perpustakaan. Di Universitas Loughborough misalnya, ada pendekatan yang disengaja untuk merekrut staf yang lebih mewakili siswa universitas (Atkinson, 2017, p. 428). Staf-staf perpustakaan dari sisi mahasiswa ini diharapkan dapat lebih mengimbangi pemustaka secara psikologi dan komunikasi, khususnya dalam hal usia, kebangsaan, dan jenis kelamin.

Di Emporia State University, ada sebuah organisasi kemahasiswaan yang terkenal dengan nama ESULA (*Empowered Students for University Libraries and Archives*). Anggota ESULA bertugas sebagai mentor sebaya pada layanan perpustakaan untuk sesama siswa. Selanjutnya Di University of Exeter menurut Atkinson (2017) ada suatu volunteer kemahasiswaan yang bernama Library Champion. Volunteer *Library Champion* ini tidak hanya memiliki peran dalam mempromosikan perpustakaan dan memberikan umpan balik, tetapi juga diberikan kepercayaan mengelola anggaran kecil untuk membeli kebutuhan buku yang diidentifikasi dari rekan-rekan mereka.

3. Kualitas Layanan Perpustakaan dari sudut pandang perpustakaan

Di Victoria University, pihak perpustakaan perguruan tingginya berfokus pada penyediaan sumber daya informasi berbentuk *online* dan pengiriman layanan *online* (Dexter-Ingram, 2016, p. 69). Akan tetapi perpustakaan perguruan tinggi Victoria University memaknai kualitas layanan sebagai upaya mereka untuk melengkapi layanan tatap muka dengan bantuan layanan *online*. Dengan mengusung konsep utama yang memadukan antara perpustakaan dan ruang belajar (*learning commons*), Perpustakaan Victoria University memaksimalkan bentuk layanan tatap muka mereka yang terdiri dari layanan perpustakaan pada umumnya, fasilitas IT, pusat karir dan layanan bantuan pembelajaran dengan bantuan layanan online. Perpaduan layanan seperti ini, oleh Perpustakaan Victoria University sebut sebagai *high quality customer services*. Dari sisi jaminan kualitas layanan (*quality assurance*), perpustakaan Victoria University (VU) memiliki lembaga yang bernama IRSI (*Information Resources, Systems and Infrastructure*), yaitu sebuah lembaga yang menjamin bahwa sumber daya perpustakaan VU dapat memenuhi kebutuhan pemustaka.

Menjaga kualitas layanan perpustakaan di perpustakaan perguruan tinggi merupakan suatu aktivitas fokus pelanggan dan upaya untuk menghasilkan pengetahuan baru. Kedua aktivitas tersebut membutuhkan pemeliharaan yang tinggi jika perpustakaan ingin mendapatkan kepuasan pemustaka secara konsisten. Menurut Mossop (2016), kualitas layanan di perpustakaan akademik hadir jika layanan perpustakaan dapat menghasilkan pengetahuan baru bagi pemustakanya. Penekanannya terletak pada bagaimana cara perpustakaan menawarkan segala sumber daya yang dimilikinya hingga perpustakaan dipercaya oleh pemustaka hingga dapat meningkatkan pemahaman mereka dan pada akhirnya dapat menghasilkan pengetahuan baru.

Secara teknis Mossop (2016, p. 5) menjelaskan bagaimana layanan perpustakaan bekerja, bahwa saat berinteraksi dengan pemustaka, hakikatnya hubungan ujung tombak layanan itu berada pada bagaimana hubungan antara pustakawan dan pemustaka, hubungan mereka layaknya seorang (pencari) *seeker*

dan (pemandu) *guide*. Bahwa pemandu yang baik selalu tahu bagaimana membantu kliennya mencapai tujuan informasi yang diinginkan. Akan tetapi kemudian seorang pemandu yang baik tahu kapan waktu terbaik untuk mereka keluar dari jalan dan membiarkan si pencari menyelesaikan pencarian secara mandiri.

Selanjutnya, layanan perpustakaan yang berkualitas juga sangat berkaitan dengan upaya pemberian pengalaman layanan terbaik bagi pelanggan dan dalam hal ini adalah kepuasan. Sebagaimana Swapnali Patil (2017) mengatakan bahwa layanan perpustakaan dikatakan berkualitas jika layanan berhasil memuaskan harapan pengguna sehingga menghasilkan pengalaman yang baik. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai evaluasi keseluruhan berdasarkan total layanan dari waktu ke waktu (Trivsel Städtjänster et al., 2017, p. 5). Akan tetapi kembali lagi pada pendapat (Plum, 1994) bahwa hakikatnya permustaka lebih berfokus pada pengetahuan yang konkrit yang ingin mereka dapatkan dari perpustakaan. dan itu dikategorikan sebagai pengetahuan sesungguhnya (*knowledge*) dalam interaksi antara pustakawan dan pemustaka di perpustakaan. Sedangkan pada saat yang bersamaan pustakawan lebih fokus kepada *ritual of knowledge* atau bagaimana agar pemustaka dapat mengetahui cara menemukan sesuatu dengan beragam sumber daya dan bantuan teknologi agar pemustaka dapat mandiri dalam memenuhi kebutuhannya pengetahuannya.

Atas dasar pemahaman Terry Plum tersebut, beliau telah dari jauh hari memahami bahwa perpustakaan akademik perlu mengintegrasikan kemajuan teknologi ke dalam hubungan sosial langsung kepada pemustaka, bahwa jika dikaitkan dengan layanan perpustakaan, bahwa faktor responsifitas layanan yang menuntut ketanggapan dan kecepatan penyediaan informasi memiliki seni tersendiri untuk menyeimbangkannya dengan faktor *self reliance* layanan yang memungkinkan kepercayaan diri pemustaka agar dapat memanfaatkan sumber daya perpustakaan secara mandiri. libQual memiliki dimensi yang memungkinkan untuk pengukuran kualitas layanan perpustakaan dalam masalah

ini. karena *self reliance* dan *responsiveness* merupakan bagian dari indikator yang terdapat dalam dimensi LibQual.

C. LibQual Sebagai Metode Pengukuran Kualitas Perpustakaan

Dunia perpustakaan mengenal LibQual sebagai metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Merujuk pada Association of Research Library (n.d.), LibQual diawali dari inisiatif Association of Research Libraries (ARL) pada tahun 1999 untuk mencari metode pengukuran baru bagi permasalahan penggunaan dan nilai elektronik di perpustakaan, pengukuran luaran perpustakaan dan secara spesifik pada permasalahan kualitas layanan di perpustakaan. Pada awalnya dalam melakukan penilaian kualitas layanan, perpustakaan mengadopsi metode *service quality* (ServQUAL) (Fatmawati, 2013). ServQual notabene merupakan metode untuk menilai segala bentuk layanan di berbagai sektor bisnis dan jasa yang berorientasi profit.

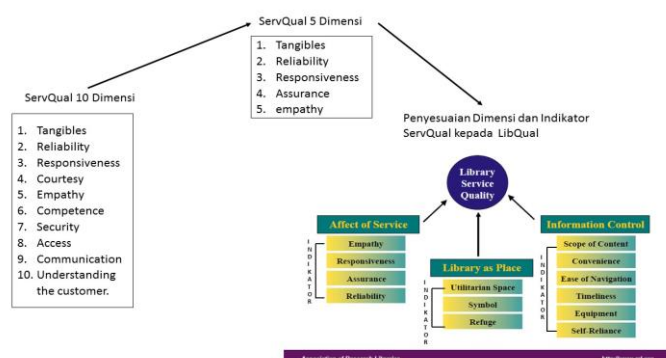
Pengukuran kualitas layanan di perpustakaan menggunakan LibQual meliputi 3 aspek, yaitu sikap pustakawan dalam pelayanan (*Services affect*), keadaan ruang dan gedung perpustakaan (*Library as place*), kontrol pribadi pemustaka (*Personal control*), dan akses informasi (*Information access*). Pada perkembangannya, 3 dimensi yang tersebut di atas merupakan penyesuaian dimensi LibQual yang terakhir dilakukan pada tahun 2009. Sejak awal rilisnya, dimensi LibQual sempat berubah sebanyak 6 kali, yaitu pada tahun 2001, 2002, 2003, 2005, 2006 dan terakhir 2009. Pada tahun 2001 LibQual sempat memiliki 8 dimensi. Perubahan perubahan dimensi LibQual dapat dilihat pada konstruksi yang dimensi LibQual yang dibangun Greenwood (2011) dan Fatmawati (2013, p. 204).

LibQual pertama kali dipelopori oleh dua tokoh ilmu perpustakaan di Texas A&M University (TAMU) yaitu Collen Cook dan Fred Heath. Selama bertahun-tahun keduanya melakukan penelitian untuk mengumpulkan persepsi kualitas layanan dari sudut pandang pemustaka di TAMU menggunakan metode ServQual. Keduanya mendapati bahwa ServQual tidak relevan bagi perpustakaan karena tidak mengakomodir beberapa indikator yang sangat penting bagi pemustaka (Fatmawati, 2013, p. 164). Hal yang membedakan

antara ServQual dan LibQual dapat dilihat dari dimensi dan indikator pada masing-masing metodologi.

ServQual yang pada awalnya dikembangkan oleh Profesor di TAMU yaitu Zeithaml, parasuraman dan Berry pada tahun 1980 (Fatmawati, 2013, p. 163). Pada awalnya ServQual memiliki 10 dimensi dalam metode pengukuran kualitasnya. Pada perkembangannya ServQual disederhanakan menjadi 5 dimensi (Sajna & Haneefa, 2016, p. 399). Kemudian atas proyek kerja sama ARL dan TAMU maka pada tahun 2000, LibQual resmi dirilis sebagai metodologi pengukuran kualitas di perpustakaan (Green & Kyrillidou, 2012).

Di bawah ini transformasi penyesuaian ServQual hingga ke LibQual dapat di lihat dari gambar yang penulis ilustrasikan berikut :



Gambar 2. Sumber ; mengutip dari (Hernon & Altman, 1996), (Sajna & Haneefa, 2016) dan <http://www.arl.org> diakses tanggal 25 September 2019

Sebagaimana terefleksikan dalam berbagai literatur, LibQual dapat dijadikan sebagai alat diagnosa lokal di dalam institusi perpustakaan. LibQual menawarkan peluang bagi perpustakaan agar dapat belajar bagaimana memenuhi harapan pengguna dan mengidentifikasi praktik terbaik untuk dalam mengelola persepsi pengguna terhadap perpustakaan (Green & Kyrillidou, 2012). Sejalan dengan hal itu, Rahayuningsih (2015, p. 33) mendefinisikan LibQual sebagai suatu paduan layanan, yang dengan itu perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami serta bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan. Fatmawati (2013, p. 168) juga mengartikan LibQual sebagai seperangkat metode

terbaru di perpustakaan untuk mengumpulkan, mencari dan memahami maupun menanggapi persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan yang telah diberikan.

Pada kesimpulannya LibQual merupakan instrumen baku untuk mengukur kualitas perpustakaan. Pengukuran kualitas perpustakaan menggunakan LibQual diambil dari sudut pandang pengguna tentang bagaimana persepsi dan harapan mereka selama menerima layanan pelanggan yang disediakan perpustakaan.

1. Korelasi LibQual dalam Upaya *Good Library Management*

Gerakan pengukuran kualitas layanan hakikatnya adalah salah satu bagian dari rangkaian pengukuran yang harus dilakukan perpustakaan untuk tujuan *good management*. Sebagaimana Edwin Clay (2006) mengklasifikasikan berbagai pengukuran di perpustakaan kepada 4 bagian, mulai dari pengukuran output, efektivitas, *outcome* dan kualitas layanan. Dalam laman resmi LibQual, ARL menegaskan bahwa LibQual merupakan metode pengukuran berbasis hasil atau *outcome measures* (Association of Research Libraries, n.d.). Sebagai pengukuran yang berbasis hasil, ARL menilai bahwa LibQual mampu menunjukkan seberapa baik organisasi melayani penggunanya, LibQual juga dapat menunjukkan efisiensi dan efektivitas dari lembaga perpustakaan.

Sebagaimana Edwin Clay (2006) mengklasifikasikan berbagai pengukuran di perpustakaan kepada 4 bagian, mulai dari pengukuran output, efektivitas, *outcome* dan kualitas layanan. adapun pengertian masing-masing pengukuran tersebut menurut Edwin Clay adalah sebagai berikut :

1. Pengukuran *output*; adalah pengukuran yang tergolong pada tugas perpustakaan pada umumnya. Seperti mengumpulkan data mengenai kegiatan staf perpustakaan, berapa banyak buku yang beredar, berapa banyak program yang disajikan perpustakaan, hingga berapa banyak pertanyaan referensi yang terjawab oleh perpustakaan. Clay menilai bahwa itu semua adalah ukuran *output* atau luaran dari perpustakaan.
2. Pengukuran input/efisiensi; adalah pengukuran kecepatan dan ketepatan cara dan perpustakaan dalam menjalankan tugas. Biasanya sangat terkait dengan pertimbangan anggaran dan manfaat (*cost and benefit*) perpustakaan dalam menyediakan layanan dan sumber daya.

3. Pengukuran kualitas layanan; diartikan sebagai pengukuran yang langsung menjurus pada layanan-layanan yang diberikan perpustakaan terhadap pemustaka. Bertujuan untuk membedakan apa yang perpustakaan kerjakan dan apa yang perpustakaan layankan, Karena itu pengukuran kualitas layanan biasanya berbentuk survei berbasis pemustaka. Sehingga perpustakaan dapat meyakinkan bahwa apa yang mereka kerjakan untuk tujuan pelayanan telah sampai kepada pemustaka.
4. Pengukuran *outcome*; pengukuran yang dilakukan sebagai cara untuk merencanakan dan menilai program-program dari perspektif pengguna. pengukuran *outcome* lebih berorientasi khusus pada program-program tertentu. Dan biasanya pengukuran dilakukan dengan cara melakukan wawancara pada pemustaka sesaat setelah mereka mengikuti program yang dibuat perpustakaan. Untuk memastikan apakah tujuan-tujuan program tersebut tercapai. Hasil dari pengukuran berbasis *outcome* sering sangat membantu untuk program penjangkauan pengguna (*out reach*).

LibQual yang berbasis *outcome* (hasil) akan menguji profesionalitas pustakawan dalam pekerjaannya. LibQual dapat berfungsi sebagai alat perpustakaan untuk mengonfirmasi layanan secara langsung kepada pemustaka. Sebagaimana Anne F. Robets (1989, p. 145) menjelaskan bahwa pustakawan profesional selalu membutuhkan bukti dari apa yang sudah dikerjakannya. Pengukuran kualitas layanan melalui persepsi dan harapan pemustaka merupakan upaya konkret yang dapat dilakukan untuk mengetahui apa yang sudah berhasil dilakukan.

LibQual dapat membentuk perpustakaan untuk melakukan kebijakan, efisiensi dan efektivitas layanan. Banyaknya sumber informasi, ketersediaan berbagai layanan informasi di luar perpustakaan pada era globalisasi saat ini, membuat perpustakaan perlu menentukan prioritas layanan yang menurut pemustaka penting sehingga perpustakaan dapat mempertahankan pemustakanya.

Dalam konteks interaksi keilmuan di perpustakaan, Martha kyrillidou menyebutkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan titik di mana

perspektif multidisipliner bersatu, di mana Martha (2018) mencontohkan bahwa seorang insinyur dapat membaca tentang kebijakan dan hukum di perpustakaan, di sisi lain seorang akuntan dapat memahami lingkungan politik. Perspektif multidisipliner perpustakaan memberikan gambaran bahwa, dalam kasus contoh kebutuhan informasi saja, perpustakaan menghadapi pemustaka dengan kebutuhan informasi yang kompleks dan tidak mudah ditebak hanya dengan berdasarkan keilmuan yang ditekuni seseorang.

Kembali lagi pada hal kualitas layanan, Stephen Mossop menjelaskan bahwa layanan hakikatnya adalah tentang apa yang diprioritaskan dalam organisasi jasa, Mussop (2016, p. 2) menganalogikan layanan dalam konteks toko retail sebagai berikut :

Penting bahwa rak-raknya diisi dengan baik dan menarik, kebutuhan pembeli akan dipenuhi oleh berbagai produk yang dapat mereka beli. Pelanggan tidak akan membeli banyak dari rak yang kosong atau berantakan. Jika ada penekanan prioritas pada staf untuk terus memperbaiki dan merapikan produk yang disajikan, maka akan jarang ada waktu bagi staf untuk berdiri untuk membantu pelanggan. Kalaupun staf menyadari bahwa tekanan ini juga perlu diimbangi oleh kebutuhan untuk mengawasi pelanggan dan siap untuk membantu sejauh yang mereka bisa, maka mereka kemungkinan besar tidak akan mengalihkan pandangan dari rak cukup lama untuk melihat pelanggan, apalagi merespons dengan cara yang positif dan bermanfaat. Dalam hal ini, itu semua tentang prioritas, dan itu harus ditetapkan dengan sangat jelas oleh organisasi.

Dalam konteks perpustakaan, hal seperti di atas mungkin saja muncul dalam layanan. aktivitas perpustakaan perguruan tinggi yang begitu kompleks tentu mendorong perpustakaan agar dapat mendefinisikan prioritas layanan dengan sangat jelas.

Ellen Altman and Hernon (2015) juga berpendapat *“Assessing service quality is the first step in retaining customers in today’s competitive environment*. Bahwa, penilaian kualitas layanan adalah langkah pertama untuk mempertahankan pelanggan di lingkungan yang kompetitif. Senada dengan yang diungkapkan Ellen Altman dan Peter Hernon, Putu Laxman Pendit dalam Fatmawati (2013) juga mengatakan bahwa tuntutan dunia perpustakaan dan informasi yang kompetitif

berbanding lurus dengan gerakan efisiensi perpustakaan dalam membuat keputusan dan kebijakan layanan. Dan itu akan sangat mungkin ditempuh dengan mengadaptasi metodologi pengukuran kuantitatif bagi layanan.

2. Dimensi *Affect of Service*

Diartikan sebagai kemampuan, sikap dan mentalitas pustakawan dalam melayani pemustaka. Pada dimensi ini, terdapat 4 indikator meliputi *Empathy*, *Responsiveness*, *Assurance*, *reliability*. 4 Indikator ini menjadi tolok ukur pertanyaan dalam pengukuran LibQual (Fatmawati, 2013).

Lebih lanjut Fatmawati (2013) menjelaskan atribut-atribut dalam dimensi *affect of services* sebagai berikut :

- a. Bahwa empati (*empathy*), merupakan sikap perhatian pustakawan secara pribadi kepada pemustaka. Empati lebih mencerminkan hubungan antar pribadi antara pemustaka dan pustakawan. Upaya untuk memahami keinginan /kebutuhan pemustaka serta kemampuan pustakawan dalam dalam berkomunikasi juga termasuk ke dalam indikator empati.
- b. Ketanggapan (*responsiveness*), adalah sikap yang mencerminkan kesediaan pustakawan membantu pemustaka secara cepat dan tanggap.
- c. Jaminan/ kepastian (*assurance*), adalah sikap yang mencakup keamanan, keramahan, kesopanan dan juga sifat dapat dipercaya dari pustakawan. Sehingga pemustaka mendapat rasa aman dan perasaan bebas dari sikap buruk pustakawan.
- d. Keandalan (*reliability*), adalah kemampuan pustakawan untuk memberikan layanan yang dijanjikan perpustakaan secara akurat, tepat waktu, konsisten, segera, dan memuaskan.

Menurut Martha Kyrillidou (2009) *Affect of service* merupakan dimensi yang mengukur interpersonal layanan di perpustakaan.

Menurut Rahayuningsih (2015) merupakan dimensi untuk mengetahui kemampuan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka.

3. Dimensi Information Control

- a. Ruang lingkup, *scope of content*, mencakup ketersediaan koleksi yang memadai, kekayaan koleksi jurnal *full text* maupun sumber informasi lainnya yang dimiliki. Selain itu juga tersedianya bimbingan pemustaka untuk menelusur informasi di perpustakaan.
- b. kenyamanan pemustaka (*convenience*), mencakup kenyamanan waktu yang dibutuhkan yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi dan ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan.
- c. Kemudahan akses (*ease of navigation*), kemudahan akses untuk menemukan koleksi.
- d. Kecepatan waktu akses (*timeliness*), mencakup kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat. Hal ini berarti bahwa waktu yang digunakan pemustaka saat mencari informasi di perpustakaan kecenderungannya relatif cepat. Sehingga pemustaka merasa lancar dalam mengakses beberapa informasi yang dibutuhkan.
- e. Peralatan yang modern (*equipment*), meliputi berbagai fasilitas peralatan perpustakaan yang mutakhir dan sesuai kebutuhan pemustaka.
- f. Kepercayaan diri/ aktualisasi diri (*selfreliance*), bahwa pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkan dalam menggunakan sarana akses dan berbagai petunjuk penelusuran informasi di perpustakaan tanpa bantuan pustakawan.

Information control merupakan dimensi yang mengukur kualitas layanan baik dari perspektif konten, akses ke sumber daya informasi, juga mengukur ruang lingkup konten yang ditawarkan oleh perpustakaan, kenyamanan, kemudahan navigasi, ketepatan waktu, ketersediaan peralatan, dan kemandirian pemustaka dalam penggunaan sumber daya (Kyrillidou, 2009).

Menurut Rahayuningsih (2015, p. 36) dimensi kontrol informasi (*information control*) adalah ketersediaan akses dan informasi yang berkualitas di perpustakaan. ketersediaan ini mencakup kekuatan koleksi, ketersediaan

koleksi, cakupan informasi, kenyamanan dalam mengakses informasi baik langsung maupun dari luar perpustakaan, serta kecepatan pemustaka dalam mengakses informasi. Bagian peralatan juga dan kemandirian juga menjadi bagian dalam dimensi ini, di mana Rahayuningsih menjelaskan bahwa ketersediaan peralatan komputer penelusuran serta fasilitas *hotspot wifi* juga menjadi faktor penting untuk memungkinkan kemandirian civitas akademik dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

4. Dimensi Library as Place

Perkembangan dunia digital membawa dampak pada banyak sektor termasuk perpustakaan. Research Library UK (2011) dalam laporannya memaparkan bahwa perpustakaan secara fisik akan semakin dilupakan seiring dengan berbagai upaya otomatisasi layanan perpustakaan untuk memudahkan pemustaka. Akan tetapi Research Library UK juga tidak menafikan bahwa secara fisik perpustakaan tidak dapat dilupakan begitu saja, dan ada cara-cara yang dapat ditempuh untuk mempertahankan perpustakaan agar tetap berhubungan secara fisik kepada pemustaka. diantaranya adalah menciptakan perpustakaan sebagai tempat yang fleksibel untuk bekerja, melakukan pertemuan dan tentunya memungkinkan untuk mengakses informasi.

Pada Metode LibQual, fisik perpustakaan menjadi salah satu dimensi untuk menilai kualitas layanan perpustakaan. Dimensi ini disebut sebagai dimensi “perpustakaan sebagai tempat” (*Library as Place*). Sebagai dimensi yang melihat perpustakaan dari segi fisik dan fungsional, *Library as Place* terdiri dari 3 atribut utama, yaitu sebagai berikut :

- a. Ruang yang bermanfaat (*utilitarian space*), yaitu adanya ruangan di perpustakaan yang bisa dimanfaatkan untuk diskusi dan belajar bagi segenap civitas akademik.
- b. Rambu dan berbagai makna petunjuk (*symbol*), meliputi peralatan, fasilitas fisik, peralatan komunikasi yang disediakan perpustakaan.
- c. *Refuge* (tempat aman dan nyaman), meliputi penyediaan ruang belajar yang memberikan kesan aman, nyaman, rileks dan merangsang kreatifitas bagi pemustaka.

Dimensi *Library as Place* mengukur bagaimana lingkungan fisik dipersepsikan baik secara pragmatis, keterpakaian, maupun simbolik yang mencakup aspek-aspek perpustakaan sebagai tempat aman dan nyaman (Kyrillidou, 2009).

Sedang menurut Rahayuningsih (2015), *Library as Place* adalah dimensi untuk melihat ketersediaan fasilitas dan ruang pembelajaran yang bermanfaat bagi mahasiswa. Kemudian Rahayuningsih (2015, p. 37) memaparkan beberapa indikator dalam dimensi *Library as Place*, yaitu sebagai berikut :

- a. ruang yang bermanfaat (*Utilitarian space*), adalah ruangan perpustakaan yang mendukung pembelajaran mandiri dan kelompok, setidaknya memenuhi kriteria ketenangan dan desain ruangan yang mampu menginspirasi kegiatan belajar civitas akademik.
- b. Berbagai makna (*symbol of term*) adalah perpustakaan yang terbuka bagi seluruh civitas akademik serta mampu menumbuhkan daya kreativitas seluruh civitas akademik.
- c. Kenyamanan dan keamanan (*Refuge*) adalah perpustakaan secara fisik sebagai tempat belajar yang nyaman, tenang serta senantiasa dalam keadaan bersih.

Sebagaimana yang tercermin dalam literatur-literatur di atas, menunjukkan bahwa hakikatnya dimensi-dimensi LibQual merupakan kesatuan alat untuk melihat kualitas layanan perpustakaan tidak hanya dari sisi depan, melainkan dari keseluruhan proses manajemen perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka. Hal tersebut tercermin dari masuknya kriteria kemampuan interpersonal pustakawan sebagai subjek utama layanan perpustakaan, kemudian bagaimana kenyamanan, keamanan, dan keberadaan perpustakaan yang inspiratif secara fisik menjadi aspek yang diukur pada *Library as Place*. Kemudian juga bagaimana dimensi LibQual mengukur kualitas layanan dengan melihat kapasitas cakupan akses dan sumber daya informasi di perpustakaan menggunakan dimensi *Information control*.

D. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi bagian dari acuan dalam melakukan penelitian, sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Adapun penelitian beberapa penelitian sebelumnya yaitu sebagai berikut :

1. Elvi Mardha Tessa (2018) pernah melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode LibQual di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara“. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Affect of services* dari pustakawan seperti wawasan dan pemahaman pustakawan dalam melayani sudah baik menurut pemustaka, begitu juga dari dimensi dan *Library as Place*, hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan, kebersihan, suasana hingga fasilitas perpustakaan dinilai baik oleh pemustaka. Namun dari aspek *Access to Information* seperti kecepatan menemukan koleksi, kemudahan akses dan akses *wifi* masih dinilai kurang oleh pemustaka.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada pengumpulan data dan kemudian analisis kesenjangan. penelitian ini yang dilakukan Elvi Mardha Tessa dilakukan tanpa adanya analisis kesenjangan yang muncul dari selisih perolehan nilai antara harapan dan persepsi pemustaka, yang dalam LibQual disebut dengan *superiority gap* dan *adequacy gap*. Hal ini dapat dilihat dalam instrumen pengumpulan data yang mana menggunakan kuesioner skala *linkert* dengan parameter 4 tingkatan untuk menangkap persepsi pemustaka, Sedangkan penelitian yang akan dilakukan akan menggunakan skala rating / *rating scale* 9 tingkatan yang dibagi ke dalam 3 bagian, yaitu skala pengukuran persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal. Pembagian skala ini dilakukan sesuai dengan standar kuesioner untuk pengumpulan data LibQual untuk mendukung ciri khas analisis kesenjangan dalam LibQual.

2. Dina Windya Putri (2017) dari Universitas Sumatera Utara pernah melakukan penelitian dengan judul “Pengukuran kepuasan pengguna

Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Menggunakan Pendekatan Model Kano”. Penelitian menggunakan Model Kano untuk mengkategorisasikan atribut-atribut layanan pada 3 bagian. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat 18 atribut dalam kategori kebutuhan dasar (*basic needs*) yang jika layanan itu tersedia, maka tak akan jauh meningkatkan kepuasan pemustaka, tetapi jika tidak ada akan berakibat fatal karena pemustaka akan menjadi tidak puas. Terdapat juga 11 atribut dalam kategori kebutuhan kinerja (*performance needs*) kategori ini berisi atribut yang nilai kinerja layanannya linier dengan tingkat kepuasan. Terakhir, terdapat 2 atribut dalam kategori *excitement needs*, yang mana atribut yang berada dalam kategori ini akan jauh meningkatkan kepuasan pemustaka. Kedua atribut itu adalah kebutuhan karya ilmiah yang dibutuhkan tersedia mewakili dimensi *reliability* serta penampilan petugas yang bersih dan rapih mewakili dimensi *assurance*.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada model yang digunakan dalam mengumpulkan data. penelitian Dina Windya Putri menggunakan Model Kano untuk mengategorikan dan melakukan segmentasi tingkat kepentingan kinerja layanan yang dibutuhkan pemustaka. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode pengukuran LibQual untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan.

3. Endang Fatmawati (2012) pernah melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan FEB UNDIP berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka dengan Metode LibQual”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi petunjuk dan sarana akses (*personal control*) mendapat nilai kualitas layanan terendah berdasarkan analisis nilai keunggulan layanan (*superiority gap*), hal itu dilatar belakangi oleh Belum tersedianya fasilitas mesin foto kopi di Perpustakaan FEB UNDIP. Kemudian dari analisis nilai kecukupan layanan (*adequacy gap*) menunjukkan kualitas layanan terendah terdapat dimensi akses informasi (*information access*), dilatar belakangi oleh 3 hal, pertama, karena koleksi

yang tersedia belum sesuai dengan silabus mahasiswa, kedua, karena tidak lancarnya akses informasi yang dibutuhkan mahasiswa, kemudian karena mahasiswa kesulitan dalam mendapatkan informasi yang tepat dan akurat melalui katalog yang tersedia.

Perbedaannya penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada dimensi LibQual yang digunakan dalam mengumpulkan data. Pada penelitiannya Endang Fatmawati menggunakan dengan 4 dimensi sesuai Metode LibQual tahun 2002. Terdiri dari dimensi *affect of service*, *personal control*, *information access* dan *library as place*. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan 3 dimensi yaitu *affect of service*, *information control* dan *library as place* sesuai ketentuan dimensi LibQual yang bakukan terakhir kali pada 2009.

4. Nuraini Perdani (2018) pernah melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Perpustakaan Kota Yogyakarta Dengan Metode LibQual”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa di mata pemustaka, dimensi *Affect of Service* menjadi aspek yang paling baik dibandingkan dalam mendukung kualitas layanan, dibandingkan dengan dimensi *Library as Place* dan *Information Control*. Nuraini mengklaim bahwa temuannya tentang pentingnya *affect of services* di mata pemustaka, menjadi perbedaan hasil penelitiannya dengan hasil penelitian yang dilakukan di perpustakaan luar negeri, di mana pemustaka sangat menganggap penting dimensi *Information control*.

Perbedaannya : sementara terletak pada pembatasan sampel sebagai limitasi penelitian, di mana Nuaraini Perdani hanya mengambil responden dari pemustaka yang datang ke Perpustakaan Umum Kota Yogyakarta.

5. Rahayuningsih (2015) pernah melakukan penelitian terkait layanan di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma (PUSD) dengan judul “Mengukur kepuasan pemustaka menggunakan metode LibQual”. Menggunakan 3 dimensi LibQual, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum pemustaka cukup puas terhadap layanan PUSD, hal itu berdasarkan analisis kecukupan nilai kualitas layanan (*adequacy gap*) yang berniali positif,

berada di atas harapan minimum pemustaka. Akan tetapi tingkat kualitas layanan PUSD belum memenuhi tingkat layanan yang sesungguhnya pemustaka inginkan, terlihat dari hasil negatif *superiority gap* yang berada di bawah zona toleransi. Pada penelitian ini, dimensi *Library as Place* dan *information control* merupakan aspek yang sangat membutuhkan perbaikan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada metodologi dan pendekatan penelitian. Pada penelitiannya Rahayuningsih menggunakan metode *mix methods* dengan strategi ekplanatoris sekuensial. Rahayuningsih memfokuskan penelitiannya pada pendekatan kuantitatif survei kemudian dilanjutkan dengan wawancara guna mengklarifikasi hasil survei. Kemudian penelitian LibQual Rahayuningsih bersifat evaluatif, karena penelitiannya ingin menjawab fenomena hasil kepuasan pemustaka yang naik turun pada 9 kali pengukuran kepuasan di PUSD berdasarkan ISO. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan, menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif untuk memaparkan permasalahan kualitas layanan di Perpustakaan UINSU sesuai perkembangan jumlah mahasiswa UINSU.

6. Muhammad Abdillah Islamy (2016) pernah melakukan penelitian dengan judul “Analisis tingkat kepuasan pemustaka tentang kualitas layanan perpustakaan dengan menggunakan metode LibQual”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, pemustaka telah puas pada kualitas layanan Perpustakaan Pusat ITB. Kinerja Perpustakaan Pusat ITB pada dimensi *Library as Place* berkontribusi paling besar dalam memenuhi kebutuhan pemustaka, hal itu terkait dengan keberadaan gedung dan fasilitas perpustakaan yang memadai. kemudian diikuti dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) terkait dengan kesesuaian janji jam layanan yang diberikan petugas perpustakaan kepada pemustaka, kemudian dimensi *Information Control* (Kualitas dan Akses Informasi) menunjukkan hasil yang rendah dari analisis kesenjangan, indikator kemudahan akses mendapat skor rendah, sehingga perlu ada perbaikan layanan terkait

kemudahan akses terutama dalam hal kesesuaian sistem temu balik informasi dengan kesesuaian koleksi di jajaran rak perpustakaan ITB.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada indikator pada dimensi *library as place*. Pada penelitiannya, Muhammad Abdillah Islamy masih menggunakan indikator *tangibles* atau faktor kewujudan di dalam indikator yang mengikat pertanyaan kuesionernya. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan, tidak menjadikan *tangibles* sebagian bagian dari indikator yang dinilai dan mengikat di kuesioner. Sikap ini didasarkan pada standar LibQual 2009 yang terbaru, yang mana indikator *tangibles* telah melebur ke dalam indikator *Utilitarian space* (kewujudan dari sisi , ruangan di perpustakaan yang bisa digunakan) dan *equipment* (kewujudan dari sisi alat yang sekarang berada pada dimensi *information control*).

7. Rika Jufriazia Manita (2011) pernah melakukan penelitian di perpustakaan Universitas Negeri Padang (UNP) dengan judul “Evaluasi kualitas layanan perpustakaan dengan menggunakan LibQual”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum persepsi dan harapan pemustaka terhadap layanan perpustakaan setara nilainya, sehingga hasil analisis kesenjangan angka kecukupan layanan (*Adequacy Gap*) menghasilkan nilai 0,00. Dalam artian bahwa kualitas layanan perpustakaan UNP menunjukkan dalam kondisi yang masih memuaskan pemustaka, tetapi benar-benar berada di batas akhir harapan minimum pemustaka. Aspek yang masih belum memuaskan pemustaka dan membutuhkan perbaikan adalah sikap dan kemampuan petugas (*affect of service*).

Kemudian selain melakukan analisis layanan menggunakan metode LibQual, Penelitian Rika Jufriazia ini juga melakukan evaluasi kualitas layanan yang ditinjau dari pemustaka kelompok fakultas, di mana dari 7 fakultas, hanya fakultas Sosial dan pendidikan yang sangat puas terhadap layanan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada kuesioner yang digunakan sebagai instrumen pengumpulan data.

Penelitian Rika Jufriazia menggunakan kuesioner yang menyertakan kolom NA (*Not Applicable*) di setiap poin pertanyaan. NA dimaksudkan untuk digunakan responden jika merasa ada pernyataan tambahan yang perlu disampaikan terkait persepsinya. Untuk mempertajam analisis dan pembahasan, angket dalam penelitian Rika juga memiliki 5 pertanyaan tambahan terkait waktu buka, jam layanan dan tingkat kunjungan responden ke perpustakaan. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan, menggunakan menggunakan kuesioner tanpa kolom NA. Penelitian yang akan dilakukan juga memiliki pertanyaan tambahan di awal, tetapi bukan untuk menangkap masukan melainkan untuk menandai responden yang memenuhi kriteria sebagai pemustaka aktual untuk dijadikan sampel penelitian.

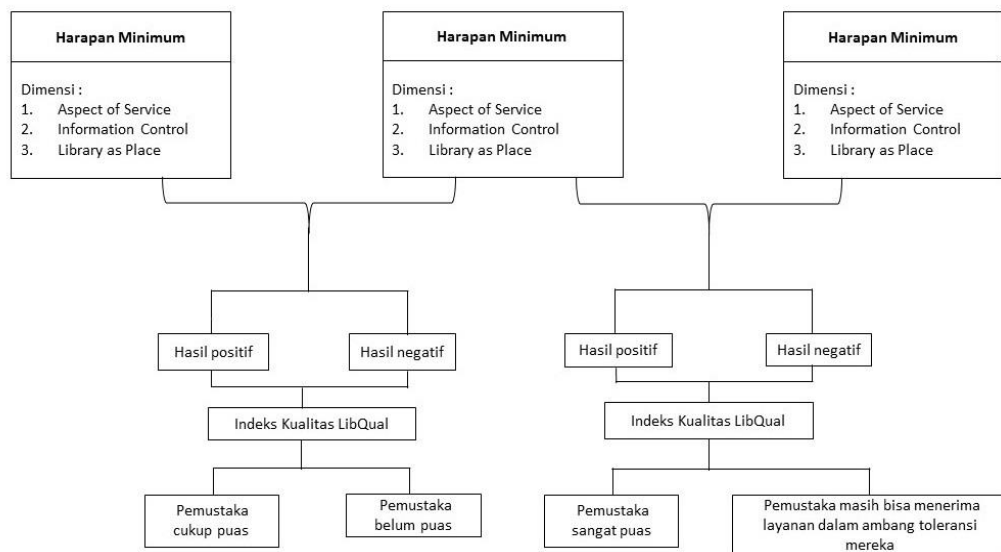
2. 5 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini akan memberikan gambaran bahwa, peneliti akan mengetahui kualitas layanan Perpustakaan UINSU melalui analisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pemustaka berdasarkan 3 dimensi layanan berdasarkan Metode LibQual. Analisis kesenjangan pertama yaitu mengukur selisih nilai antara persepsi dan harapan minimum pemustaka yang akan menghasilkan nilai *Adequacy Gap* (nilai kecukupan layanan), analisis kesenjangan yang kedua adalah mengukur selisih antara persepsi dan harapan ideal yang akan menghasilkan *Superiority gap* (nilai keunggulan layanan). Harapan dalam hal ini diartikan sebagai interpretasi dan keinginan pemustaka terhadap kinerja layanan, sangat dipengaruhi dari pengalaman-pengalaman pemustaka pada masa lampau. Adanya selisih perbedaan antara harapan dan persepsi pemustaka atas layanan yang sudah dirasakan, akan memberikan hasil persepsi kualitas layanan dari sudut pandang pemustaka.

Adapun ukuran kualitas layanan perpustakaan dalam penelitian ini adalah kepuasan pemustaka yang didapatkan dari formula indeks kualitas layanan perpustakaan berdasarkan metode LibQual. Formula indeks layanan inilah yang akan memetakan kepuasan pemustaka atas performa layanan, sehingga

pengukuran kepuasan dalam penelitian ini tidak dimulai dari interval nilai kepuasan yang ada di dalam skala kuesioner pada umumnya.

Gambar 3.Kerangka Berpikir



E. Hipotesis Penelitian

Menurut Juliansyah Noor, hipotesis merupakan pernyataan sementara untuk menjawab pertanyaan penelitian (Noor, 2015). Pernyataan hipotesis ditujukan agar fakta dalam penelitian dapat diuji secara empiris. Berikut hipotesis penelitian ini :

1. Terdapat perbedaan antara persepsi *affect of service* dan harapan minimum pemustaka pada dimensi *affect of service*.
2. Terdapat perbedaan antara persepsi *affect of service* dan harapan ideal pemustaka pada dimensi *affect of service*.
3. Terdapat perbedaan antara persepsi *information control* dan harapan minimum pemustaka pada dimensi *information control*.
4. Terdapat perbedaan antara persepsi *information control* dan harapan ideal pemustaka pada dimensi *information control*.
5. Terdapat perbedaan antara persepsi *library as place* dan harapan minimum pemustaka pada dimensi *library as place*.
6. Terdapat perbedaan antara persepsi *library as place* dan harapan ideal pemustaka pada dimensi *library as place*.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN.

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian menggunakan jenis penelitian survei deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Dalam Morissan (2016) dikatakan bahwa penelitian survei deskriptif merupakan pengamatan yang bersifat ilmiah yang dilakukan secara hati-hati dan cermat dan bertujuan untuk menjelaskan atau mencatat suatu kondisi sosial tertentu. Syofian (2017, p. 8) dikatakan bahwa metode deskriptif memiliki prosedur pemecahan masalah penelitian dengan cara menggambarkan objek penelitian pada masa saat berlangsungnya penelitian berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya, kemudian analisis dan interpretasinya berupa survei dan studi perkembangan.

Selanjutnya menurut tingkat eksplanasinya, penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif karena untuk mengetahui nilai variabel mandiri tanpa bermaksud untuk membuat perbandingan. Sebagaimana Syofian (2017) dikatakan bahwa penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri baik pada penelitian tersebut terdapat satu variabel ataupun lebih. Sebagaimana juga Yusuf (2017) mengatakan bahwa satu penelitian deskriptif bukanlah penelitian yang sifatnya asosiatif, dalam artian bukan untuk mencari hubungan sebab akibat.

Penggunaan metode deskriptif kuantitatif dalam penelitian ini diselaraskan dengan variabel mandiri penelitian yaitu kualitas layanan, yang mana variabel itu dilihat dari kaca mata 3 dimensi LibQual sebagai metode pengukuran kualitas layanan. Fokus dimensi-dimensi LibQual pada persepsi dan harapan pemustaka akan memusatkan penelitian ini pada masalah-masalah aktual dan fenomena yang sedang terjadi pada saat sekarang di Perpustakaan UINSU dengan bentuk hasil penelitian survei.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Dalam suatu penelitian, terdapat populasi yang ditentukan sebagai objek kajian yang diteliti. Menurut Bungin (2013) populasi merupakan keseluruhan dari objek penelitian yang mana dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, sikap hidup, nilai, udara, gejala hingga peristiwa. Yang mana objek-objek tersebut dapat dijadikan sebagai sumber data penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan (UINSU) yang berstatus sebagai anggota aktif Perpustakaan UINSU. Yang berjumlah 48.596 orang.

Tabel 2. Pemustaka Aktif Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) Medan

Afiliasi Fakultas / Departemen	Anggota Aktif Perpustakaan
Dakwah dan Komunikasi	3692
Ekonomi dan Bisnis Islam	8458
Ilmu Sosial	2032
Ilmu Tarbiyah dan Keguruan	18532
Kesehatan Masyarakat	1469
Sains dan Teknologi	3099
Syariah dan Hukum	5178
Ushuluddin dan Studi Islam	3016
Pasca Sarjana	4416
Total Keseluruhan	49892

Sumber : Pusat Pangkalan Data (PUSTIPADA) UINSU

2. Sampel

Menurut Yusuf (Yusuf, 2017, p. 150) Sampel merupakan bagian yang terpilih untuk mewakili populasi penelitian. Sebagai bagian yang terpilih, sampel pada umumnya ditujukan untuk menyederhanakan jumlah objek penelitian (populasi) agar dapat dilakukan penyimpulan dan generalisasi atas populasi (Noor, 2015). Penelitian ini menggunakan rumus Slovin untuk mengetahui jumlah sampel. Adapun dapat dilihat sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = perkiraan tingkat kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir
10%

$$n = \frac{49892}{1 + 49892.(0,1)^2}$$

$$n = \frac{49892}{499,92}$$

$$n = 99,79$$

$$n = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

3. Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik *proportional random sampling*, dimana sampel diambil dari anggota populasi secara acak dan berstrata secara proporsional. Dalam Yusuf (2017, p. 162) dikatakan bahwa *proportional random sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang mana jumlah sampel pada masing-masing strata yang telah ditentukan sebanding dengan jumlah anggota pada masing-masing strata populasi.

Rumus pengambilan sampel tiap-tiap strata adalah :

$$n = \frac{n_1 \times n_2}{N}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel per strata

n_1 = Jumlah populasi per strata

n_2 = Jumlah sampel penelitian

N = Jumlah populasi

Berdasarkan rumus di atas, maka dapat dihitung sampel yang diambil pada tiap strata adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Sampel berdasarkan teknik *proporsional random sampling*

No.	Afiliasi Fakultas / Departemen	Sub Populasi	Sampel	Jumlah hasil pembulatan
1.	Dakwah dan Komunikasi	3692	$\frac{3692 \times 100}{49892}$	7
2.	Ekonomi dan Bisnis Islam	8458	$\frac{8458 \times 100}{49892}$	17
3.	Ilmu Sosial	2032	$\frac{2032 \times 100}{49892}$	4
4.	Ilmu Tarbiyah dan Keguruan	18532	$\frac{18532 \times 100}{49892}$	38

5.	Kesehatan Masyarakat	1469	$\frac{1469 \times 100}{49892}$	3
6.	Sains dan Teknologi	3099	$\frac{3099 \times 100}{49892}$	6
7.	Syariah dan Hukum	5178	$\frac{5178 \times 100}{49892}$	10
8.	Ushuluddin dan Studi Islam	3016	$\frac{3016 \times 100}{49892}$	6
9.	Pasca Sarjana	4416	$\frac{4416 \times 100}{49892}$	9
Total Keseluruhan			49892	100

Untuk memudahkan penelitian, sampel dibulatkan menjadi 100. Pada strata Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan yang hasil hitung *proposional random sampling*-nya 37,14 digenapkan menjadi 38 sehingga sampel genap 100.

D. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah lanjutan dalam penelitian yang ditujukan untuk mengumpulkan data yang sudah didapat dari responden. Dikutip dari Syofian Siregar (2017), Pengumpulan data merupakan suatu proses pengumpulan data primer dan sekunder.

Metode Pengumpulan data menggunakan kuesioner Metode LibQual. Pengumpulan data dibuat berdasarkan kuesioener tertulis yang disesuaikan dengan atribut-atribut 3 dimensi LibQual untuk mengukur kualitas layanan.

Teknik pengskalaan dalam penelitian ini menggunakan skala *semantic differensial* 9 tingkatan. Skala *semantic differensial* merupakan skala yang dapat digunakan untuk mengukur respon dalam bentuk garis kontinum yang menunjukkan keadaan yang bertentangan, yang mana nilai yang sangat negatif berada pada sebelah kiri dan yang paling positif berada di sebelah kanan (Siregar, 2017).

Juliana De Lima Lopes (2011, p. 816) dalam Artikel jurnalnya menyebutkan bahwa skala semantik diferensial terdiri dari dua kutub yang saling berlawanan kata sifat, di mana dengan skala tersebut dapat memeriksa dan mengevaluasi suatu konsep yang paling dekat dengan perasaan mereka

“responden”. Kemudian, Prof. Muri Yusuf (2017, p. 232) juga mengatakan bahwa skala semantik diferensial merupakan skala yang memuat kata-kata yang sifatnya bipolar atau berlawanan, dan hanya boleh digunakan dengan hanya menambahkan kata “tidak”, kecuali kalau ada pertimbangan lain terkait diksi yang lebih tepat digunakan, seperti antara rajin - malas bukan rajin - tidak rajin.

Tabel 4. | ilustrasi tabel sampel

Skala Semantic Differensial

Yang diinginkan pemustaka pada layanan								
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Persepsi pemustaka pada layanan								
1	2	3	4	5	6	7	8	9

E. Definisi Operasional Variabel LibQual

Definisi menurut Juliansyah Noor (2015), Variabel merupakan fakta yang diabstraksikan ke dalam bentuk nama dan lambang. Kemudian, Juliansyah juga mengatakan bahwa variabel yang dijelaskan secara khusus disebut dengan definisi. Penjelasan mengenai variabel dalam penelitian disebut dengan definisi operasional variabel, yang mana dimaksudkan untuk memberikan petunjuk mengenai bagaimana variabel diukur.

LibQual merupakan kesatuan alat untuk melihat kualitas layanan perpustakaan dari sudut pandang pemustaka, tidak hanya dari sisi depan, melainkan dari keseluruhan proses manajemen yang mempengaruhi pengalaman layanan pemustaka di perpustakaan. Keseluruhan proses manajemen untuk melihat kualitas layanan, dalam LibQual dihimpun ke dalam 3 dimensi yang

menjadi variabel, berikut adalah 3 dimensi LibQual beserta indikator penilaiannya :

1. *Affect of Service*

Affect of service, yaitu aspek kemampuan, sikap dan kinerja pustakawan dalam melayani pemustaka. Meliputi : a) *Empathy*, yaitu sikap perhatian pustakawan untuk memahami keinginan/kebutuhan pemustaka, serta kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan kepada pemustaka. b) *Responsiveness*, adalah sikap yang mencerminkan kesediaan pustakawan membantu pemustaka secara cepat dan tanggap. c) *Assurance*, yaitu kepastian pemustaka untuk mendapatkan sikap ramah, sopan dan juga sifat dapat dipercaya dari pustakawan. d) *Reliability*, kemampuan pustakawan memenuhi janji layanan perpustakaan secara akurat, tepat waktu, konsisten, segera, dan memuaskan.

2. *Information Control*

Merupakan kualitas layanan yang diukur dari kualitas informasi dan akses informasi meliputi : a) perspektif konten (*Scope of content*) yang mencakup ketersediaan koleksi, dan ruang lingkup koleksi yang ditawarkan. b) *convenience*, mencakup kenyamanan akses informasi dan ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan. c) *Ease of navigation*, yaitu kemudahan akses ke sumber daya informasi. d) *Timeliness*, yaitu kecepatan waktu akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat. e) *Equipment*, peralatan yang *modern* sesuai kebutuhan pemustaka. f) *Selfreliance*, yaitu layanan yang menjamin kemandirian pemustaka dalam menggunakan sarana akses dan berbagai petunjuk penelusuran informasi di perpustakaan.

3. *Library as Place*

Kualitas layanan diukur dari sudut pandang perpustakaan sebagai tempat. Meliputi a) *Utilitarian space*, yaitu ruangan di perpustakaan yang bisa dimanfaatkan untuk diskusi dan belajar. b) *Symbol*, terkait berbagai makna yang menunjukkan perpustakaan sebagai tempat yang terbuka dan memunculkan

inspirasi belajar. c) *Refuge*, perpustakaan sebagai tempat yang memberikan kesan nyaman, aman, dan rileks untuk kegiatan pemustaka di dalamnya.

Atas dasar definisi operasional variabel LibQual di atas, dapat dijabarkan distribusi item pertanyaan dalam kuesioner, yaitu sebagai berikut :

Tabel 5.distribusi item

Variabel	Indikator	No. Item	Jumlah Item
Affect of service	<i>Emphaty</i>	1, 2, 6	3
	<i>Responsiveness</i>	4	1
	<i>Assurance</i>	3, 5, 7	3
	<i>Reliability</i>	8, 9	2
Information Control	<i>Scope of content</i>	12, 13, 17	3
	<i>Convenience</i>	10	1
	<i>ease of navigation</i>	16	1
	<i>timeliness</i>	11	1
	<i>modern quipment</i>	14	1
	<i>selfreliance</i>	15	1
Library as place	<i>utilitarian space</i>	22	1
	<i>Symbol</i>	18, 21	2
	<i>Refuge</i>	19, 20	2
Jumlah			22

F. Sumber Data

Data penelitian ini bersumber dari :

1. Data primer

Data yang langsung diperoleh dari responden melalui kuesioner. Sebagaimana Syofiyen Siregar (2017) mengatakan bahwa data primer merupakan data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber utama objek penelitian.

2. Data sekunder

Data yang diperoleh melalui studi kepustakaan seperti buku, majalah, jurnal dan dokumen lain yang berhubungan dengan masalah penelitian. Dalam Martin (2018) dikatakan bahwa data sekunder hakikatnya adalah setiap *dataset* yang tidak diperoleh oleh peneliti sendiri. dalam kata lain adalah data atau analisis data yang dikumpulkan oleh orang lain sebelumnya dan sedang dipertimbangkan untuk digunakan kembali untuk pertanyaan baru.

G. Teknik Pengukuran dan Analisis Data

Dalam mengukur kualitas layanan perpustakaan, Metode LibQual mengacu pada persepsi dan harapan pemustaka. Persepsi diartikan sebagai awal dari semua pengalaman manusia, sebagai mana John J. Ratey (2001, p. 120) menjelaskan bahwa persepsi merupakan pintu gerbang di mana kita menerima informasi dari panca indera kita dan dari kesadaran internal kita. Dalam LibQual, persepsi merupakan interpretasi dari apa yang dirasakan pemustaka ketika menerima layanan perpustakaan berdasarkan panca indra.

Tekait dengan harapan, Metode LibQual menggolongkannya pada 2 bagian. Yaitu harapan minimum (*minimum*) dan harapan ideal (*desired*). Secara teknis, instrumen survei LibQual akan mengukur tingkat kualitas layanan perpustakaan dengan menangkap persepsi (*perceive*), harapan minimum, harapan ideal pada tiap dimensi LibQual. Mengutip dari Sajna dan Mohamed haneefa (2016) bahwa harapan minimum berarti tingkat layanan minimum yang menurut pengguna memadai untuk mereka. kemudian harapan ideal (*desired*) merupakan tingkat layanan yang sangat diharapkan pengguna dari perpustakaan. selanjutnya persepsi, diartikan sebagai tanggapan pemustaka atas layanan aktual yang disediakan dan telah diterimanya dari perpustakaan.

Peneliti memadukan kutipan dari literatur Fatmawati (2013, p. 228) dan Rahayuningsih (2015) untuk menjabarkan langkah-langkah pengukuran kualitas layanan perpustakaan menggunakan Metode LibQual, yang antara lain sebagai berikut :

1. Pertanyaan dalam kuesioner LibQual sama-sama dijabarkan dengan butiran pertanyaan yang sama pada tiap skala, baik itu skala untuk melihat persepsi, harapan minimum maupun harapan ideal.
2. Kuesioner diedarkan kepada responden dengan menyesuaikan pada tempat, waktu, populasi dan sampel penelitian.
3. Pengumpulan data, data primer dalam penelitian dikumpulkan dengan metode survei. Dan data sekunder yang digunakan sebagai teori didapatkan dengan cara studi literatur. Kemudian data dikotomi sebagai

hasil pengukuran data primer didapatkan dengan menggunakan metode analisis kesenjangan pada metode LibQual.

4. Pengolahan data dengan analisis kesenjangan (*gap analysis*)

Oleh karena kualitas layanan dipersepsikan sama dengan kepuasan pemustaka terhadap layanan, Analisis kesenjangan (*gap analysis*) adalah cara yang digunakan untuk melihat kepuasan pemustaka secara pasti, sehingga dihasilkan nilai kualitas perpustakaan.

5. Analisis data

Analisis data dilakukan menggunakan metode statistik deskriptif. Analisis dimaksudkan untuk mereduksi data kuantitatif yang telah dikumpulkan agar lebih mudah diinterpretasikan sebagai penjelasan. Untuk mengukur kualitas layanan Perpustakaan UINSU, dilakukan dengan analisis kesenjangan *Superiority Gap* dan *Adequacy Gap*. Dengan adanya perbedaan antara harapan dan persepsi pemustaka atas layanan yang sudah dirasakan (kinerja aktual perpustakaan), maka akan memberikan hasil persepsi kualitas layanan dari sudut pandang pemustaka.

Terdapat 3 formula utama untuk mengetahui tingkat kualitas layanan di perpustakaan menggunakan analisis kesenjangan LibQual yaitu :

- a. Memahami zona toleransi (*Zone of Tolerance*), Menurut Kyrillidou (2009) merupakan area yang dibentuk dari nilai rerata skor harapan minimum dan skor rerata harapan ideal. Zona toleransi berada di antara nilai harapan minimum dan nilai harapan ideal.
- b. Kesenjangan superioritas (*Superiority Gap*), yaitu dengan melihat selisih (hasil pengurangan) antara persepsi dan harapan ideal.

$$\text{Superiority Gap} = \text{Persepsi} - \text{Harapan Ideal}$$

Hasil positif pada *Superiority Gap* (SG) menunjukkan pemustaka sangat puas terhadap layanan perpustakaan, karena persepsi mereka lebih dari apa yang mereka inginkan. Dalam bentuk ilustrasi, SG positif akan menunjukkan nilai kinerja kualitas layanan perpustakaan berada di atas zona toleransi. SG positif menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat baik.

Kemudian, jika SG menunjukkan nilai negatif, maka itu menunjukkan area perbaikan kualitas layanan perpustakaan. Nilai SG negatif juga dapat menunjukkan kualitas layanan yang masih dapat ditoleransi pemustaka jika nilai persepsi lebih besar dari harapan minimum dan lebih kecil dari harapan ideal ($P > HM$ dan $P < HI$). Kendati nilai yang dihasilkan negatif tetapi posisi persepsi yang berada di tengah-tengah zona toleransi menjadi dasar bahwa performa rendah suatu aspek layanan masih dapat ditoleransi.

- c. Kesenjangan kecukupan (*Adequacy Gap*), yaitu dengan melihat selisih (hasil pengurangan) antara persepsi dan harapan minimum.

$$\text{Adequacy Gap} = \text{Persepsi} - \text{Harapan minimum}$$

Hasil positif pada *Adequacy Gap* (AG) menunjukkan sejauh mana perpustakaan melebihi harapan minimum pemustaka. AG positif mengartikan bahwa pemustaka cukup puas terhadap layanan perpustakaan, karena persepsi mereka melebihi dari level layanan minimum yang pemustaka anggap memadai. AG positif menunjukkan bahwa kualitas layanan cukup baik.

Kemudian, jika AG menunjukkan nilai negatif, maka menunjukkan bahwa perpustakaan gagal memenuhi harapan minimum pemustaka pada layanan perpustakaan. nilai AG negatif mengartikan bahwa pemustaka belum puas terhadap layanan perpustakaan, karena nilai persepsi mereka di bawah level layanan minimum yang mereka anggap memadai. AG negatif menunjukkan kualitas layanan perpustakaan buruk.

Analisis data pembahasan penelitian ini dilakukan melalui 6 tahapan utama, yaitu dengan mengikuti pernyataan hipotesis, adapun urutannya sebagai berikut :

1. Analisis kesenjangan kecukupan (*adequacy gap*) pada dimensi *affect of service*,
2. Analisis kesenjangan superioritas (*superiority gap*) pada dimensi *affect of service*,

3. Analisis kesenjangan kecukupan (*adequacy gap*) pada dimensi *information control*
4. Analisis kesenjangan superioritas (*superiority gap*) pada dimensi *information control*
5. Analisis kesenjangan kecukupan (*adequacy gap*) pada dimensi *library as place*
6. Analisis kesenjangan superioritas (*superiority gap*) pada dimensi *library as place*

Adapun pembahasan yang dilakukan pada setiap tahapan meliputi analisis kualitas layanan perpustakaan secara umum, analisis kualitas layanan perpustakaan pada tiap dimensi LibQual, analisis kualitas layanan pada indikator tiap dimensi dan analisis kualitas layanan pada tiap item pertanyaan.

Pembahasan selanjutnya kemudian dilakukan berdasarkan data aktivitas pemustaka yang telah didapatkan. Data tersebut terdiri dari 2 bagian, pertama data primer yang menunjukkan intensitas pemustaka dalam mengunjungi dan memanfaatkan fasilitas perpustakaan, baik secara fisik maupun melalui *website* perpustakaan. Kedua, data primer diperoleh dari jawaban terbuka pemustaka yang menunjukkan latar belakang mereka dalam memanfaatkan layanan Perpustakaan UINSU. Data pertama dianalisis secara deskriptif dengan melihat persentase secara keseluruhan. Kemudian data primer kedua dibahas dengan menggunakan metode *text mining* (penambangan kata) dengan bantuan aplikasi *orange*, untuk kemudian dilakukan analisa tekstual dari informasi yang telah dikumpulkan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

1. Visi dan misi

Visi

Menjadi pusat informasi ilmiah berbasis riset dan teknologi informasi di Asia Tenggara berdasarkan nilai-nilai Islam untuk meningkatkan daya saing di era digital pada tahun 2020.

Misi

1. Meningkatkan kebutuhan koleksi perpustakaan yang berkualitas dan relevan
2. Mengembangkan repository yang open acces.
3. Menyelenggarakan pelayanan prima yang memenuhi standar pelayanan minimum
4. Mengembangkan sistem otomasi perpustakaan yang standar
5. Mengembangkan kompetensi kepastakawanan yang bersertifikasi
6. Mengembangkan Total Quality Manajemen dalam pengelolaan perpustakaan yang terakreditasi.
7. Mengembangkan kerja sama dengan lembaga-lembaga terkait yang relevan baik pada tingkat nasional maupun Asia Tenggara.

2. Sejarah singkat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara merupakan perpustakaan Perguruan Tinggi yang memiliki tugas utama mengoleksi, mengolah, dan menyajikan informasi dalam bidang ilmu-ilmu keislaman dan umum lainnya yang relevan dengan kajian program studi yang ada di UINSUmatara Utara.

Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara merupakan transformasi dari perpustakaan IAIN-SU. Perpustakaan UIN-SU adalah Perpustakaan Akademik yang dibangun pada tanggal 19 November 1973 dengan nama “Perpustakaan Marah Halim”. Nama ini diambil dari nama pendirinya yaitu Brigjen H. Marah Halim Harahap, Gubernur KDH Tk. I Provinsi Sumatera Utara pada waktu itu. Perpustakaan UINSUmatera Utara diresmikan oleh Menteri Agama RI Prof. DR. H.A Mukti Ali, di Jl.Sutomo No.1 Medan. Dengan semakin pesatnya perkembangan koleksi perpustakaan dan terbatasnya gedung yang ditempati pada waktu itu, maka tanggal 8 Februari 1990 perpustakaan dipindahkan ke lantai II Masjid Ulul Albab IAIN-SU dan diberi nama “Perpustakaan IAIN-SU Medan”.

Pada mulanya IAIN mengelola 5 (lima) perpustakaan yaitu : Perpustakaan Marah Halim sebagai perpustakaan induk, Perpustakaan Fakultas Tarbiyah, Perpustakaan Fakultas Syariah, Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Perpustakaan Fakultas Ushuluddin.

Perpustakaan-perpustakaan fakultas tersebut dileburkan dan koleksinya disatukan di perpustakaan pusat terjadi pada tanggal 14 Juli 1995 berdasarkan kebijakan Rektor IAIN-SU. Tertanggal 8 Mei 1995. Sejak itu IAIN mempunyai satu perpustakaan umum. Kemudian ketika kampus IAIN-SU pindah dari jalan Sutomo ke jalan William Iskandar Pasar V Medan Estate (Lokasi yang sekarang) pada tahun 1995, Perpustakaan IAIN-SU juga dipindahkan dari Lantai II Masjid Ulul Albab di Sutomo ke lantai III gedung perkuliahan Fakultas Tarbiyah di lokasi yang baru tersebut. Dengan semakin meningkatnya jumlah koleksi dan pengguna perpustakaan yang berarti semakin beratnya daya beban gedung lantai III tersebut, maka perpustakaan kemudian dipindahkan ke lantai I gedung yang sama pada tahun 1998.

Pada tahun 2003 perpustakaan IAIN-SU baru memiliki gedung sendiri berlantai III dengan keseluruhan 3000 m². Gedung ini diresmikan oleh Menteri Agama RI DR.H Said Agil Munawwar. Dengan pembangunan gedung pasca sarjana di jalan Karya Helvetia untuk pelaksanaan

pembelajaran bagi mahasiswa program Master (S2) dan Doktor (S3), maka dibangun pula perpustakaan cabang yang menempati satu ruang perkantoran di lantai I.

Sejak tahun 2015 seiring berubahnya IAIN-SU menjadi UINSU, maka perpustakaan juga berubah nama menjadi perpustakaan UINSU dan menjadi sumber informasi bagi sivitas akademika hingga sekarang. Pimpinan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera (UINSU) adalah Ibu Triana Santi, S.Ag, SS, MM.

Berikut ini merupakan nama-nama pimpinan yang pernah menjabat sebagai kepala perpustakaan IAIN hingga bertransformasi menjadi perpustakaan UINSU

- a. Dra. Hj. Chalidjah Hasan tahun 1973
- b. Dra. Hj. Rukiyah Siregar tahun 1974
- c. Drs. H. Bahasan Siregar tahun 1976
- d. Drs. H. Mhd Saleh Harahap tahun 1977
- e. Drs. Mhd. Nashuh tahun 1979
- f. Dra. Hj. Thoyibah M. tahun 1981
- g. Drs. Ahmad munir Hasibuan tahun 2000
- h. DR. Siti Zubaidah, MA. tahun 2004
- i. Dra. Retno Sayekti, MLis. tahun 2010
- j. Triana Santi S.Ag S.S, MM tahun 2015 s.d 2020

3. Jasa layanan perpustakaan

Perpustakaan UINSU menyediakan layanan :

- a. Administrasi keanggotaan
- b. Sirkulasi (peminjaman, pengembalian dan perpanjangan)
- c. Rujukan, penelusuran literatur dan aturan bantuan pengguna
- d. Akses digital
- e. Pendidikan pengguna
- f. Kerja sama antar perpustakaan
- g. Pelayanan fotokopi

Perpustakaan UINSU juga menyediakan layanan dukungan perpustakaan seperti :

- a. Pembukaan program studi baru
- b. Akreditasi program studi
- c. Akreditasi institusi

4. Data Perpustakaan

a. Jam buka layanan

Jam pelayanan perpustakaan yaitu :

- (1) Senin s.d Jum'at

Buka jam 8.00 s.d 15.30 WIB

- (2) Khusus hari Jum'at

Istirahat jam 12.00 s.d jam 14.00 WIB

- (3) Perpustakaan dengan persetujuan Rektor dapat menambah dan menyesuaikan jam pelayanan sesuai kebutuhan pengguna dan/atau sesuai standar pelayanan perpustakaan perguruan tinggi.
- (4) Untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna, perpustakaan membuka layanan di hari Sabtu dari jam 9.00 s.d 14.00 WIB.

b. Koleksi perpustakaan

- (1) Buku Teks: 13.952 Judul dan 54.063 Eksemplar
- (2) Buku Fiksi: 49 Judul dan 157 Eksemplar
- (3) Buku Non Fiksi: 13.903 Judul dan 53.906 Eksemplar
- (4) Koleksi Nonbook: 418 Judul dan 522 DVD/CD
- (5) Buku Referensi: 477 Judul dan 1.604 Eksemplar

c. SDM Perpustakaan

Saat ini SDM Perpustakaan UINSU 17 orang. Terdiri dari 1 Kepala Perpustakaan, 2 orang di bidang administrasi, 2 orang di bidang sirkulasi, 3 orang di bidang pengadaan, 4 orang di bidang pengolahan, 1 orang di bidang komputerisasi, 2 orang di bidang referensi, 1 orang di bidang pemeliharaan dan 1 orang di bidang penitipan. Adapun identitas lengkap SDM Perpustakaan UINSU dapat di lihat pada bagian struktur organisasi Perpustakaan UINSU.

d. Pemustaka (anggota perpustakaan)

Menurut data Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data UINSU per Juni 2019, pemustaka atau anggota perpustakaan di Perpustakaan UINSU berjumlah 49.892.

5. Akses internet

Fasilitas akses internet tersedia di semua ruangan perpustakaan untuk keperluan pembelajaran pemustaka dengan menggunakan koneksi *wifi* (wireless).

6. Situs Web perpustakaan

Informasi tentang sumber daya yang dimiliki oleh perpustakaan dapat diakses melalui situs web perpustakaan : digilib.uinsu.ac.id. pada situs ini terdapat sejumlah link ke berbagai metadata dan sumber daya belajar yang disediakan oleh perpustakaan UINSU termasuk katalog perpustakaan (OPAC), jurnal elektronik (e-journal), repository institusional (UINSU Repository).

7. Pengorganisasian bahan perpustakaan

a. Koleksi

Perpustakaan UINSU saat ini memiliki koleksi bahan perpustakaan lebih dari 57.906 judul dan 314.031 eksemplar dan menyimpan 150 keping cd. Bahan cetak terus bertambah dari tahun ke tahun. Perpustakaan melanggan 1 database jurnal elektronik dengan jumlah judul jurnal sekitar 300, dan e book. Perpustakaan juga mengembangkan dan memelihara situs web repository institusional yang dikenal dengan nama repository UINSU yang memiliki lebih dari 3000 judul dokumen.

b. Jenis koleksi

Koleksi yang dilayankan perpustakaan UINSU dibedakan menjadi 2 (dua) jenis yaitu :

(1) Berdasarkan subyek

(a) Koleksi umum

Koleksi umum adalah koleksi yang tidak berkaitan dengan tema keislaman. Pengolahan koleksi umum bahan perpustakaan diorganisasikan dengan berpedoman pada sistem Dewey (DDC). DDC mengelompokkan semua disiplin ilmu ke dalam 10 (sepuluh) golongan utama. Setiap golongan utama diuraikan ke dalam per sepuluh. DDC terdiri dari klas 000 sampai klas 900.

(b) Koleksi islam

Koleksi Islam adalah koleksi yang berkaitan dengan tema keislaman. Pengolahan koleksi Islam Perpustakaan UINSU menggunakan sistem klasifikasi DDC versi Islam.

(2) berdasarkan objek

(a) koleksi tercetak

koleksi tercetak merupakan koleksi yang disediakan dalam bentuk tercetak seperti buku, majalah, jurnal dan surat kabar.

(3) Koleksi digital

Koleksi digital merupakan koleksi yang disediakan dalam bentuk elektronik meliputi e-journal, e-book, digital library, repository.

Adapun dalam bentuk elektronik jurnal Perpustakaan UINSU melanggan sejumlah jurnal elektronik untuk sivitas akademika UINSU. Selain itu, Direktorat Pendidikan Tinggi Islam juga melanggan sejumlah jurnal yang penggunaannya dibagi-dipakai kepada seluruh perguruan tinggi keagamaan Islam seluruh Indonesia.

Ketentuan dan persyaratan penggunaan *database* jurnal yang dilanggan adalah beragam berdasarkan kontrak berlangganan yang disetujui bersama antara institusi pelanggan dengan vendor masing-masing *database*. *Database* dapat diakses dari jaringan kampus tanpa *account* dan *password* dan dari luar jaringan kampus menggunakan *account* dan *password*.

Untuk memperoleh *account* dan *password* serta informasi lebih lanjut tentang hal ini, hubungi staf yang bertugas pada kauter pelayanan digital perpustakaan atau melalui situs perpustakaan. Adapun elektronik jurnal UINSU terdiri dari 2 *database* :

(a) Ebscohost

Dengan isi :

1. *1.500 active full-text journals and magazines*
2. *1.300 active full-text peer-reviewed journals*
3. *660 active full-text peer reviewed journals with no embargo*
4. *1.100 active full-text journals indexed in Web of Science of Scopus*

Dengan Cakupan bidang :

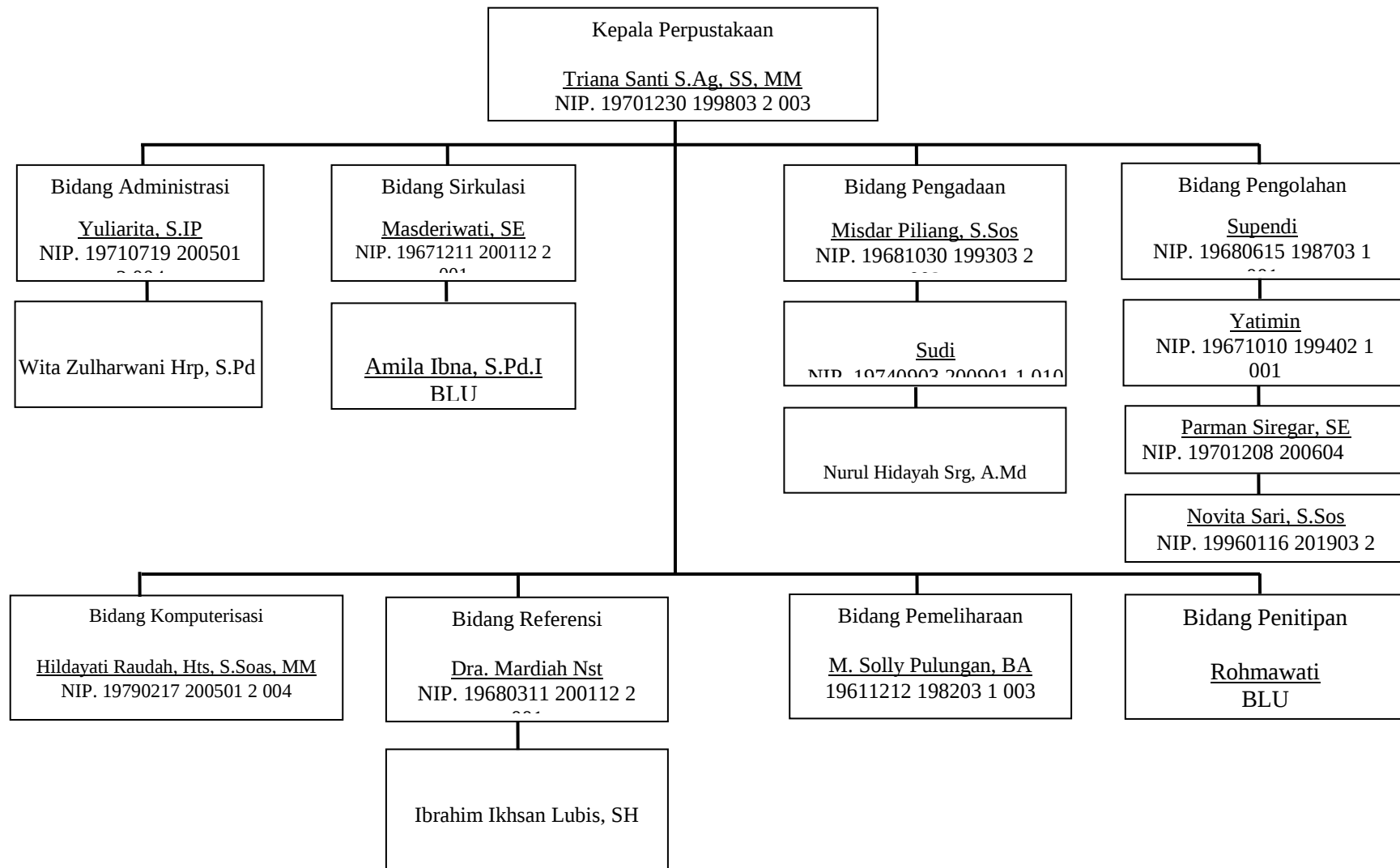
1. *Agriculture*
2. *Biology*
3. *Chemistry*
4. *Engineering*
5. *Multi-diciplinary academic*
6. *Environment & life sciences*
7. *Political science*
8. *Religion & philosophy*
9. *Applied science & technology*
10. *History*
11. *E-book*

(b) Emerald insight

Mencakup 5 subjek, yaitu; *education, engineering, health, library and social care dan ccounting.*

8. Struktur organisasi Perpustakaan UINSU

Gambar 4. Struktur organisasi Perpustakaan UINSU



B. Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas merupakan pengujian yang berkaitan dengan apakah suatu instrumen dapat secara tepat mengukur sesuatu yang ingin diukurnya. Menurut Juliansyah (2015) sebagai indeks tolok ukur kesahihan instrumen penelitian, validitas penting sebagai salah satu faktor penentu hasil penelitian yang baik. Dalam penelitian ini peneliti tidak melakukan uji validitas maupun uji reliabilitas terhadap instrumen penelitian. Sebagai salah satu metode pengukuran kualitas layanan perpustakaan, LibQual merupakan metode yang telah dibakukan secara internasional oleh *Association of Research Library (ARL)*. LibQual sebagaimana yang tercermin pada literatur, telah banyak penelitian yang dilakukan untuk menguji integritas instrumen LibQual. Di antaranya Thomson, Kyrillidou Cook (2008) yang berhasil menunjukkan bahwa hasil uji validitas mereka menggunakan metode “analisis faktor” mendukung kesimpulan bahwa skor pada 22 item LibQual valid.

Kemudian terdapat juga Prathiba Natesan (2016), merupakan penelitian komprehensif pertama yang mengukur validitas instrumen LibQual tidak hanya pada 3 dimensi LibQual, tetapi juga pada 3 level instrumen LibQual (persepsi, harapan minimum, harapan ideal). Menyadari bahwa untuk mendesain konstruk LibQual tidak sesederhana definisi asli analisis kesenjangan dalam LibQual, Natesan menggunakan metode pengukuran validitas yang kompleks pula yaitu *Multitraits Multimethod (MTMM)*. Kerumitan uji validitas instrumen LibQual ketika masing-masing item diukur pada 3 level pengukuran (persepsi, harapan minimum, harapan ideal) mengarahkan Natesan (2016) dalam temuan barunya melakukan prosedur MTMM sebagai langkah penyetaraan konstruk di ketiga level pengukuran LibQual. Penelitian Natesan ditujukan untuk memastikan bahwa pemustaka dapat benar-benar membedakan antara persepsi, harapan minimum dan harapan ideal pada setiap item LibQual. Hasil penelitian Natesan (2016) menunjukkan bahwa instrumen LibQual valid dan terdapat korelasi antara seluruh level pengukuran LibQual (persepsi, harapan minimum dan harapan ideal).

Berikut ini merupakan gambar hasil uji validitas dan reliabilitas Natesan (2016) pada 22 item standar LibQual menggunakan *Multitraits Multimethod* (MTMM).

Gambar 5. Hasil uji validitas dan reliabilitas menggunakan metode MTMM pada instrumen baku LibQual

Cronbach's alpha with 95% confidence intervals and correlation coefficients between each factor.

	Min			Per			Des		
	AS	IC	LP	AS	IC	LP	AS	IC	LP
Min									
AS	(.947) [.942, .951]								
IC	0.932	(.935) [.930, .940]							
LP	0.889	0.854	(.891) [.882, .900]						
Per									
AS	0.518	0.458	0.433	(.939) [.934, .943]					
IC	0.467	0.462	0.431	0.893	(.916) [.909, .922]				
LP	0.388	0.347	0.432	0.806	0.846	(.886) [.876, .895]			
Des									
AS	0.614	0.516	0.508	0.526	0.485	0.415	(.927) [.921, .932]		
IC	0.506	0.559	0.437	0.449	0.458	0.341	0.908	(.915) [.908, .922]	
LP	0.451	0.402	0.595	0.393	0.410	0.423	0.842	0.803	(.866) [.855, .877]

Kemudian dalam penelitian Rehman (2014) juga menyebutkan bahwa skala LibQual terus menghasilkan reliabilitas yang sangat andal. Kemudian terkait reliabilitas 22 item instrumen LibQual, Thompson, Kyrillidou dan Cook (2008) sebagai pelopor pertama munculnya metode LibQual menyebutkan bahwa, koefisien *Cronbach's alpha* (α) yang sangat tinggi pada ketiga dimensi LibQual, yaitu Affect of Service ($\alpha = 0,94$), Library as Place ($\alpha = 0,89$) dan *Information Control* ($\alpha = 0,91$). Kemudian untuk skala keseluruhan 22 item ($\alpha = 0.96$). *Cronbach's alpha* adalah salah satu ukuran keandalan yang paling banyak digunakan dalam ilmu sosial (Bonett & Wright, 2015). Dalam Kurniawan (2011) dikatakan bahwa suatu kuesioner disebut reliabel jika memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,06 atau $>0,60$.

Atas dasar penelitian-penelitian di atas, maka peneliti tidak melakukan uji validitas maupun uji reliabilitas terhadap instrumen LibQual dalam penelitian ini. Terlebih juga dengan alasan keterbatasan kemampuan peneliti terkait dengan penerapan MTMM yang membutuhkan keterampilan teknis psikometri tingkat lanjutan. Sebagaimana juga dalam Ridho (2014) disebutkan bahwa prosedur

pengukuran invarian dalam penelitian membutuhkan keterampilan teknis psikometri yang cukup rumit bagi peneliti yang belum menguasai psikometri tingkat lanjut.

1. Penggunaan Instrumen

Dalam penelitian ini tidak dilakukan uji validitas maupun uji reliabilitas terhadap instrumen LibQual, karena kuesioner sebagai instrumen penelitian telah valid. Adapun Dimensi dan item LibQual yang digunakan sebagai instrumen penelitian ini mengikuti versi terbaru LibQual secara internasional pada tahun 2003-2009 dengan 3 dimensi dan 22 item.

2. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan untuk melihat perbedaan rerata antara persepsi, harapan minimum dan harapan ideal pada tiap dimensi LibQual. Uji hipotesis dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25, kemudian menggunakan teknik statistik parametrik yaitu uji t berpasangan (*paired t test*). Teknik uji t berpasangan digunakan karena uji hipotesis dilakukan pada dua variabel (harapan dan persepsi) yang berada di suatu kontinum sampel yang sama. Sebagaimana Morissan (2016, p. 330) mengatakan bahwa uji t berpasangan dapat digunakan untuk mengetahui perbedaan nilai rata-rata variabel yang berbeda pada satu kelompok sampel yang sama.

Sebelum melakukan uji t berpasangan (*paired t test*), dilakukan uji normalitas data sebagai pendahuluan hal. Uji normalitas dilakukan sebagai asumsi dasar untuk memastikan bahwa data terdistribusi normal dan juga untuk menentukan jenis uji statistik yang digunakan. Uji normalitas di dalam Oktaviani (2014, p. 128) dianggap sebagai dasar penentu apakah pengujian statistik dilakukan secara parametrik atau non parametrik. Uji t berpasangan tergolong dalam statistik parametrik dalam kaidah statistik (Saragih, 2015, p. 186), dan untuk itu perlu dilakukan uji normalitas.

Uji normalitas ini dilakukan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnove* dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25, karena menurut Dahlan dalam

Oktaviani (2014), metode tersebut lebih tepat digunakan pada sampel yang jumlahnya lebih dari 50. Seluruh hasil uji normalitas pada tiap variabel menunjukkan bahwa sebaran data normal. Untuk itu, uji hipotesis penelitian kemudian dapat dilakukan dengan pendekatan statistik parametrik uji t berpasangan. Hasil uji normalitas dapat di lihat pada tabel lampiran, di bawah ini merupakan tabel hasil uji hipotesis :

Tabel 6. Hasil uji hipotesis

Dimensi	Skor		T mean	Signifikansi	Keterangan
ASP – ASM	5,93	5,94	-0,01	0,933	Tidak beda nyata
ASP – ASI	5,93	7,80	-1,87	0,000	Beda nyata
ICP – ICM	5,43	5,85	-0,42	0,003	Beda nyata
ICP – ICI	5,43	7,91	-2,48	0,000	Beda nyata
LPP – LPM	6,22	6,19	0,03	0,769	Tidak beda nyata
LPP - LPI	6,22	8,15	-1,93	0,000	Beda nyata

Dari tabel di atas diketahui bahwa dari dimensi *Affect of service*, *Information Control* dan *Library as Place*, terdapat 4 hipotesis yang memiliki perbedaan yang nyata, dan 2 hipotesis yang tidak berbeda nyata. Adapun penjelasannya sebagai berikut : (buat ketentuan dasar yang kuat, kutip)

1. Rerata *Affect of Service* Persepsi adalah 5,92 dan rerata *Affect of Service* Minimum adalah 5,93. Hasil uji t berpasangan (*paired t test*) menunjukkan hasil signifikansi sejumlah 0,933. Bertolak dari ketentuan dasar uji hipotesis t berpasangan, hasil signifikansi tersebut menunjukkan bahwa tidak terbukti *Affect of Service* Persepsi berbeda dengan *Affect of Service* Minimum.
2. Rerata *Affect of Service* Persepsi adalah 5,92 dan rerata *Affect of Service* Ideal adalah 7,79. Hasil uji t berpasangan (*paired t test*) menunjukkan hasil signifikansi sejumlah 0,000. Bertolak dari ketentuan dasar uji

hipotesis t berpasangan, hasil signifikansi tersebut membuktikan bahwa *Affect of Service* Persepsi berbeda dengan *Affect of Service* Ideal.

3. Rerata *Information Control* Persepsi adalah 5,42 dan rerata *Information Control* Minimum adalah 5,84. Hasil uji t berpasangan (*paired t test*) menunjukkan hasil signifikansi sejumlah 0,003. Bertolak dari ketentuan dasar uji hipotesis t berpasangan, hasil signifikansi tersebut membuktikan bahwa *Information Control* Persepsi berbeda dengan *Information Control* Minimum.
4. Rerata *Information Control* Persepsi adalah 5,42 dan rerata *Information Control* Minimum adalah 7,91. Hasil uji t berpasangan (*paired t test*) menunjukkan hasil signifikansi sejumlah 0,000. Bertolak dari ketentuan dasar uji hipotesis t berpasangan, hasil signifikansi tersebut membuktikan bahwa *Information Control* Persepsi berbeda dengan *Information Control* Ideal.
5. Rerata *Library as Place* Persepsi adalah 6,22 dan rerata *Library as Place* Minimum adalah 6,18. Hasil uji t berpasangan (*paired t test*) menunjukkan hasil signifikansi sejumlah 0,769. Bertolak dari ketentuan dasar uji hipotesis t berpasangan, hasil signifikansi tersebut menunjukkan bahwa tidak terbukti *Library as Place* Persepsi berbeda dengan *Library as Place* Minimum .
6. Rerata *Library as Place* Persepsi adalah 6,22 dan rerata *Library as Place* Minimum adalah 8,15. Hasil uji t berpasangan (*paired t test*) menunjukkan hasil signifikansi sejumlah 0,000. Bertolak dari ketentuan dasar uji hipotesis t berpasangan, hasil signifikansi tersebut membuktikan bahwa *Library as Place* Persepsi berbeda dengan *Library as Place* Ideal

C. TEMUAN Kualitas Layanan perpustakaan UINSU

1. Kualitas Layanan Perpustakaan UINSU secara umum

Pada bagian ini, kualitas layanan perpustakaan akan dibahas secara umum sesuai kaidah yang berlaku dalam metode LibQual. Analisis kemudian dilanjutkan dengan pembahasan kualitas layanan perpustakaan per dimensi. Pembahasan dilakukan berdasarkan analisis kesenjangan di antara persepsi, harapan minimum dan harapan ideal pemustaka. Analisis kesenjangan tersebut meliputi kesenjangan kecukupan (*adequacy gap*), antara persepsi dan harapan minimum pemustaka dan kesenjangan superioritas (*superiority gap*) antara persepsi dan harapan ideal pemustaka.

Analisis kecukupan/ *adequacy gap* selanjutnya disebut (AG) dan analisis superioritas/*superiority gap* disebut (SG). Pada analisis penelitian ini, kualitas layanan merupakan upaya yang konsisten untuk memenuhi harapan pemustaka, dengan tidak terlepas dari persepsi mereka, di mana kualitas layanan diambil dari nilai perbandingan yang proporsional antara persepsi dan harapan pemustaka terhadap layanan.

Tabel di bawah ini menampilkan nilai rerata persepsi, harapan minimum, harapan ideal dan analisis kesenjangan terhadap kualitas layanan Perpustakaan UINSU

Tabel 7. Skor kualitas layanan Perpustakaan UINSU secara umum

P	HM	HI	AG	SG
5,81	5,96	7,92	-0,15	-2,11

Dari tabel di atas terlihat bahwa nilai rerata persepsi pemustaka secara umum masih berada di bawah nilai rerata harapan minimum dan harapan ideal pemustaka. Secara umum data di atas menunjukkan bahwa kualitas layanan Perpustakaan UINSU masih berada di bawah batas yang dapat pemustaka toleransi. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai persepsi yang masih berada di bawah batas zona toleransi (area di antara nilai harapan minimum dan harapan ideal).

Secara umum, Data di atas menunjukkan bahwa kualitas layanan Perpustakaan UINSU belum bisa memenuhi harapan minimum dan harapan harapan ideal yang dimiliki pemustaka. Nilai negatif *adequacy gap* (AG) dan *superiority gap* (SG) menunjukkan area perbaikan kualitas layanan perpustakaan UINSU. Nilai negatif AG dan SG juga menunjukkan bahwa pemustaka belum puas pada layanan Perpustakaan UINSU.

Dilihat dari *adequacy gap* (AG) secara umum, nilai negatif sejumlah -0,15 menunjukkan bahwa kualitas layanan Perpustakaan UINSU belum mampu memenuhi harapan minimum pemustaka. Fatmawati (2013, p. 234) mengatakan bahwa kondisi nilai AG negatif menunjukkan bahwa pemustaka belum puas terhadap layanan perpustakaan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan berada pada taraf belum mampu memenuhi harapan minimum pemustaka.

Kemudian dilihat dari SG (*superiority gap*) nilai negatif sejumlah -2,11 pada tabel di atas belum bisa menjadikan kualitas Perpustakaan UINSU dapat dikatakan baik, karena kondisi nilai persepsi pemustaka yang berada di bawah zona toleransi. Kondisi tersebut dapat dilihat dengan melihat rerata persepsi yang lebih kecil dari harapan minimum pemustaka (tidak berada di antara harapan minimum dan harapan ideal). Menurut Rahayuningsih (2015, p. 55), kualitas layanan perpustakaan tergolong baik jika persepsi berada di dalam zona toleransi, di mana zona toleransi adalah area di antara nilai harapan minimum dan harapan ideal pemustaka. dalam kondisi persepsi berada dalam zona toleransi, kualitas layanan perpustakaan dapat tergolong baik kendati SG (*superiority gap*) bernilai negatif.

2. Perbedaan persepsi dan harapan minimum pemustaka pada dimensi *Affect of service*

Tabel 8. Skor adequacy gap dimensi affect of service

f	P	HM	AG
<i>Affect of Service</i> (sikap dan kinerja petugas perpustakaan)	5,93	5,94	-0,01

--	--	--	--

Pada bagian ini, pembahasan dilakukan untuk melihat perbedaan nilai rerata persepsi dan harapan minimum yang dimiliki pemustaka pada dimensi *affect of service*. Secara umum, nilai persepsi dimensi *affect of service* (AS) mendapatkan posisi kedua yang paling rendah dengan nilai rerata 5,93.

Untuk melihat bagaimana kualitas layanan kecukupan Perpustakaan UINSU pada dimensi *affect of service* (AS), data dibahas dengan meninjau nilai hasil analisis kesenjangan kecukupan (*adequacy gap*). Hasil pengolahan data statistik menunjukkan bahwa terdapat perbedaan rerata antara persepsi dan harapan minimum pemustaka pada dimensi *affect of service*, Namun, tidak didapati perbedaan yang signifikan di antara keduanya. Di mana hasil uji t menghasilkan nilai -0.01 dari perbedaan nilai rerata *affect of service* persepsi sejumlah 5,93 dan *affect of service* minimum sejumlah 5,94.

Hasil analisis kesenjangan kecukupan (*adequacy gap*), sejumlah -0,01 mengasumsikan bahwa, performa sikap dan kinerja petugas perpustakaan belum mampu melewati batas minimum harapan yang dimiliki pemustaka. Skor negatif AG dimensi *affect of service* menunjukkan bahwa dimensi sikap dan kinerja petugas perpustakaan belum bisa memuaskan pemustaka.

Selanjutnya kualitas kecukupan layanan Perpustakaan UINSU dibahas pada 4 indikator yang ada pada dimensi *affect of service*, adapun pembahasannya adalah sebagai berikut :

Tabel 9. Skor adequacy gap pada indikator dimensi affect of service

Indikator	p	HM	AG
Emphaty	5,74	5,90	-0,16
Responsiveness	5,99	6,14	-0,15
Assurance	5,99	5,89	0,11
Reliability	6,07	5,97	0,11

Dari tabel di atas, analisis kesenjangan AG pada indikator *assurance* dan *reliability* mendapatkan hasil yang positif, dengan skor AG yang sama sama berjumlah 0,11. Hasil positif analisis kesenjangan AG pada indikator *assurance* dan *reliability* menunjukkan bahwa, kualitas layanan perpustakaan dari aspek jaminan sikap dan kehandalan layanan petugas perpustakaan dinilai cukup baik oleh pemustaka.

Di sisi lain, persepsi pada indikator *empathy* dan *responsiveness* tidak berhasil melampaui harapan minimum yang dimiliki pemustaka. Indikator *empathy* mendapat skor persepsi senilai 5,74, yang mana skor ini berada di bawah harapan minimumnya yang bernilai 5,90 dan harapan idealnya yang berjumlah 7,71. Kemudian indikator *responsiveness* mendapat skor persepsi sejumlah 5,99, yang mana skor ini berada di bawah harapan minimumnya yang bernilai 6,14 dan harapan idealnya yang berjumlah 7,87. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pada indikator *empathy* dan *responsiveness* berada di bawah zona toleransi.

Dari kondisi di atas, analisis kesenjangan AG pada indikator *empathy* dan *responsiveness* mendapatkan hasil yang negatif. Di mana skor AG pada indikator *emphaty* senilai -0,16 dan *responsiveness* senilai -0,15. Hasil negatif analisis kesenjangan AG pada indikator indikator *empathy* dan *responsiveness* menunjukkan bahwa, kualitas layanan perpustakaan dari aspek perhatian dan ketanggapan petugas perpustakaan, dinilai belum baik oleh pemustaka.

Selanjutnya kualitas kecukupan layanan Perpustakaan UINSU dibahas pada pada 9 item yang ada pada dimensi *affect of service*, adapun pembahasannya adalah sebagai berikut :

Tabel 10. Skor adequacy gap per item pertanyaan dimensi *affect of service*

Indikator	Pertanyaan	p	HM	AG
Emphaty	1. Petugas perpustakaan menanamkan kepercayaan pada pengguna	6,42	6,11	0,31

Emphaty	2. Petugas perpustakaan memberikan perhatian kepada pengguna	5,45	5,76	-0,31
Assurance	3. Petugas perpustakaan tetap sopan saat melayani	5,82	6,09	-0,27
Assurance	5. Petugas perpustakaan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna	6,40	5,76	0,64
Responsiveness	4. Petugas perpustakaan selalu siap menjawab pertanyaan pengguna	5,99	6,14	-0,15
Emphaty	6. Petugas perpustakaan berurusan dengan pengguna dengan cara yang penuh perhatian	5,36	5,83	-0,47
Assurance	7. Petugas perpustakaan memahami kebutuhan penggunanya	5,76	5,81	-0,05
Reliability	8. Petugas perpustakaan selalu bersedia membantu penggunanya	6,20	6,00	0,20
Reliability	9. Petugas perpustakaan dapat diandalkan dalam menangani masalah layanan	5,94	5,93	0,01

Dari tabel di atas diketahui bahwa dimensi *affect of service* (AS) mencakup item pertanyaan 1 hingga 9, untuk menghemat kata, analisis data pada bagian ini selanjutnya disingkat dengan kode AS1, AS2, AS3 dan seterusnya, hingga item ke-9 (AS9). Tabel di atas menunjukkan bahwa terdapat 4 item pertanyaan yang persepsinya berada dalam zona toleransi dan 5 item pertanyaan yang persepsinya di bawah zona toleransi.

Adapun item pertanyaan dimensi AS dengan nilai kesenjangan kecukupan (AG) yang bernilai positif di antaranya, AS1 (Petugas perpustakaan menanamkan kepercayaan pada pengguna) dengan skor sejumlah 0,31, AS5 (Petugas perpustakaan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna) dengan skor sejumlah 0,64, AS8 (Petugas perpustakaan selalu bersedia membantu penggunanya) dengan skor sejumlah 0,20 dan AS9 (Petugas perpustakaan dapat diandalkan dalam menangani

masalah layanan) dengan skor sejumlah 0,01. Dari keempat item pertanyaan tersebut, AS5 yang berada pada indikator *assurance* mendapat skor AG tertinggi dengan nilai 0,64.

Selanjutnya ditinjau dari kesenjangan kecukupan (AG), terdapat 5 item pertanyaan dari dimensi AS yang bernilai negatif. Kelima item tersebut di antaranya AS2 (Petugas perpustakaan memberikan perhatian kepada pengguna), AS3 (Petugas perpustakaan tetap sopan saat melayani), AS4 (Petugas perpustakaan selalu siap menjawab pertanyaan pengguna), AS6 (Petugas perpustakaan berurusan dengan pengguna dengan cara yang penuh perhatian), AS7 (Petugas perpustakaan memahami kebutuhan penggunanya). Dari kelima item pertanyaan tersebut, AS6 mendapatkan nilai AG paling negatif (-0,47).

Dari data tabel skor kualitas layanan pada tiap item dimensi AS di atas, diketahui bahwa secara kualitas, petugas perpustakaan UINSU telah cukup baik dalam aspek pengetahuan yang dimiliki petugas perpustakaan, kepercayaan yang diberikan kepada pemustaka, keandalan petugas dalam membantu pemustaka dan keandalan dalam mengatasi masalah layanan.

Sementara dalam hal perhatian petugas, kesopanan, kesiapan dalam menjawab pertanyaan pemustaka, dan sikap petugas dalam memenuhi kebutuhan pemustaka, petugas Perpustakaan UINSU dianggap masih belum baik oleh pemustaka. Selanjutnya item AS2, AS3, AS4, AS6, AS7 pada dimensi AS, kelimanya merupakan area yang perlu diperbaiki pada layanan perpustakaan dan tidak dapat ditoleransi oleh pemustaka Perpustakaan UINSU. Hal ini dapat dilihat dari 2 hal. Pertama, nilai persepsi pada AS2, AS3, AS4, AS6, AS7 yang menunjukkan hasil di bawah zona toleransi. Kedua, hasil analisis kesenjangan kecukupan (AG) pada kelima item tersebut yang bernilai negatif.

3. Perbedaan persepsi dan harapan ideal pemustaka pada dimensi *Affect of service*

Tabel 11. Skor superiority gap dimensi *affect of service*

Keterangan	P	HI	SG
<i>Affect of Service</i> (sikap dan kinerja petugas perpustakaan)	5,93	7,80	-1,87

Pada bagian ini, pembahasan dilakukan untuk melihat perbedaan nilai rerata persepsi dan harapan ideal yang dimiliki pemustaka pada dimensi *affect of service*. Untuk melihat bagaimana kualitas layanan superioritas Perpustakaan UINSU pada dimensi *affect of service* (AS), data dibahas dengan meninjau nilai hasil analisis kesenjangan superioritas (*superiority gap*). Hasil uji t menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara skor rerata persepsi dan harapan ideal pemustaka pada dimensi *affect of service*, Hasil analisis kesenjangan SG dimensi *affect of service* menghasilkan nilai -1.87, nilai tersebut didapat dari perbedaan nilai rerata *affect of service* persepsi sejumlah 5,93 dan *affect of service* ideal sejumlah 7,80.

Hasil negatif analisis kesenjangan superioritas (*superiority gap*) pada dimensi *affect of service* menunjukkan bahwa performa sikap dan kinerja petugas perpustakaan belum mampu melewati harapan ideal yang dimiliki pemustaka. Nilai negatif kesenjangan superioritas pada dimensi *affect of service* tidak serta merta dapat menjadikan kualitas layanan pada dimensi ini dapat ditoleransi oleh pemustaka. Hal ini terjadi karena kondisi nilai persepsi *affect of service* berada di luar zona toleransi antara harapan minimum dan harapan ideal *affect of service*, yang mana masing-masing bernilai 5,94 dan 7,80.

Selanjutnya kualitas superioritas layanan Perpustakaan UINSU dibahas pada 4 indikator yang ada pada dimensi *affect of service*, adapun pembahasannya adalah sebagai berikut :

Tabel 12. Skor superiority gap pada indikator dimensi *affect of service*

Indikator	p	HM	HI	SG
Emphaty (item 1, 2, 6)	5,74	5,90	7,71	-1,96
Responsiveness (item 4)	5,99	6,14	7,87	-1,88
Assurance (item 3, 5, 7)	5,99	5,89	7,84	-1,85
Reliability (item 8, 9)	6,07	5,97	7,84	-1,77

Ditinjau dari analisis kesenjangan SG, indikator *assurance* dan *reliability* menghasilkan nilai yang negatif, dengan masing-masing indikator berturut-turut senilai -1,85 dan -1,77. Hasil nilai negatif pada kesenjangan SG menunjukkan bahwa harapan ideal pemustaka pada indikator *assurance* dan *reliability* belum terpenuhi, akan tetapi nilai tersebut masih berada pada batas yang dapat ditoleransi oleh pemustaka. Hal tersebut dikarenakan nilai rerata persepsi pada indikator *assurance* dan *reliability* masih berada pada zona toleransi, di mana nilai rerata persepsi indikator *assurance* sejumlah 5,99 dan *reliability* sejumlah 6,07 berada di atas rerata nilai harapan minimum pemustaka pada indikator *assurance* dan *reliability* yang masing-masing berjumlah 5,89 dan 5,97.

Selanjutnya analisis kesenjangan SG pada indikator *empathy* dan *responsiveness* juga menghasilkan nilai negatif, dengan masing-masing berturut-turut bernilai -1,96 dan -1,88. Hasil nilai negatif SG pada indikator *empathy* dan *responsiveness* menunjukkan bahwa harapan ideal pemustaka pada kedua indikator tersebut belum terpenuhi dan tidak dapat ditoleransi pemustaka. Nilai SG negatif pada dimensi *empathy* dan *responsiveness* tidak dapat ditoleransi dikarenakan nilai rerata persepsi pada indikator *empathy* sejumlah 5,74 dan *responsiveness* sejumlah 5,99 tidak berhasil melampaui harapan minimum yang dimiliki pemustaka pada kedua indikator tersebut. Pada akhirnya nilai SG pada indikator *emphaty* dan *responsiveness* menunjukkan ruang perbaikan kualitas layanan pada dimensi *affect of service*.

Selanjutnya kualitas superioritas layanan Perpustakaan UINSU dibahas pada 9 item yang ada pada dimensi *affect of service*, adapun pembahasannya adalah sebagai berikut :

Tabel 13. Skor superiority gap per item pertanyaan dimensi affect of service

Indikator	Pertanyaan	p	HM	HI	SG
Emphaty	1. Petugas perpustakaan menanamkan kepercayaan pada pengguna	6,42	6,11	7,60	-1,18
Emphaty	2. Petugas perpustakaan memberikan perhatian kepada pengguna	5,45	5,76	7,68	-2,23
Assurance	3. Petugas perpustakaan tetap sopan saat melayani	5,82	6,09	7,95	-2,13
Assurance	5. Petugas perpustakaan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna	6,40	5,76	7,75	-1,35
Responsiveness	4. Petugas perpustakaan selalu siap menjawab pertanyaan pengguna	5,99	6,14	7,87	-1,88
Emphaty	6. Petugas perpustakaan berurusan dengan pengguna dengan cara yang penuh perhatian	5,36	5,83	7,84	-2,48
Assurance	7. Petugas perpustakaan memahami kebutuhan penggunanya	5,76	5,81	7,82	-2,06
Reliability	8. Petugas perpustakaan selalu bersedia membantu penggunanya	6,20	6,00	7,84	-1,64
Reliability	9. Petugas perpustakaan dapat diandalkan dalam menangani masalah layanan	5,94	5,93	7,84	-1,90

Dari tabel di atas diketahui bahwa dimensi *affect of service* (AS) mencakup item pertanyaan 1 hingga 9, untuk menghemat kata, analisis data pada bagian ini selanjutnya disingkat dengan kode AS1, AS2, AS3 dan seterusnya, hingga item ke-9 (AS9). Dari tabel di atas diketahui bahwa, analisis kesenjangan superioritas (SG) pada seluruh item dimensi AS bernilai negatif.

Hasil negatif analisis kesenjangan SG pada seluruh item dimensi AS secara umum menunjukkan bahwa, kualitas layanan Perpustakaan UINSU belum dapat memenuhi harapan ideal yang dimiliki pemustaka. Item AS1, AS5, AS8 dan AS9 merupakan item yang masih dapat ditoleransi kendati mendapatkan nilai SG negatif, hal ini dikarenakan keempat item tersebut masih berada dalam zona toleransi (persepsinya di atas harapan minimum).

Jika ditinjau dari kesenjangan superioritas (SG) item yang berada di dalam zona toleransi, skor paling negatif jatuh pada item AS9, dengan skor (-1,90). Kendati masih dapat ditoleransi, akan tetapi skor paling negatif pada AS9 dapat memberikan gambaran bahwa kemampuan petugas Perpustakaan UINSU dalam mengatasi masalah layanan belum dapat memenuhi harapan ideal yang dimiliki pemustaka.

Selanjutnya hasil analisis kesenjangan superioritas (SG) pada item AS2, AS3, AS4, AS6, AS7 menghasilkan skor bernilai negatif di luar zona toleransi. Kelimanya merupakan area yang perlu diperbaiki pada layanan perpustakaan dan tidak dapat ditoleransi oleh pemustaka Perpustakaan UINSU. Pernyataan tersebut didapat berdasarkan nilai persepsi pada AS2, AS3, AS4, AS6, AS7 yang menunjukkan hasil di bawah nilai harapan minimum yang dimiliki pemustaka. Jika ditinjau dari kesenjangan superioritas (SG), skor paling negatif pada item-item dimensi AS yang berada di luar zona toleransi jatuh pada item AS6 (-2,48).

Sebagai kesimpulan analisis, pada dimensi AS, performa layanan yang dinilai cukup baik oleh pemustaka berada pada indikator *assurance* item AS5, yaitu tentang bagaimana petugas Perpustakaan UINSU memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna. Kemudian harapan tertinggi yang dimiliki pemustaka dan tidak dapat ditoleransi jatuh pada indikator *emphaty* item AS6. Menunjukkan pemustaka sangat mengharapkan petugas Perpustakaan UINSU dapat berurusan dengan pengguna dengan cara yang penuh perhatian. Pemustaka Perpustakaan UINSU tidak dapat menoleransi performa rendah yang terjadi pada item AS6 saat penelitian dilakukan. Sementara itu, harapan tertinggi

pemustaka yang masih masih dapat ditoleransi performanya, jatuh pada indikator *reliability* item AS9, yaitu tentang bagaimana petugas perpustakaan dapat diandalkan dalam menangani masalah layanan.

4. Perbedaan persepsi dan harapan minimum pemustaka pada dimensi *information control*

Tabel 14. Skor adequacy gap dimensi information control

Keterangan	P	HM	AG
<i>Information Control</i> (kualitas informasi dan akses informasi)	5,43	5,85	-0,42

Untuk melihat bagaimana kualitas layanan kecukupan Perpustakaan UINSU pada dimensi *information control* (IC), data dibahas dengan meninjau nilai hasil analisis kesenjangan AG (*adequacy gap*). Hasil pengolahan data statistik menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara rerata persepsi dan harapan minimum pemustaka pada dimensi *information control*. Hasil uji t menghasilkan nilai -0.42 dari perbedaan nilai rerata *information control* persepsi sejumlah 5,43 dan *information control* minimum sejumlah 5,85.

Hasil analisis kesenjangan kecukupan (*adequacy gap*), sejumlah -0,42 mengasumsikan bahwa, performa kualitas dan akses informasi Perpustakaan UINSU belum mampu melewati batas minimum harapan yang dimiliki pemustaka. Skor negatif AG dimensi *affect of service* menunjukkan bahwa dimensi sikap dan kinerja petugas perpustakaan belum bisa memuaskan pemustaka. Hasil negatif AG pada dimensi *information control* pada akhirnya menunjukkan area perbaikan kualitas layanan dari aspek kualitas informasi dan kualitas akses informasi di Perpustakaan UINSU.

Selanjutnya kualitas kecukupan layanan Perpustakaan UINSU dibahas pada 6 indikator yang ada pada dimensi *information control*, adapun pembahasannya sebagai berikut :

Tabel 15. Skor adequacy gap pada indikator dimensi information control

Indikator	p	HM	AG
a. Scope of content (item 12,13,17)	5,42	5,85	-0,43
b. Convenience (item 10)	4,95	5,72	-0,77
c. ease of navigation (item 16)	6,00	5,94	0,06
d. Timeliness (item 11)	5,49	5,85	-0,36
e. equipment (item 14)	5,20	5,93	-0,73
f. self reliance (item 15)	5,53	5,79	-0,26

Pada bagian ini, data akan dianalisis pada tiap indikator dimensi (*information control*) IC untuk melihat kualitas layanan perpustakaan UINSU ditinjau dari aspek kualitas akses dan kualitas informasinya. Terdapat 6 indikator di antaranya a) *scope of content*, yang mewakili perspektif konten terkait ketersediaan koleksi dan ruang lingkup koleksi yang ditawarkan perpustakaan. b) *convenience*, mencakup kenyamanan akses informasi dan ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan. c) *ease of navigation*, yaitu kemudahan akses ke sumber daya informasi. d) *timeliness*, yaitu kecepatan waktu akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat. e) *equipment*, mencakup peralatan yang *modern* sesuai kebutuhan pemustaka. f) *selfreliance*, mencakup layanan yang menjamin kemandirian pemustaka dalam menggunakan sarana akses dan berbagai petunjuk penelusuran informasi di perpustakaan.

Data tabel di atas, memperlihatkan bahwa, dari 6 indikator yang ada pada dimensi *information control* (IC), hanya indikator *ease of navigation* yang nilai persepsinya berada di atas harapan minimum yang dimiliki pemustaka. Hal ini sejalan dengan hasil analisis data secara umum sebelumnya, yang mana menunjukkan bahwa, dimensi IC mendapatkan kualitas terendah dari 3 dimensi layanan yang diukur dalam penelitian ini.

Diketahui nilai skor persepsi pemustaka pada indikator *ease of navigation* berjumlah 6,00, yang mana skor ini berada di antara harapan minimumnya yang bernilai 5,94 dan harapan idealnya yang berjumlah 8,01. Hal ini menunjukkan

bahwa, secara keseluruhan dimensi IC, hanya persepsi pada indikator *ease of navigation* yang masuk di dalam zona toleransi.

Dari kondisi di atas, analisis kesenjangan AG pada indikator *ease of navigation* mendapatkan hasil yang positif, dengan skor AG yang berjumlah 0,06. Hasil positif analisis kesenjangan AG pada indikator *ease of navigation* menunjukkan bahwa, kualitas layanan Perpustakaan UINSU terkait kemudahan akses ke sumber daya informasi dinilai cukup baik oleh pemustaka.

Kemudian pada indikator IC yang lain, meliputi *scope of content*, *convenience*, *timeliness*, *equipment*, dan *selfreliance* analisis kesenjangan AG menunjukkan hasil yang negatif. Skor AG pada indikator *scope of content* berjumlah (-0,43,) *convenience* berjumlah (-0,77), *timeliness* berjumlah (-0,36), *equipment* berjumlah (-0,73), serta *selfreliance* yang berjumlah (-0,26). Hasil negatif analisis kesenjangan AG pada kelima indikator IC di atas menunjukkan bahwa, kualitas layanan perpustakaan terkait ketersediaan koleksi, kenyamanan waktu akses informasi, kecepatan waktu dalam menemukan informasi, peralatan modern serta aspek kemandirian pemustaka dalam layanan perpustakaan, dinilai belum baik oleh pemustaka.

Selanjutnya kualitas kecukupan layanan Perpustakaan UINSU dibahas pada pada 8 item yang ada pada dimensi *information control*, adapun pembahasannya sebagai berikut :

Tabel 16. Skor adequacy gap per item pertanyaan dimensi information control

Indikator	Pertanyaan	p	HM	AG
Convenience	10. Sumber daya elektronik Perpustakaan UINSU dapat diakses dari rumah atau kantor saya	4,95	5,72	1 -0,77
	11. Situs web Perpustakaan UINSU memungkinkan saya untuk mencari informasi sendiri	5,49	5,85	5 -0,36
Scope of content	12. Perpustakaan memiliki bahan cetak yang saya butuhkan untuk pekerjaan saya	5,51	5,77	6 -0,26

	13. Perpustakaan memiliki sumber informasi elektronik yang saya butuhkan	5,38	5,89	4 -0,51
Scope of content				
	17. Perpustakaan memiliki koleksi cetak dan/atau elektronik, yang saya perlukan untuk pekerjaan saya	5,37	5,90	3 -0,53
Scope of content				
modern equipment	14. Perpustakaan memiliki peralatan modern yang memudahkan saya mengakses informasi yang dibutuhkan	5,20	5,93	2 -0,73
	15. Perpustakaan memiliki alat akses yang mudah digunakan dan memungkinkan saya untuk menemukan sesuatu sendiri	5,53	5,79	6 -0,26
self reliance				
ease of navigation	16. Perpustakaan menjadikan informasi menjadi mudah untuk diakses secara mandiri	6,00	5,94	0,06

Dari tabel di atas diketahui bahwa dimensi *information control* (IC) mencakup item pertanyaan 10 hingga 17, untuk menghemat kata, analisis data pada bagian ini selanjutnya disingkat dengan kode IC10, IC11, IC12 dan seterusnya, hingga item ke-17 (IC17). Tabel di atas menunjukkan bahwa terdapat 1 item pertanyaan yang persepsinya berada dalam zona toleransi dan 7 item pertanyaan lain, persepsinya di bawah zona toleransi. Sehingga menghasilkan 1 item dengan nilai AG positif dan 7 item dengan nilai AG negatif.

Satu Item pertanyaan dimensi IC yang skor kesenjangan kecukupannya bernilai positif adalah item IC16 (perpustakaan menjadikan informasi menjadi mudah untuk diakses secara mandiri). Dilihat pada tabel di atas, IC16 yang berada pada indikator *ease of navigation* mendapat skor AG tertinggi dengan nilai positif 0,06. Dari tabel di atas, diketahui bahwa, kualitas informasi dan akses informasi di perpustakaan UINSU dianggap cukup baik oleh pemustaka hanya pada aspek kemampuan perpustakaan dalam memudahkan informasi agar dapat diakses secara mandiri oleh pemustaka.

Selanjutnya ditinjau dari kesenjangan kecukupan (AG), terdapat 7 item pertanyaan dari dimensi IC yang bernilai negatif. Ketujuh item tersebut di

antaranya IC10 (Sumber daya elektronik Perpustakaan UINSU dapat diakses dari rumah atau kantor saya), IC11 (Situs web Perpustakaan UINSU memungkinkan saya untuk mencari informasi sendiri), IC12 (Perpustakaan memiliki bahan cetak yang saya butuhkan untuk pekerjaan saya), IC13 (Perpustakaan memiliki sumber informasi elektronik yang saya butuhkan), IC17 (Perpustakaan memiliki koleksi cetak dan/atau elektronik, yang saya perlukan untuk pekerjaan saya). IC14 (Perpustakaan memiliki peralatan modern yang memudahkan saya mengakses informasi yang dibutuhkan), IC15 (Perpustakaan memiliki alat akses yang mudah digunakan dan memungkinkan saya untuk menemukan sesuatu sendiri). Dari ketujuh item pertanyaan tersebut, jika ditinjau dari kesenjangan superioritas (SG), skor paling negatif juga jatuh pada item IC10 dengan skor (-2,74).

Pada akhirnya item IC10, IC11, IC12, IC13, IC17, IC14, IC15 dimensi IC merupakan area yang perlu diperbaiki pada layanan perpustakaan, dan tidak dapat ditoleransi oleh pemustaka Perpustakaan UINSU. Hal ini dapat dilihat dari 2 hal. Pertama, persepsi pada IC10, IC11, IC12, IC13, IC17, IC14, IC15 yang menunjukkan hasil di bawah zona toleransi. Kedua, hasil analisis kesenjangan kecukupan pada ketujuh item tersebut yang bernilai negatif.

5. Perbedaan persepsi dan harapan ideal pemustaka pada dimensi *information control*

Tabel 17. Skor superiority gap dimensi information control

Keterangan	P	HI	SG
<i>Information Control</i> (kualitas informasi dan akses informasi)	5,43	7,91	-2,48

Pada bagian ini, pembahasan dilakukan untuk melihat perbedaan nilai rerata persepsi dan harapan ideal yang dimiliki pemustaka pada dimensi *information control*. Untuk melihat bagaimana kualitas layanan superioritas Perpustakaan UINSU pada dimensi *information control* (IC), data dibahas

dengan meninjau nilai hasil analisis kesenjangan superioritas (*superiority gap*). Hasil uji t menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara skor rerata persepsi dan harapan ideal pemustaka pada dimensi *information control*, Hasil analisis kesenjangan SG dimensi IC menghasilkan nilai -2.48, nilai tersebut didapat dari perbedaan nilai rerata *information control* persepsi sejumlah 5,43 dan *information control* ideal sejumlah 7,91.

Hasil negatif analisis kesenjangan superioritas (*superiority gap*) pada dimensi IC menunjukkan bahwa, secara umum performa kualitas dan akses informasi Perpustakaan UINSU belum mampu melewati harapan ideal yang dimiliki pemustaka. Nilai negatif kesenjangan superioritas pada dimensi IC tidak serta merta dapat menjadikan kualitas layanan pada dimensi ini dapat ditoleransi. Hal ini terjadi karena kondisi nilai persepsi dimensi IC berada di luar zona toleransi, yaitu di antara harapan minimum dan harapan ideal dimensi IC, yang mana masing-masing bernilai 5,85 dan 7,91.

Selanjutnya kualitas superioritas layanan Perpustakaan UINSU dibahas pada 6 indikator yang ada pada dimensi *information control*, adapun pembahasannya adalah sebagai berikut :

Tabel 18. Skor superiority gap pada indikator dimensi information control

Indikator	p	HI	SG
a. Scope of content (item 12,13,17)	5,42	7,96	-2,54
b. Convenience (item 10)	4,95	7,69	-2,74
c. ease of navigation (item 16)	6,00	8,01	-2,01
d. Timeliness (item 11)	5,49	7,86	-2,37
e. equipment (item 14)	5,20	7,86	-2,66
f. self reliance (item 15)	5,53	8,01	-2,48

Pada bagian ini, data akan dianalisis pada tiap indikator dimensi IC untuk melihat kualitas layanan perpustakaan UINSU ditinjau dari aspek kualitas akses dan kualitas informasinya. Terdapat 6 indikator di antaranya a) *scope of content*, yang mewakili perspektif konten terkait ketersediaan koleksi dan

ruang lingkup koleksi yang ditawarkan perpustakaan. b) *convenience*, mencakup kenyamanan akses informasi dan ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan. c) *ease of navigation*, yaitu kemudahan akses ke sumber daya informasi. d) *timeliness*, yaitu kecepatan waktu akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat. e) *equipment*, mencakup peralatan yang *modern* sesuai kebutuhan pemustaka. f) *selfreliance*, mencakup layanan yang menjamin kemandirian pemustaka dalam menggunakan sarana akses dan berbagai petunjuk penelusuran informasi di perpustakaan.

Data tabel di atas, memperlihatkan bahwa, dari 6 indikator yang ada pada dimensi *information control* (IC), hanya indikator *ease of navigation* yang nilai persepsinya berada di atas harapan minimum yang dimiliki pemustaka. Hal ini sejalan dengan hasil analisis data secara umum sebelumnya, yang mana menunjukkan bahwa, dimensi IC mendapatkan kualitas terendah dari 3 dimensi layanan yang di ukur dalam penelitian ini.

Diketahui nilai skor persepsi pemustaka pada indikator *ease of navigation* berjumlah 6,00, yang mana skor ini berada di antara harapan minimumnya yang bernilai 5,94 dan harapan idealnya yang berjumlah 8,01. Hal ini menunjukkan bahwa, secara keseluruhan dimensi IC, hanya persepsi pada indikator *ease of navigation* yang masuk di dalam zona toleransi.

Ditinjau dari analisis kesenjangan SG, indikator *ease of navigation* menghasilkan nilai yang negatif, dengan skor yang berjumlah -2,01. Hasil negatif pada kesenjangan SG indikator *ease of navigation* ini menunjukkan bahwa, harapan ideal pemustaka pada indikator ini belum terpenuhi, akan tetapi nilai tersebut masih berada pada batas yang dapat ditoleransi oleh pemustaka dikarenakan nilai persepsinya yang berada dalam zona toleransi pemustaka.

Kemudian analisis kesenjangan SG pada indikator *scope of content*, *convenience*, *timeliness*, *equipment*, dan *selfreliance* juga menghasilkan nilai

negatif, dengan nilai SG paling negatif berada pada indikator kenyamanan akses informasi atau *convenience* dengan skor (-2,74). Hasil SG negatif berikutnya berturut-turut di antaranya *equipment* (-2,66), *scope of content* (-2,54), *selfreliance* (-2,48) dan *timeliness* (-2,37). Hasil nilai negatif pada kesenjangan SG menunjukkan bahwa harapan ideal pemustaka pada kelima indikator tersebut belum terpenuhi dan berada di bawah zona toleransi. Pada akhirnya nilai negatif SG pada indikator *scope of content*, *convenience*, *timeliness*, *equipment*, dan *selfreliance* menunjukkan ruang perbaikan pada kualitas layanan.

Selanjutnya kualitas superioritas layanan Perpustakaan UINSU dibahas pada pada 8 item yang ada pada dimensi *information control*, adapun pembahasannya adalah sebagai berikut :

Tabel 19. Skor superiority gap per item pertanyaan dimensi information control

Indikator	Pertanyaan	p	HI	SG
Convenience	10. Sumber daya elektronik Perpustakaan UINSU dapat diakses dari rumah atau kantor saya	4,95	7,69	1 -2,74
	11. Situs web Perpustakaan UINSU memungkinkan saya untuk mencari informasi sendiri	5,49	7,86	6 -2,37
Scope of content	12. Perpustakaan memiliki bahan cetak yang saya butuhkan untuk pekerjaan saya	5,51	7,88	6 -2,37
	13. Perpustakaan memiliki sumber informasi elektronik yang saya butuhkan	5,38	7,92	4 -2,54
Scope of content	17. Perpustakaan memiliki koleksi cetak dan/atau elektronik, yang saya perlukan untuk pekerjaan saya	5,37	8,07	2 -2,70
	14. Perpustakaan memiliki peralatan modern yang memudahkan saya mengakses informasi yang dibutuhkan	5,20	7,86	3 -2,66
self reliance	15. Perpustakaan memiliki alat akses yang mudah digunakan	5,53	8,01	

	dan memungkinkan saya untuk menemukan sesuatu sendiri			5
				-2,48
ease of navigation	16. Perpustakaan menjadikan informasi menjadi mudah untuk diakses secara mandiri	6,00	8,01	7 -2,01

Dari tabel di atas diketahui bahwa dimensi *information control* (IC) mencakup item pertanyaan 10 hingga 17, untuk menghemat kata, analisis data pada bagian ini selanjutnya disingkat dengan kode IC10, IC11, IC12 dan seterusnya, hingga item ke-17 (IC17). Ditinjau dari kesenjangan superioritas (SG), seluruh item pada dimensi IC bernilai negatif. Dari delapan item pertanyaan di atas, jika ditinjau dari kesenjangan superioritas (SG), skor paling negatif juga jatuh pada item IC10 dengan skor (-2,74).

Hasil negatif analisis kesenjangan SG pada seluruh item dimensi IC secara umum menunjukkan bahwa, kualitas layanan Perpustakaan UINSU pada aspek kualitas informasi dan akses informasi belum dapat memenuhi harapan ideal yang dimiliki pemustaka. Item IC16 merupakan item yang masih dapat ditoleransi kendati mendapatkan nilai SG negatif, hal ini dikarenakan keempat item tersebut masih berada dalam zona toleransi (persepsinya di atas harapan minimum). Kendati masih dapat di toleransi, skor negatif pada IC16 dapat memberikan gambaran bahwa kemudahan akses informasi secara mandiri di Perpustakaan UINSU belum dapat memenuhi harapan ideal yang dimiliki pemustaka.

Selanjutnya hasil analisis kesenjangan superioritas (SG) pada item IC10, IC11, IC12, IC13, IC17, IC14, IC15 menghasilkan skor bernilai negatif di luar zona toleransi. Ketujuhnya merupakan area yang perlu diperbaiki pada layanan perpustakaan dan tidak dapat ditoleransi oleh pemustaka Perpustakaan UINSU. Pernyataan tersebut didapat berdasarkan nilai persepsi pada item IC10, IC11, IC12, IC13, IC17, IC14, IC15 yang menunjukkan hasil di bawah nilai harapan ideal yang dimiliki pemustaka. IC10 sebagai item yang mendapat skor SG terendah menunjukkan bahwa, pemustaka Perpustakaan UINSU menaruh harapan yang

besar pada kualitas akses sumber daya elektronik Perpustakaan UINSU agar dapat diakses dari rumah maupun kantor.

Sebagai kesimpulan analisis, pada dimensi IC, performa layanan yang belum baik tetapi masih bisa ditoleransi oleh pemustaka berada pada indikator *ease of navigation* item IC16, terkait kemudahan akses informasi secara mandiri di Perpustakaan UINSU. Kemudian harapan tertinggi yang dimiliki pemustaka dan tidak dapat ditoleransi jatuh pada indikator *convenience* item IC10, Menunjukkan pemustaka sangat mengharapkan pada kualitas akses sumber daya elektronik Perpustakaan UINSU agar dapat diakses dari luar perpustakaan. sSaat penelitian dilakukan, pemustaka Perpustakaan UINSU juga tidak dapat menoleransi performa rendah yang terjadi pada item lainnya seperti IC11, IC12, IC13, IC17, IC14, IC15.

Sehingga aspek layanan terkait situs web perpustakaan, cakupan koleksi tercetak maupun elektronik yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan peralatan akses informasi yang modern, juga merupakan faktor penyebab belum terpenuhinya keinginan pemustaka pada dimensi IC.

6. Perbedaan persepsi dan harapan minimum pemustaka pada dimensi *library as place*

Tabel 20. Skor adequacy gap dimensi library as place

Keterangan	P	HM	AG
<i>library as Place</i> (perpustakaan sebagai tempat)	6,22	6,19	0,03

Untuk melihat bagaimana kualitas layanan kecukupan Perpustakaan UINSU pada dimensi *library as place* (LP), data dibahas dengan meninjau nilai hasil analisis kesenjangan AG (*adequacy gap*). Hasil pengolahan data statistik menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara rerata persepsi dan harapan minimum pemustaka pada dimensi *library as place*. Hasil uji t

menghasilkan nilai positif 0.03 dari perbedaan nilai rerata *library as place* persepsi sejumlah 6,22 dan *library as place* minimum sejumlah 6,19.

Hasil analisis kesenjangan kecukupan (*adequacy gap*) positif sejumlah 0,03 mengasumsikan bahwa, performa Perpustakaan UINSU sebagai suatu tempat, secara umum sudah mampu melewati batas minimum harapan yang dimiliki pemustaka. Hanya saja nilai rerata antara yang dirasakan pemustaka (persepsi) dengan apa yang diinginkan pemustaka (harapan) tidak berbeda signifikan, sehingga hipotesis bahwa terdapat perbedaan persepsi dan harapan minimum pemustaka pada dimensi LP belum dapat diterima. Pada akhirnya nilai positif AG pada dimensi LP tetap menunjukkan area perbaikan kualitas layanan.

Selanjutnya kualitas kecukupan layanan Perpustakaan UINSU dibahas pada 3 indikator yang ada pada dimensi *library as place*, adapun pembahasannya sebagai berikut :

Tabel 21. Skor adequacy gap pada indikator dimensi library as place

Indikator	p	HM	AG
Utilitarian space	6,38	6,30	0,08
symbol	6,36	6,20	0,16
refuge	6,01	6,13	-0,12

Ditinjau dari sisi tempat, data penelitian akan dianalisis pada tiap indikator dimensi *library as place* (LP). Pada dimensi LP terdapat 3 indikator di antaranya a) *Utilitarian space*, yaitu ruangan di perpustakaan yang bisa dimanfaatkan untuk diskusi dan belajar. b) *Symbol*, terkait berbagai makna yang menunjukkan perpustakaan sebagai tempat yang terbuka dan memunculkan inspirasi belajar. c) *Refuge*, perpustakaan sebagai tempat yang memberikan kesan nyaman, aman, dan rileks untuk kegiatan pemustaka di dalamnya.

Data tabel di atas, memperlihatkan bahwa, dari 3 indikator yang ada pada dimensi LP, hanya indikator *refuge* yang nilai persepinya berada di bawah harapan minimum yang dimiliki pemustaka. Sementara pada indikator *utilitarian*

space dan *symbol*, nilai persepsi pemustaka berada di dalam zona toleransi (berada di antara harapan minimum dan harapan ideal). Hal ini sejalan dengan hasil data secara umum sebelumnya yang menunjukkan bahwa, dimensi LP mendapatkan nilai kualitas yang tertinggi dari 3 dimensi layanan yang di ukur dalam penelitian ini.

Diketahui nilai skor persepsi pemustaka pada indikator *utilitarian space* bernilai 6,38, yang mana skor ini berada di antara harapan minimumnya yang bernilai 6,30 dan harapan idealnya yang berjumlah 8,34. Kemudian indikator *symbol* mendapat skor perspesi senilai 6,36, yang mana skor ini berada di antara harapan minimumnya yang bernilai 6,20 dan harapan idealnya yang bernilai 8,13. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pada indikator *utilitarian space* dan *symbol* masuk ke dalam zona toleransi.

Dari kondisi di atas, analisis kesenjangan AG pada indikator *utilitarian space* dan *symbol* mendapatkan hasil yang positif, dengan *utilitarian space* mendapat skor 0,08 dan *symbol* mendapat skor 0,16. Hasil positif analisis kesenjangan AG pada indikator *utilitarian space* dan *symbol* menunjukkan bahwa, kualitas layanan Perpustakaan UINSU ditinjau dari aspek ruang yang bermanfaat dan makna perpustakaan sebagai tempat yang terbuka, nyaman dan menimbulkan inspirasi dinilai cukup baik oleh pemustaka.

Di sisi lain, persepsi pemustaka pada indikator *refuge* tidak berhasil melampaui harapan minimum yang dimiliki pemustaka dengan skor perspesi senilai 6,01. Skor persepsi indikator *refuge* ini berada di bawah harapan minimumnya yang bernilai 6,13 dan harapan idealnya yang berjumlah 8,09. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pada indikator *refuge* berada di luar/ di bawah zona toleransi.

Dari kondisi di atas, analisis kesenjangan AG pada indikator *refuge* mendapatkan hasil yang negatif. Skor AG pada indikator *refuge* bernilai -0,12. Hasil negatif analisis kesenjangan AG pada indikator *refuge* ini menunjukkan bahwa, secara garis besar indikator kualitas layanan perpustakaan dari aspek ketenangan dan kenyamanan tempat dinilai masih belum baik oleh pemustaka.

Selanjutnya kualitas kecukupan layanan Perpustakaan UINSU dibahas pada pada 5 item yang ada pada dimensi *library as place*, adapun pembahasannya sebagai berikut :

Tabel 22. Skor adequacy gap per item pertanyaan dimensi library as place

Indikator	Pertanyaan	p	HM	AG
symbol	18. Perpustakaan memiliki ruang yang memberikan inspirasi bagi kegiatan pembelajaran	6,36	6,19	0,17
symbol	21. Perpustakaan membuka peluang untuk belajar dan melakukan penelitian	6,35	6,20	0,15
Refuge	19. Perpustakaan memiliki ruang yang tenang untuk kegiatan individu	5,87	6,24	-0,37
Refuge	20. Perpustakaan memiliki lokasi yang nyaman dan menarik	6,14	6,01	0,13
Utilitarian space	22. Perpustakaan memiliki ruang komunitas untuk belajar atau mengasah kemampuan secara berkelompok	6,38	6,30	0,08

Dari tabel di atas diketahui bahwa dimensi *library as place* (LP) mencakup item pertanyaan 18 hingga 22. Untuk menghemat kata, analisis data pada bagian ini selanjutnya disingkat dengan kode LP18, LP19, LP20 dan seterusnya, hingga item ke-22 (LP22). Tabel di atas menunjukkan bahwa terdapat 4 item pertanyaan yang persepsinya berada dalam zona toleransi dan hanya 1 item pertanyaan yang persepsinya di bawah zona toleransi. Sehingga menghasilkan 4 item dengan nilai AG positif dan 1 item dengan nilai AG negatif.

Item pertanyaan dimensi LP yang skor kesenjangan kecukupannya bernilai positif di antaranya adalah LP18 (perpustakaan memiliki ruang yang memberikan inspirasi bagi kegiatan pembelajaran) dan LP21 (perpustakaan membuka peluang untuk belajar dan melakukan penelitian) pada indikator *symbol*. Kemudian LP20 (perpustakaan memiliki lokasi yang nyaman dan menarik) dan LP22

(perpustakaan memiliki ruang komunitas untuk belajar atau mengasah kemampuan secara berkelompok) pada indikator *utilitarian space*.

Selanjutnya ditinjau dari kesenjangan kecukupan (AG) dimensi LP, terdapat 1 item pertanyaan dari indikator *refuge* yang bernilai negatif. Item tersebut yaitu LP19 (Perpustakaan memiliki ruang yang tenang untuk kegiatan individu) dengan skor -0,37. Dari data tabel skor kualitas layanan pada tiap item dimensi LP di atas, diketahui bahwa layanan perpustakaan UINSU sebagai tempat dianggap cukup baik hampir pada seluruh indikator. Dibuktikan dari nilai AG positif pada aspek ruang yang bermanfaat, berbagai makna perpustakaan sebagai tempat, maupun lokasi perpustakaan yang nyaman dan menarik menurut pemustaka.

Sementara dalam hal ketenangan lokasi perpustakaan untuk kegiatan setiap individu, Perpustakaan UINSU dianggap masih belum baik oleh pemustaka. LP19 sebagai salah satu item pada indikator *refuge* merupakan area yang perlu diperbaiki pada layanan perpustakaan dan tidak dapat ditoleransi oleh pemustaka. Hal ini dapat dilihat dari 2 hal. Pertama yaitu nilai persepsi pada LP19 yang menunjukkan hasil di bawah zona toleransi. Kedua, hasil analisis kesenjangan kecukupan (AG) pada item LP19 yang bernilai negatif.

7. Perbedaan persepsi dan harapan minimum pemustaka pada dimensi *library as place*

Tabel 23. Skor superiority gap dimensi library as place

Keterangan	P	HI	SG
<i>library as Place</i> (perpustakaan sebagai tempat)	6,22	8,15	-1,93

Pada bagian ini, pembahasan dilakukan untuk melihat perbedaan nilai rerata persepsi dan harapan ideal yang dimiliki pemustaka pada dimensi *library as place*. Untuk melihat bagaimana kualitas layanan superioritas Perpustakaan UINSU pada dimensi *library as place* (LP), data dibahas

dengan meninjau nilai hasil analisis kesenjangan superioritas (*superiority gap*). Hasil uji t menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara skor rerata persepsi dan harapan ideal pemustaka pada dimensi LP. Hasil analisis kesenjangan SG dimensi LP menghasilkan nilai -1.93, nilai tersebut didapat dari perbedaan nilai rerata *library as place* persepsi sejumlah 6,22 dan *library as place* ideal sejumlah 8,15.

Hasil negatif analisis kesenjangan superioritas (*superiority gap*) pada dimensi LP menunjukkan bahwa, secara umum performa Perpustakaan UINSU dari aspek tempat, belum mampu melewati harapan ideal yang dimiliki pemustaka. Namun begitu, Nilai negatif SG pada dimensi LP dapat menjadikan kualitas layanan superioritas pada dimensi LP tergolong dalam batas toleransi atau menurut pemustaka masih memadai. Hal ini terjadi karena kondisi nilai persepsi LP berada di dalam zona toleransi antara harapan minimum dan harapan ideal LP, yang mana masing-masing bernilai 6,19 dan 8,15.

Selanjutnya kualitas superioritas layanan Perpustakaan UINSU dibahas pada 3 indikator yang ada pada dimensi *library as place*, adapun pembahasannya adalah sebagai berikut :

Tabel 24. Skor superiority gap pada indikator dimensi library as place

Indikator	p	HI	SG
Utilitarian space	6,38	8,34	-1,96
symbol	6,36	8,13	-1,77
refuge	6,01	8,09	-2,08

Ditinjau dari analisis kesenjangan SG, indikator *utilitarian space* dan *symbol* menghasilkan nilai yang negatif, di mana skor SG *utilitarian space* senilai -1,96 dan *symbol* senilai -1,77. Hasil negatif pada kesenjangan SG indikator *utilitarian space* dan *symbol* ini menunjukkan bahwa, harapan ideal pemustaka belum terpenuhi, akan tetapi nilai tersebut masih berada pada

batas yang dapat ditoleransi oleh pemustaka. Hal tersebut dikarenakan skor persepsi pada indikator *utilitarian space* dan *symbol* melampaui harapan minimum yang dimiliki pemustaka.

Diketahui nilai skor persepsi pemustaka pada indikator *utilitarian space* bernilai 6,38, yang mana skor ini berada di antara harapan minimumnya yang bernilai 6,30 dan harapan idealnya yang berjumlah 8,34. Kemudian indikator *symbol* mendapat skor perspesi senilai 6,36, yang mana skor ini berada di antara harapan minimumnya yang bernilai 6,20 dan harapan idealnya yang bernilai 8,13. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pada indikator *utilitarian space* dan *symbol* masuk ke dalam zona toleransi.

Kemudian analisis kesenjangan SG pada indikator *refuge* juga menghasilkan nilai negatif dengan skor senilai -2,08. Hasil nilai negatif pada kesenjangan SG menunjukkan bahwa harapan ideal pemustaka pada indikator *refuge* belum terpenuhi pada akhirnya menunjukkan ruang perbaikan pada aspek keamanan dan kenyamanan Perpustakaan UINSU sebagai tempat.

Selanjutnya kualitas superioritas layanan Perpustakaan UINSU dibahas pada pada 9 item yang ada pada dimensi *affect of service*, adapun pembahasannya adalah sebagai berikut :

Tabel 25. Skor superiority gap per item pertanyaan dimensi library as place

Indikator	Pertanyaan	p	HI	SG
symbol	18. Perpustakaan memiliki ruang yang memberikan inspirasi bagi kegiatan pembelajaran	6,36	8,14	-1,78
symbol	21. Perpustakaan membuka peluang untuk belajar dan melakukan penelitian	6,35	8,11	-1,76
Refuge	19. Perpustakaan memiliki ruang yang tenang untuk kegiatan individu	5,87	8,19	-2,32
Refuge	20. Perpustakaan memiliki lokasi	6,14	7,98	-1,84

	yang nyaman dan menarik			
Utilitarian space	22. Perpustakaan memiliki ruang komunitas untuk belajar atau mengasah kemampuan secara berkelompok	6,38	8,34	-1,96

Dari tabel di atas diketahui bahwa dimensi *library as place* (LP) mencakup item pertanyaan 18 hingga 22. Untuk menghemat kata, analisis data pada bagian ini selanjutnya disingkat dengan kode LP18, LP19, LP20 dan seterusnya, hingga item ke-22 (LP22). Ditinjau dari kesenjangan superioritas (SG), seluruh item pada dimensi LP bernilai negatif. Dari lima item pertanyaan di atas, 4 item di antaranya menunjukkan hasil SG di dalam zona toleransi, item-item tersebut antara lain Item LP18, LP21, LP20 dan LP22. Adapun LP19 merupakan satu-satunya item pada dimensi LP yang menunjukkan hasil SG di luar zona toleransi. Sehingga jika ditinjau dari kesenjangan superioritas (SG), skor paling negatif juga jatuh pada item LP19 dengan skor (-2,32). Hasil negatif analisis kesenjangan SG pada seluruh item dimensi LP secara umum menunjukkan bahwa, kualitas layanan Perpustakaan UINSU pada aspek tempat belum dapat memenuhi harapan ideal yang dimiliki pemustaka.

Ditinjau dari analisis kesenjangan SG, Item LP18, LP21, LP20 dan LP22 merupakan item yang masih dapat ditoleransi kendati mendapatkan nilai SG negatif di dalam zona toleransi, hal ini dikarenakan keempat item tersebut masih skor persepsinya berhasil melampaui skor harapan minimum pemustaka pada dimensi LP. Selanjutnya skor negatif pada item LP19 merupakan area yang perlu diperbaiki pada layanan perpustakaan dan tidak dapat ditoleransi oleh pemustaka Perpustakaan UINSU.

Sebagai kesimpulan analisis, pemustaka cukup menoleransi kondisi ruangan Perpustakaan UINSU dari 4 aspek, mulai dari ruangnya yang inspiratif bagi kegiatan pembelajaran, menarik, terbuka untuk belajar dan melakukan penelitian, hingga kondisi ruangan yang memungkinkan untuk melaksanakan pembelajaran secara berkelompok. Sementara dari aspek ketenangan ruangan bagi individu,

Perpustakaan UINSU belum dinilai belum baik dan pemustaka tidak dapat menoleransinya. Aspek ketenangan juga merupakan faktor penyebab belum terpenuhinya keinginan pemustaka pada dimensi LP.

D. PEMBAHASAN

1. Kualitas layanan perpustakaan uinsu dari dimensi *affect of service*

Dalam metode LibQual, dimensi *affect of service* merupakan bagian pertama yang diukur untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan. Pada dimensi ini, sikap dan kinerja petugas menjadi fokus utama yang diukur. Hasil temuan penelitian menunjukkan, bahwa secara umum dimensi ini belum berhasil memenuhi harapan minimum yang dimiliki pemustaka. Namun, nilai negatif *affect of service* yang tidak berbeda signifikan senilai -0,01 menjadi menarik untuk dibahas karena kualitas layanan pada dimensi *affect of service* hampir memenuhi harapan minimum yang dimiliki pemustaka.

Dari 9 item yang ada dalam dimensi *affect of service*, analisis kesenjangan kecukupan menunjukkan 4 item yang bernilai positif dan 5 item yang bernilai negatif. Sementara dari analisis superioritas menunjukkan nilai negatif pada seluruh item dan menunjukkan bahwa secara garis besar, keinginan ideal pemustaka terkait sikap dan kinerja petugas Perpustakaan UINSU belum terpenuhi. Adapun aspek sikap dan kinerja petugas yang akan dibahas pada kualitasnya yang cukup baik meliputi aspek di bawah ini :

1. Kepercayaan yang diberikan kepada pemustaka dalam layanan
2. Kemampuan petugas untuk menjawab pertanyaan pemustaka
3. Ketersediaan petugas dalam membantu pemustaka
4. Petugas perpustakaan dapat diandalkan dalam menangani masalah layanan.

Kemudian pembahasan juga meliputi aspek-aspek kinerja sikap dan kinerja petugas Perpustakaan UINSU yang masih rendah kualitasnya di mata pemustaka, aspek-aspek yang dimaksud antara lain :

1. Perhatian kepada pemustaka dalam pelayanan
2. Kesopanan petugas
3. Petugas memahami kebutuhan pemustaka
4. Petugas selalu siap untuk menjawab pertanyaan pemustaka.

Dari aspek-aspek di atas, yang dimaksud sebagai petugas perpustakaan dalam konteks layanan Perpustakaan UINSU adalah pustakawan dan tenaga teknis pustakawan. Ditinjau dari definisi, pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan berbeda kendati berada dalam satu ranah kerja yang sama. Pustakawan merupakan orang yang memiliki kompetensi yang diperoleh dari pendidikan kepustakawanan, untuk mengelola dan melaksanakan pelayanan di perpustakaan, sementara tenaga teknis perpustakaan merupakan tenaga nonpustakawan yang secara teknis mendukung pelaksanaan fungsi perpustakaan (Indonesia, 2007).

Dilihat dari struktur organisasinya, diketahui bahwa perpustakaan UINSU terdapat 14 pustakawan dan 3 tenaga teknis perpustakaan. 17 petugas perpustakaan tersebut tersebar dalam bidang Administrasi, referensi, sirkulasi, pengadaan, pengolahan, pemeliharaan, penitipan dan komputerisasi. Adapun ditinjau secara langsung di lapangan, fungsi-fungsi yang berkaitan langsung dengan layanan dari dimensi *affect of service* meliputi bidang Administrasi, sirkulasi, referensi dan bidang penitipan, di mana dalam layanan, bidang-bidang tersebut berhadapan langsung dengan pemustaka.

Namun begitu bidang-bidang lain seperti komputerisasi, pengadaan dan pengolahan tentu juga menjadi bagian dari faktor layanan yang diukur. Mengingat ketiga bidang yang disebutkan terakhir sangat terkait dengan dimensi *information control*, khususnya meliputi aspek akses informasi, cakupan koleksi perpustakaan, dan bagaimana penyajian koleksi dan sumber informasi di Perpustakaan UINSU.

Kembali pada dimensi *affect of service*, dari kepercayaan merupakan aspek yang dinilai cukup baik pada layanan Perpustakaan UINSU, dalam aspek layanan merupakan Menurut Saleh (A. Saleh, 2014) kepercayaan merupakan faktor penting agar layanan perpustakaan dapat terus bertahan. Dalam temuannya Yunianto (2016) memaparkan bahwa integritas pustakawan dalam melayani

pemustaka merupakan faktor pembentuk dan pendorong kepercayaan pemustaka untuk berpartisipasi aktif dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

Adapun yang menjadi indikator integritas pustakawan dalam temuan Yunianto (2016) meliputi keterusterangan, keandalan dan kemampuan pustakawan. Sejalan dengan temuan Yunianto, dalam penelitian ini terlihat juga bahwa integritas petugas perpustakaan berkorelasi pada perolehan nilai kualitas layanan yang cukup baik pada aspek sikap dan kinerja petugas perpustakaan. Hal tersebut tercermin dari aspek kemampuan, keandalan dalam menangani permasalahan layanan juga kesediaan petugas dalam membantu pemustaka, dan aspek kepercayaan yang bernilai positif dari hasil temuan.

Kemudian ditinjau dari dimensi sikap dan kinerja petugas, aspek perhatian petugas dalam layanan merupakan persoalan yang paling melatarbelakangi nilai rendah kualitas layanan Perpustakaan UINSU baik ditinjau dari kualitas kecukupan dan superioritas. Pada penelitian terdahulu (Sianipar, 2019) ditemukan bahwa tidak semua pustakawan Perpustakaan UINSU bersikap simpatik dalam layanan sirkulasi, di mana pemustaka merasa tidak nyaman dengan sikap pustakawan yang tidak mencoba bertanya soal kebutuhan pemustaka.

Peter Hernon (2015) mengatakan bahwa pada dasarnya pemustaka menginginkan perhatian dan bantuan dalam layanan. Menurut Hernon, jika penekanan layanan perpustakaan tinggi difokuskan ke perhatian dan bantuan kepada pemustaka, maka kepercayaan diri dan kemandirian pada diri pemustaka akan tumbuh.

Di tengah pemahaman tentang pentingnya peningkatan dan kemudahan akses informasi (Santi, 2014), termasuk juga menyediakan akses informasi perpustakaan berada di dalam genggamannya siapa pun (Li, 2006), layanan tatap muka juga menjadi sangat penting saat ini, di mana aspek sikap dan kinerja petugas perpustakaan sangat berperan penting di dalamnya. Di luar dari tren penguatan paradigma fisik perpustakaan, yang mana akan banyak di bahas pada pembahas dimensi *library as place*, layanan tatap muka pada layanan juga merupakan bentuk upaya pemberian layanan pelanggan berkualitas tinggi atau *high quality customer services* (Dexter-Ingram, 2016). Menurut Dexter, layanan

dan akses informasi berbasis *online* di perpustakaan tidak bisa berjalan sendiri. Menurutnya memaksimalkan layanan tatap muka dan memadukannya dengan layanan *online* merupakan perpaduan yang sangat baik untuk meningkatkan kualitas layanan. sebagaimana itu telah dilakukan di Perpustakaan *Victoria University* (Dexter-Ingram, 2016).

Masih berkaitan dengan aspek perhatian, Anne F. Roberts (1989, p. 145) menjelaskan bahwa pustakawan profesional selalu membutuhkan bukti dari apa yang sudah dikerjakannya. Pernyataan Roberts menegaskan kepedulian merupakan sikap yang dicerminkan dari pustakawan profesional. Dari temuan Penelitian sebelumnya oleh Sianipar (2019) terlihat bahwa, di saat aspek kompetensi petugas Perpustakaan UINSU sudah sesuai dengan fungsi dan tugasnya. Aspek-aspek layanan lainnya yang meliputi rasa simpatik, kesopanan pustakawan, kepedulian dan sikap proaktif masih belum begitu baik kualitasnya menurut pemustaka.

Pada penelitian ini juga terlihat pola permasalahan yang sama, di mana aspek-aspek keandalan, kompetensi, empati dan kemampuan untuk membantu pemustaka yang telah cukup baik, pada akhirnya tertutupi oleh aspek-aspek lain terkait rasa perhatian, kesopanan dan ketanggapan petugas yang masih belum baik. Mendukung pernyataan ini, Hossain (2014) dalam temuannya memaparkan tentang pentingnya sikap petugas perpustakaan di samping kompetensi yang harus dimilikinya, di mana ditemukan bahwa kurangnya hubungan antara petugas perpustakaan dan pemustaka terkait dengan kerelaan untuk membantu pemustaka, kesopanan dan keramahan saat pemberian layanan, merupakan faktor penyebab tingginya ketidakpuasan pemustaka pada performa layanan.

Untuk menunjang sikap petugas perpustakaan dalam pelayanan, diperlukan pemahaman mengenai ilmu psikologi pada seluruh elemen sumber daya manusia yang terlibat dalam layanan. Daulay (2015) memaparkan bahwa pemahaman psikologi oleh pustakawan dapat menjadikan pustakawan dapat berinteraksi dengan baik kepada pemustaka. Daulay juga menekankan 6 garis besar pendidikan psikologi yang harus dimiliki pustakawan, di antaranya :

1. Teori belajar, berkaitan dengan bagaimana cara menciptakan suasana dan lingkungan belajar yang baik pada pemustaka
2. Teori motivasi, berkaitan dengan pemahaman mengenai dorongan psikologis pribadi manusia termasuk diri pustakawan itu sendiri.
3. Teori sikap dan persepsi, berfungsi untuk memahami korelasi antara sikap, persepsi dan perilaku yang muncul dari pemustaka.
4. Teori hubungan interpersonal, berfungsi agar pustakawan dapat berhubungan baik dengan orang lain, khususnya pemustaka.
5. Teori dinamika kelompok, berkaitan dengan pemahaman pustakawan pada interaksi antar individu dalam suatu kelompok.
6. Teori kepribadian, berfungsi agar pustakawan dapat memahami beragam jenis kepribadian orang-orang yang akan di hadapinya dalam melakukan layanan.

Semua pendidikan psikologi di atas, oleh Daulay (2015) dimaksudkan agar terjadi peningkatan profesionalitas pustakawan dalam melakukan pelayanan. Melihat dari hasil temuan dimensi *affect of service* pada penelitian ini, terlihat jelas bahwa hal-hal terkait kemampuan interpersonal petugas perpustakaan merupakan hal yang perlu diperhatikan pada layanan Perpustakaan UINSU, khususnya pada aspek empati, kesopanan dan responsifitas petugas dalam pelayanan. Sedangkan aspek-aspek terkait kompetensi dan kemampuan petugas, dinilai pemustaka telah cukup baik kendati belum begitu signifikan dalam melampaui harapan minimal yang mereka miliki.

Contoh kasus, bagaimana penerapan psikologi dalam layanan perpustakaan dapat di lihat pada Perpustakaan Universitas Loughborough, di sana ada pendekatan yang disengaja untuk merekrut staf perpustakaan yang lebih mewakili siswa universitas (Atkinson, 2017, p. 428). Staf-staf perpustakaan dari sisi mahasiswa ini diharapkan dapat lebih mengimbangi pemustaka secara psikologi dan komunikasi, khususnya dalam hal usia, kebangsaan, dan jenis kelamin.

2. Kualitas layanan perpustakaan UINSU pada dimensi *Information control*.

Jika kualitas layanan Perpustakaan UINSU dilihat dari dimensi *information control*, maka setidaknya terdapat 5 aspek yang menurut pemustaka sangat diperlukan perbaikannya. Rendahnya skor kualitas kecukupan pada indikator

convenience, equipment, scope of content, timelines, self reliance menunjukkan permasalahan-permasalahan yang sesungguhnya terjadi pada layanan Perpustakaan UINSU. Adapun aspek-aspek yang turut menyumbang kelemahan kualitas layanan Perpustakaan UINSU pada dimensi *information control* antara lain :

1. Kemampuan perpustakaan dalam menyediakan informasi elektronik yang dapat diakses dari jarak jauh (rumah/kantor)
2. peralatan akses informasi yang mendukung pencarian mandiri di perpustakaan
3. cakupan sumber informasi tercetak dan elektronik yang sesuai kebutuhan pemustaka
4. yaitu kecepatan waktu akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui situs *web* perpustakaan.
5. fasilitas layanan yang menjamin kemandirian pemustaka dalam menggunakan sarana akses untuk penelusuran informasi di perpustakaan.

Kelemahan-kelemahan layanan Perpustakaan UINSU pada beberapa aspek di atas tidak serta merta menunjukkan tidak tersedianya layanan pada aspek-aspek tersebut. Adapun secara nyata di lapangan, diketahui bahwa Perpustakaan UINSU telah berlanggan berbagai basis data jurnal elektronik seperti *emerald insight, ebsscohost, dan cambridge core*. Terdapat juga komputer-komputer yang dapat digunakan sebagai alat akses mandiri pemustaka di ruang digital, kemudian juga terdapat situs *web* sebagai akses satu pintu ke berbagai sumber informasi Perpustakaan UINSU, dan itu dapat diakses melalui www.digilib.uinsu.ac.id Namun skor rendah yang diberikan pemustaka pada aspek-aspek di atas menjadikan permasalahan kualitas informasi dan akses informasi pada layanan Perpustakaan UINSU menarik untuk digali faktor penyebabnya.

Dari sisi akses informasi, Virgia (2015) Dalam penelitiannya mengatakan bahwa promosi merupakan faktor penting bagi pemanfaatan sumber-sumber informasi yang dimiliki perpustakaan, di mana menurutnya promosi merupakan salah satu upaya sosialisasi layanan dan berbagai sumber informasi yang dimiliki perpustakaan. Penelitian Virgia di Perpustakaan Kemensos RI menunjukkan bahwa upaya kegiatan berupa pameran perpustakaan tidak berdampak banyak

pada pemanfaatan sumber-sumber informasi di perpustakaan. Pemustaka bahkan merasa promosi sumber informasi perpustakaan melalui sosial media seperti *twitter*, *facebook* dan *instagram* lebih memicu mereka untuk memberikan perhatian pada sumber-sumber informasi yang dilayankan perpustakaan.

Dari faktor promosi, beberapa upaya yang sifatnya pameran dan kegiatan telah dilakukan Perpustakaan UINSU, di antaranya kegiatan *user education* sebagai upaya pengenalan dan optimalisasi pelayanan Perpustakaan UINSU pada mahasiswa baru, kemudian terdapat juga kegiatan Library Festival sejak 2018 yang diadakan setiap menjelang akhir tahun, dengan berbagai aktivitas promosi dan kampanye nilai Perpustakaan UINSU pada pemustaka.

Terkait pada upaya promosi sumber-sumber informasi elektronik, Perpustakaan UINSU juga telah melakukan kegiatan sosialisasi *database* jurnal yang dilanggan secara langsung ke berbagai departemen yang ada di lingkungan UIN Sumatera Utara Medan. Beberapa di antaranya dilakukan di pascasarjana dan di perpustakaan utama dengan sasaran audiensinya mahasiswa S1, S2 dan S3.

Selanjutnya dilihat dari kiriman pertamanya, terhitung dari 14 September 2018 diketahui perpustakaan UINSU telah berupaya untuk menjangkau khalayak khususnya mahasiswa UINSU dengan menggunakan akun *instagram* @perpustakaan.uinsu. Dari konten-konten yang disuguhkan, terlihat bahwa berbagai kegiatan yang telah disebutkan di atas, termasuk juga informasi terkait sumber-sumber informasi yang dilayankan Perpustakaan UINSU telah disampaikan secara aktif.

Keberadaan berbagai kegiatan promosi di atas menimbulkan tanda tanya besar mengapa perpustakaan UINSU masih mendapatkan nilai kualitas layanan yang rendah pada aspek kualitas informasi dan akses informasi. Fakta terkait hasil negatif analisis *adequacy gap* pada item IC10, IC11 IC14 dan IC15 menunjukkan bahwa, aspek akses informasi pada layanan Perpustakaan UINSU bermasalah. Pemustaka Perpustakaan UINSU menaruh perhatian yang serius dan harapan yang besar pada akses informasi elektronik, website, peralatan akses yang modern

hingga alat akses yang memungkinkan mereka untuk melayani diri mereka sendiri secara mandiri (*self service*).

Berbagai upaya yang telah dilakukan Perpustakaan UINSU di atas menunjukkan bahwa permasalahan akses informasi di perpustakaan tidak hanya dilatarbelakangi kegiatan promosi yang rendah. Lebih jauh dari itu, perlu dilihat bagaimana data yang ditemukan di lapangan, menunjukkan efektivitas promosi dan upaya-upaya penyediaan akses informasi yang dilakukan Perpustakaan UINSU selama ini. Meidiana (2017) dalam penelitiannya menemukan kendala-kendala yang melatarbelakangi pemustaka dalam memanfaatkan sumber informasi di perpustakaan. Menurutnya kendala tersebut berasal dari internal dan eksternal individu pemustaka. Kendala tersebut terdiri dari 3 hal yaitu :

b. Kendala individu

Kendala individu biasanya terkait dengan terbatasnya pengetahuan pemustaka pada sumber informasi yang tersedia, ketidaktahuan pemustaka dalam memanfaatkan sumber informasi, juga tidak tersedianya informasi yang dibutuhkan pemustaka.

c. Kendala antar individu

Kendala antar individu merupakan kendala yang diakibatkan dari interaksi pemustaka dengan orang lain ketika mengakses informasi.

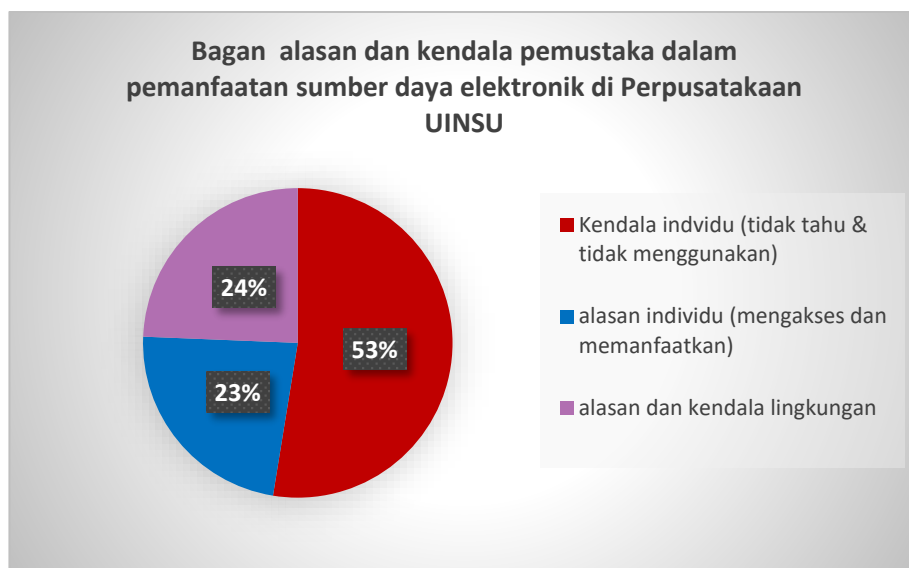
d. Kendala lingkungan.

Kendala lingkungan biasanya dilatar belakangi masalah ketersediaan informasi, sarana penelusuran, teknologi dan sistem informasi perpustakaan, sistem layanan yang digunakan dan jam layanan.

Dilihat dari temuan di lapangan, hakikatnya persoalan yang dihadapi pemustaka UINSU terkait kualitas akses dan kualitas informasi di Perpustakaan UINSU bersumber dari kendala individu dan individu. Dari jawaban pemustaka terkait aktivitas mereka dalam memanfaatkan sumber daya elektronik Perpustakaan UINSU, ditemukan kendala dan alasan yang dapat membantu pembahasan mengenai kualitas dan akses informasi di perpustakaan UINSU.

Kendala dan alasan pemustaka tersebut coba peneliti kategorisasikan sesuai pembagian yang dikemukakan Meidiana (2017).

Sumber : lampiran 9



Dari bagan di atas, secara umum terlihat bahwa 53 persen pemustaka menghadapi kendala individu dalam mengakses sumber informasi elektronik di perpustakaan UINSU. Selanjutnya 24 persen menghadapi kendala lingkungan, dan 23 persen pemustaka memiliki alasan untuk tetap mengakses sumber informasi elektronik di Perpustakaan UINSU. Kendala-kendala dan alasan pemustaka di atas menarik untuk ditindak lanjuti, mengingat bahwa 5 dari 6 indikator dimensi *information control* mendapat nilai kualitas kecukupan yang rendah.

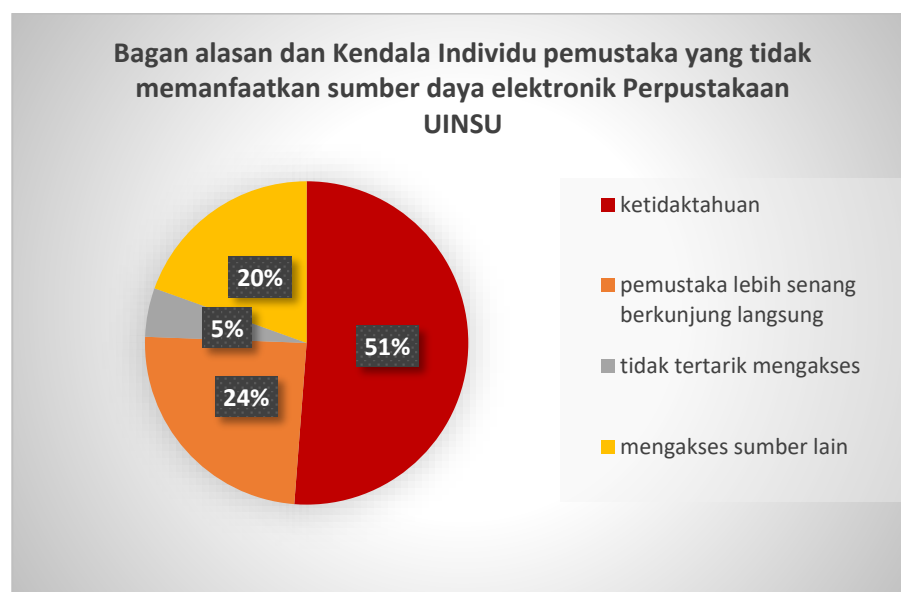
Perolehan skor *adequacy gap* pada indikator *convenience* item IC10 (-0,77), merupakan penyumbang terbesar dari rendahnya nilai kualitas layanan pada dimensi *information control*. Hal mengisyaratkan bahwa Perpustakaan UINSU belum mampu memenuhi kualitas minimal layanan pada aspek kenyamanan akses informasi, sehingga pemustaka sangat mengharapkan bagaimana sumber

informasi elektronik perpustakaan UINSU dapat diakses dari jarak jauh. Temuan ini menjadi dasar bahwa pembahasan dimensi *information control* akan menarik jika dibahas melalui alasan dan kendala yang dihadapi pemustaka pada sumber informasi elektronik yang disediakan Perpustakaan UINSU.

Alasan dan kendala individu pada pemanfaatan sumber informasi elektronik perpustakaan UINSU

a. Kendala individu yang tidak memanfaatkan

Secara garis besar, interaksi pemustaka dalam mengakses informasi elektronik Setelah dilakukan kategorisasi pada jawaban dan alasan pemustaka, didapati bagan kendala dan alasan individu seperti di bawah ini :



Ditinjau kendala individu, persoalan terbesar yang dihadapi pemustaka UINSU adalah faktor minimnya pengetahuan mereka pada *website* maupun sumber informasi elektronik yang disediakan perpustakaan UINSU. Persoalan ini terjadi pada 51 persen pemustaka, beberapa pemustaka bahkan baru mengetahui keberadaan akses sumber informasi elektronik pada saat mengisi kuesioner penelitian. Kemudian 24 persen pemustaka lainnya berkecenderungan

untuk mengunjungi perpustakaan secara langsung sehingga tidak mengakses *website* dan sumber elektronik perpustakaan yang disediakan.

Mengakses informasi dari sumber lain menjadi alasan 20 persen pemustaka yang tidak memanfaatkan sumber informasi elektronik Perpustakaan UINSU. Di antara mereka beralasan karena lebih tertarik mencari pada sumber informasi lain seperti *google* dan *database* jurnal lain, di samping ada juga pengaruh anjuran dosen untuk menggunakan referensi dari sumber buku. Terakhir, hanya sekitar 5 persen dari pemustaka yang tidak tertarik memanfaatkan sumber informasi elektronik yang disediakan perpustakaan UINSU.

Minimnya pengetahuan pada website dan sumber-sumber elektronik perpustakaan

Jika persoalan akses informasi yang dihadapi pemustaka Perpustakaan UINSU paling besar disebabkan oleh minimnya pengetahuan seperti yang disebutkan di atas, maka sesuai dengan temuan penelitian Meidiana (2017), bahwa promosi layanan dan sumber informasi perpustakaan merupakan solusi dan langkah yang tepat, minimnya pengetahuan pemustaka pada sumber informasi elektronik dan *website* perpustakaan sebesar 51 persen merupakan peluang Perpustakaan UINSU untuk dapat memperkuat citra dan nilai layanannya melalui promosi kepada pemustaka. Kemudian semua upaya promosi yang telah dilakukan perlu dievaluasi mengingat kendala ketidaktahuan ini cukup besar terjadi pada pemustaka.

Berkunjung secara langsung

Terkait alasan pemustaka yang lebih senang mengunjungi perpustakaan secara langsung, hakikatnya ini tidak akan menjadi permasalahan yang berarti pada kualitas akses dan informasi perpustakaan, selama perpustakaan UINSU mampu mengoptimalkan layanan *online* dan memadukannya dengan layanan tatap muka. Seperti yang dilakukan Perpustakaan Victoria University pada layanannya (Dexter-Ingram, 2016, p. 69), di mana penekanan layanan berada pada bagaimana

menciptakan ruang belajar dan ruang kolaborasi, sembari memastikan bahwa layanan *online* perpustakaan dapat membantu proses belajar mahasiswa.

Dalam hal kualitas akses dan informasi, fenomena kunjungan secara langsung yang terjadi di Perpustakaan UINSU adalah persoalan lain, di mana kunjungan secara langsung sedikit banyaknya memang dipengaruhi dari rendahnya performa layanan terkait bagaimana informasi dapat diakses dari rumah ataupun kantor. Hal itu terlihat dari skor negatif *adequacy gap* pada indikator *convenience* IC10 sebesar (-0,77). Akan tetapi itu tidak serta merta menjadi faktor utama yang melatarbelakangi kecenderungan pemustaka dalam mengunjungi perpustakaan secara langsung. Dilihat dari 24 % mayoritas jawaban yang ada, faktor kesenangan dan lebih puas jika mengunjungi perpustakaan secara langsung menjadi alasan pemustaka tidak mengakses *website* perpustakaan UINSU.

Sejalan dengan kendala lingkungan yang dihadapi pemustaka Perpustakaan UINSU di atas, penelitian Davis (2011) pada lebih dari 5000 perpustakaan perguruan tinggi di Amerika mengungkapkan bahwa, telah terjadi tren peningkatan jam buka layanan di mayoritas perpustakaan perguruan tinggi di Amerika Serikat, di mana Davis melaporkan 65 peren perpustakaan perguruan tinggi memiliki jam buka layanan sejumlah 168 jam (7 hari 24 jam). Data penelitian Davis tersebut, menyingkap fenomena menarik dalam layanan perpustakaan, di mana jam buka layanan dan kunjungan pemustaka secara langsung ke perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu aspek layanan yang sangat diperhatikan pemustaka dewasa ini.

Untuk mengungkap kepentingan pemustaka yang berkunjung langsung ke perpustakaan, dilakukan analisa tekstual pada jawaban pemustaka menggunakan teknik *text mining word cloud*. Menurut Purbo (2019), *text mining* merupakan teknik yang dapat dilakukan peneliti untuk melakukan analisa tekstual dari informasi yang telah dikumpulkan, yang mana dengan melakukan *text mining*, peneliti dapat memberikan *educated guess* (tebakan terpelajar) mengenai kecenderungan suatu teks (Purbo, 2019, p. 17).

melakukan pencarian referensi, buku, untuk kebutuhan tugas dan makalah. Jika hasil analisa *text mining* ini dikaitkan dengan persentase kunjungan ke perpustakaan (lihat pada lampiran 3), maka 69 persen pemustaka yang mengunjungi Perpustakaan UINSU, berkepentingan untuk mengakses informasi dari sumber buku sebagai pendukung referensi bagi tugas perkuliahan sedang mereka hadapi.

Dari jenis koleksi yang digunakan pemustaka, masih terlihat didominasi koleksi buku. Dari Temuan di atas, dapat dilihat bahwa orientasi pemustaka Perpustakaan UINSU pada akses koleksi cetak masih tinggi. Jika di lihat dari dimensi kualitas dan akses informasi, kondisi ini sangat mungkin terjadi di perpustakaan perguruan tinggi. Hal ini sejalan dengan temuan Davis (2011) yang menemukan bahwa, dampak kemajuan teknologi dan penggunaan internet sebagai saluran penyampaian informasi, dalam banyak hal telah meningkatkan kebutuhan pemustaka pada koleksi dan layanan pada dua sisi. Baik pada koleksi cetak/elektronik maupun pada layanan tatap muka dan jarak jauh (Davis, 2011).

Sampai di sini, temuan mengungkapkan bahwa pola akses informasi pada 24 persen pemustaka Perpustakaan UINSU masih bersifat konvensional pada koleksi cetak dan lebih senang mengunjungi perpustakaan secara langsung. Hal ini sejalan dengan temuan kualitas kecukupan pada indikator *ease of navigation*, yang mana bernilai positif dengan skor (0,06). Temuan tersebut menunjukkan bahwa dari dimensi kualitas akses dan informasi, layanan Perpustakaan UINSU telah cukup memudahkan untuk diakses secara mandiri. Dalam hal ini pemustaka yang lebih berkecenderungan pada koleksi buku, merasa lebih mudah untuk menemukan koleksi perpustakaan jika berkunjung langsung.

Mengakses sumber lain

Dari alasan individu lainnya terlihat juga bahwa masih ada 20 persen pemustaka yang mengakses informasi dari sumber lain. Untuk memahami kendala ini, perlu mengutip Miller (2016), bahwa faktor kecakapan (*proficiency*), merupakan hal pertama yang disyaratkan agar seseorang dapat mengakses

sumber-sumber informasi. Dalam ranah perguruan tinggi, kemampuan untuk menentukan sumber informasi merupakan bagian dari kecakapan/kompetensi literasi informasi yang diperlukan oleh mahasiswa., seperti 5 standar kompetensi literasi informasi oleh ACRL (American Library Association, 2000) dan 7 pilar pada oleh SCONUL (2011). Kondisi di atas menunjukkan bahwa 20 persen pemustaka Perpustakaan UINSU telah memiliki kecakapan/kemampuan literasi informasi, khususnya dalam menentukan sumber informasi dan material informasi yang dapat mereka akses.

Terkait dengan pemustaka yang mengakses informasi dari sumber lain, terdapat sebuah paradoks yang tidak dapat terelakkan, yaitu pernyataan Sulistyo-Basuki (1991) yang mengatakan bahwa sampai kapan pun perpustakaan tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri. Kemudian juga Peter Hernon (1996) sejak lama telah mengingatkan bahwa perpustakaan bukanlah satu-satunya sumber informasi. Pernyataan Sulistyo-Basuki dan Peter Hernon tersebut mengarahkan kita pada fakta bahwa, perpustakaan tidak akan pernah lepas dari persaingan penyediaan informasi. Pada akhirnya hal ini menjadikan perpustakaan perlu mendefinisikan ulang kualitas layanan dengan melakukan kerja sama penyediaan sumber informasi, yang tidak lain untuk mempertahankan pemustakanya.

Pernyataan di atas juga sejalan dengan temuan Davis (2011), yang mengungkapkan bahwa terjadi penguatan tren *resource sharing* (berbagi sumber daya perpustakaan) sebesar 54 persen pada perpustakaan perguruan tinggi di Amerika. Temuan Davis tersebut menunjukkan bahwa kemungkinan pemustaka untuk melirik sumber-sumber informasi lain tidak bisa terelakkan. Pada akhirnya optimalisasi *resource sharing* dalam layanan perpustakaan merupakan langkah yang tepat, dan itu tercermin dari penguatan tren yang terjadi.

Tidak tertarik mengakses

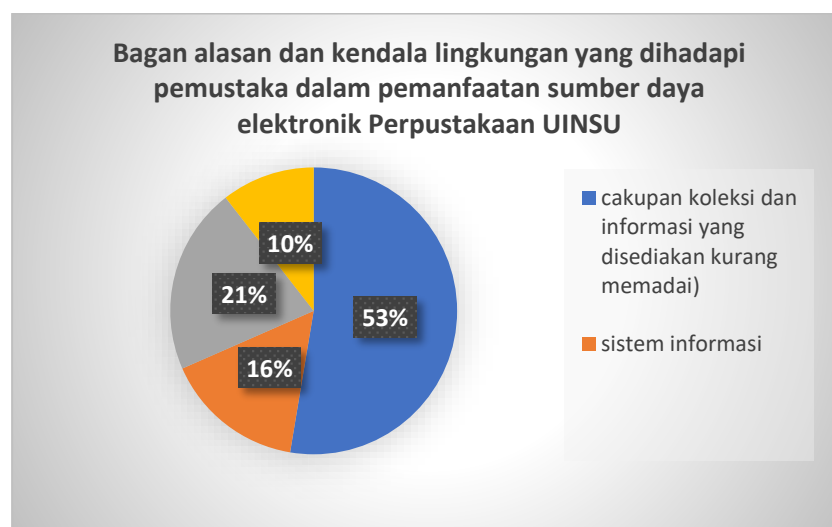
Sementara itu, di antara mereka yang tidak mengakses *website* dan sumber informasi elektronik perpustakaan UINSU, terdapat 5 persen pemustaka yang

beralasan karena tidak mereka tertarik mengakses. Sejatinya 5 persen pemustaka yang tidak tertarik mengakses *website* perpustakaan masih sangat wajar terjadi pada layanan perpustakaan, karena angka paling dramatis bahkan menunjukkan bahwa hanya 2 persen pemustaka yang memulai penelitian mereka dengan mengakses *website* perpustakaan (Rosa, 2006), terlebih Tallent (2010) menemukan bahwa pemustaka cenderung tertarik mengakses informasi pada sumber yang familiar bagi mereka seperti *Google*, *Gale* dan *Yahoo*.

Fakta bahwa hanya 5 persen pemustaka yang tidak tertarik mengakses *website* perpustakaan bahkan dapat direspon sebagai sebuah kekuatan dan peluang. Bahwa dari sisi pola pencarian informasi, hakikatnya pemustaka memiliki perhatian yang besar pada akses informasi elektronik Perpustakaan UINSU jika mereka mengetahuinya. Tinggal bagaimana Perpustakaan melakukan promosi dan pemasaran layanan akses informasi, memperkuat layanan bimbingan virtual, sekaligus memperkuat layanan tatap muka (B. J. Kaplan, 2014; Meidiana, 2017).

2 Alasan dan Kendala lingkungan pada pemanfaatan sumber informasi elektronik perpustakaan UINSU

Setelah dilakukan kategorisasi pada jawaban dan alasan pemustaka, didapati bagan kendala lingkungan seperti di bawah ini :



b. Kendala cakupan koleksi

Dari bagan di atas terlihat bahwa kendala lingkungan terbesar yang dihadapi pemustaka Perpustakaan UINSU berada pada aspek cakupan koleksi dan informasi yang disediakan, di mana persinya mencapai 42 persen dari respon pemustaka. Hal ini menguatkan temuan nilai kualitas kecukupan penelitian pada indikator *scope of content* yang masih bernilai negatif (-0,43), nilai negatif indikator *scope of content* menunjukkan bahwa, kualitas cakupan koleksi yang disediakan Perpustakaan UINSU belum mampu memenuhi harapan minimum dan ideal yang dimiliki pemustaka, khususnya pada koleksi elektronik. jawaban yang dominan terkait masalah ini meliputi informasi yang kurang memadai, informasi yang tersedia tidak banyak membantu pekerjaan pemustaka, kemudian ada juga permasalahan temu balik informasi, di mana hasil pencarian informasi terkadang tidak sesuai. Di samping itu terdapat juga jawaban mengenai keberatan pemustaka terkait informasi pada *website* yang tidak menyediakan akses terhadap isi koleksi khususnya buku-buku yang ada di perpustakaan. hal ini menunjukkan pemustaka sangat mengharapkan penyediaan akses buku elektronik, khususnya pada koleksi buku yang sudah tersedia secara fisik di perpustakaan.

b. permasalahan sistem informasi perpustakaan

Menurut Irawan (2015) sistem informasi perpustakaan merupakan sebuah rangkaian elemen perpustakaan yang digunakan untuk manajemen otomatisasi perpustakaan, sehingga informasi dapat dikemas untuk dilayankan dan didayagunakan oleh pemustaka dan pustakawan. Elemen-elemen dalam sistem informasi perpustakaan sendiri menurut Supriyanto dalam Irawan (2015) terdiri dari pengguna/pemustaka, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, data/informasi dan panduan penggunaan perangkat lunak maupun perangkat keras.

Terkait dengan akses informasi elektronik, kendala lingkungan yang dihadapi pemustaka UINSU 37 persen bersumber dari permasalahan sistem informasi, di mana permasalahan koneksi internet yang lambat dan

penggunaan *website* yang sulit merupakan faktor yang dapat dikenali dari jawaban pemustaka.

Permasalahan koneksi internet

Dalam mengakses informasi elektronik di Perpustakaan UINSU, seluruh jawaban mengarah pada persoalan koneksi internet di Perpustakaan UINSU yang sulit dan lambat. Untuk memahami persoalan ini, penting untuk menganalisis bagaimana implikasi konektivitas internet pada pengalaman akses informasi elektronik pemustaka di Perpustakaan UINSU.

Sebelumnya pernah dilakukan penelitian terkait konektivitas internet di Perpustakaan University of Jos di Nigeria, dalam temuannya Abubakar (2015) menemukan fakta bahwa keadaan koneksi internet yang lambat dapat menghalangi dan mengacaukan aktivitas akademik pemustaka, karena pemustaka terbukti memanfaatkan koneksi internet untuk tujuan mengunduh artikel yang berkaitan dengan studi mereka. Di samping itu juga banyak juga hasil penelitian menunjukkan bahwa akses internet yang mudah berhubungan positif dengan pengetahuan mahasiswa dalam penelitian dan kepuasan mereka pada layanan perpustakaan. (Jane Aba Ph.D (CLN), 2015; Patrick CLN & Ademola Ferdinand CLN, 2015; Siraj et al., 2015).

Persoalan konektivitas internet di Perpustakaan UINSU bersinggungan dengan pemenuhan kualitas layanan pada indikator kecepatan waktu (*timeliness*) dan *self reliance* (kemandirian pemustaka), di mana secara kualitas kecukupan dan superioritas masih bernilai negatif. Koneksi internet yang lambat menjadi yang logis bagi rendahnya skor kualitas layanan yang diberikan pemustaka, karena kondisi tersebut tidak banyak membantu pemustaka dalam menghemat waktu akses dan aktivitas akademik yang dapat mereka lakukan secara mandiri.

Permasalahan kemudahan penggunaan *website*

Selanjutnya pemustaka di Perpustakaan UINSU juga mendapati permasalahan penggunaan perangkat lunak, yang dalam hal ini adalah *website* untuk mengakses sumber-sumber informasi elektronik yang mereka

butuhkan. Jawaban pemustaka terkait permasalahan ini mengarah pada penggunaan *website* yang sulit dan sering *error*. Dalam memahami permasalahan ini perlu dilakukan penelitian khusus lebih lanjut, akan tetapi memang secara nyata bahwa faktor kemudahan akses sangat berpengaruh kualitas layanan perpustakaan. Penelitian Yoon (2016) mengungkapkan bahwa sebagian besar *website* perpustakaan lebih sulit digunakan dibandingkan dengan *website* non-perpustakaan, sebagai dampaknya, Yoon menyebutkan bahwa *website* yang sulit sama sekali tidak membantu pemustaka dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka.

Faktor kemudahan penggunaan *website* dapat dikatakan berkontribusi dalam membantu pemustaka menyelesaikan pekerjaan akademik yang mereka hadapi. Persoalan sulitnya penggunaan dan akses *website* Perpustakaan UINSU bersinggungan dengan indikator *covenience* dan *timeliness* yang masih bernilai negatif. Persoalan ini menunjukkan bahwa pemustaka Perpustakaan UINSU masih mendapati kesulitan dan hambatan pada saat mengakses informasi melalui *website*.

Kendala lain-lain

Alasan lain-lain dalam hal ini mewakili persoalan lingkungan yang tidak termasuk dalam kriteria permasalahan lingkungan yang disebutkan Meidiana (2017), akan tetapi menjadi penyebab pemustaka tidak mengakses sumber informasi elektronik yang dilayankan Perpustakaan UINSU. Alasan lain-lain mendapat porsi 10 persen, di mana jawaban pemustaka mengarah pada instruksi pengajaran dosen terkait sumber informasi pembelajaran. Diketahui bahwa dosen telah memberikan bahan ajar dan secara langsung kepada mahasiswa menjadikan pemustaka jarang mengakses *website* untuk mengakses sumber-sumber informasi elektronik.

Dari alasan yang muncul, instruksi dosen yang memberikan material referensi secara langsung mencerminkan bahwa, terdapat tenaga pendidik di lingkungan UIN Sumatera Utara yang tidak secara maksimal menjadikan perpustakaan universitas sebagai sarana utama mengakses sumber daya pembelajaran. Kondisi ini menurut Kaplan (2014) dapat menyebabkan

kegagalan perpustakaan universitas dalam menilai fungsinya bagi komunitas akademis kampus.

Jika dilihat dari indikator-indikator yang ada, kendala lingkungan lain-lain pada hakikatnya tidak bersinggungan dengan dimensi layanan *information control*. Akan tetapi temuan pada kendala ini tetap memberikan gambaran bagaimana universitas dan perpustakaan dapat menjalin hubungan yang lebih baik pada tenaga pendidik agar memanfaatkan sumber daya perpustakaan secara maksimal. Penelitian yang dilakukan di United Kingdom, Amerika dan Afrika selatan menunjukkan bahwa, universitas yang berhasil melibatkan mahasiswa memanfaatkan sumber daya perpustakaan menunjukkan hasil belajar yang lebih tinggi (SCONUL, 2012).

Selanjutnya, di luar indikator-indikator *information control* yang dapat dikaitkan dengan dikendala-kendala dihadapi pemustaka di atas, terdapat juga satu indikator *equipment* yang masih bernilai negatif baik dalam analisis kualitas kecukupan (-0,73) dan superioritas (-2,66). Indikator ini mewakili berbagai peralatan *modern* perpustakaan yang memudahkan pemustaka mengakses informasi yang dibutuhkan. Kendala ini muncul tidak muncul pada jawaban dan alasan yang diberikan pemustaka, akan tetapi indikator *equipment* mendapat nilai terendah kedua setelah indikator *convenience* pada dimensi *information control*. Untuk itu pemenuhan harapan pada indikator *equipment* akan sangat membantu perbaikan persepsi pemustaka pada dimensi *information control*. sejalan dengan hal itu, menurut salah satu staff akademik senior di *Indian River State College*, Patricia Profeta penggabungan lab komputer dan peralatan modern ke dalam fasilitas layanan perpustakaan menjadi alasan yang kuat dari peningkatan kunjungan pemustaka secara fisik dan tren jam buka layanan perpustakaan (Davis, 2011, p. 20).

Terkait dengan peralatan perpustakaan, menurut Griffey (2010) gawai (*gadget*) dan perpustakaan akan menjadi jauh lebih terintegrasi dalam dekade berikutnya. Menurut Griffey agar tetap relevan di era digital modern, perpustakaan perlu memahami ekosistem penyampaian informasi, bahwa itu

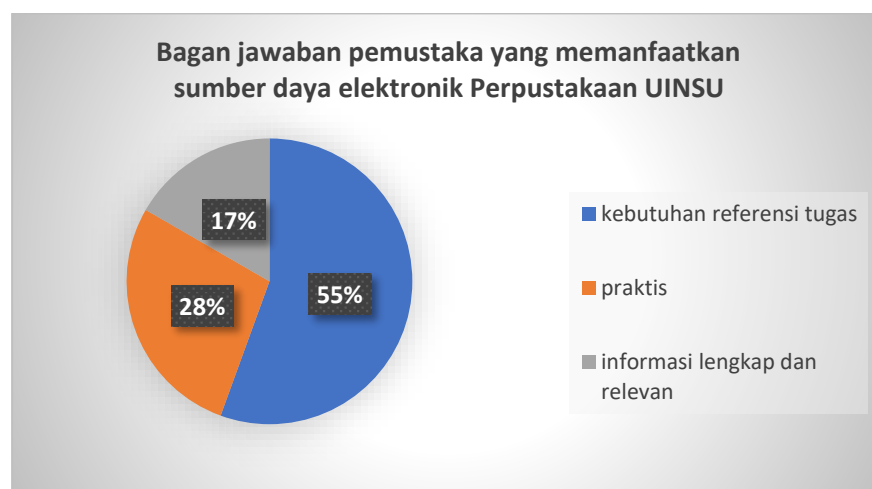
bukan hanya tentang menyediakan konten digital, tetapi juga menyiapkan peralatan fisik untuk mengirimkan konten informasi kepada pemustaka. Griffey menyarankan sangat menekankan agar perpustakaan menyediakan peralatan gawai pribadi yang dapat membantu akses informasi pengguna, seperti perangkat pembaca buku elektronik seperti *Kindle* dan *Nook*.

c. Alasan individu yang memanfaatkan

Dari jawaban pemustaka sebelumnya, secara umum ditemui 23 persen pemustaka masih mengakses dan memanfaatkan sumber daya elektronik yang disediakan Perpustakaan UINS. Jawaban pemustaka tersebut coba dikategorisasikan lagi pada bagian-bagian kecil. Jawaban yang ada merujuk pada 3 hal utama antara lain :

1. 55 persen pemustaka menjawab bahwa mereka mengakses dan memanfaatkan sumber elektronik Perpustakaan UINSU untuk memenuhi kebutuhan referensi tugas.
2. 28 persen pemustaka menganggap sumber informasi elektronik Perpustakaan UINSU praktis dan memudahkan pemenuhan kebutuhan informasi mereka.
3. dari jawaban terbuka didapati 17 persen pemustaka menganggap bahwa sumber informasi elektronik yang dilayankan melalui *website* perpustakaan UINSU tergolong lengkap.

Temuan di atas dapat dilihat pada bagan di bawah ini



Temuan kedua pada bagan di atas dapat dijadikan bukti dari temuan yang penelitian ini pada item IC16 yang bernilai positif (0,06). Di mana hasil positif IC16 (*ease of navigation*) menunjukkan bahwa kualitas perpustakaan cukup memadai dari aspek bagaimana Perpustakaan menjadikan informasi menjadi mudah untuk diakses secara mandiri.

3. Kualitas layanan perpustakaan UINSU pada dimensi *library as place*

Setelah sebelumnya kualitas layanan perpustakaan UINSU di bahas dari dimensi sikap dan kinerja petugas, kemudian dari dimensi kualitas informasi dan akses informasi, pada bagian ini, kualitas layanan Perpustakaan UINSU akan dibahas melalui dimensi tempat. Pembahasan pada bagian ini akan mengulas temuan-temuan penelitian dengan beragam teori yang mendukung bahwa kondisi fisik, desain, tata ruang dan segala hal terkait dengan wujud perpustakaan secara fisik merupakan aspek yang penting dalam layanan suatu perpustakaan.

Dilihat dari hasil kesenjangan kecukupan (*adequacy gap*) dan kesenjangan superioritas (*seperiority gap*), maka secara garis besar kualitas layanan Perpustakaan UINSU dilihat dari dimensi *library as place* telah cukup baik performanya di mata pemustaka. Adapun aspek-aspek tempat di Perpustakaan UINSU yang dianggap pemustaka baik meliputi aspek makna, di mana ruang perpustakaan dianggap cukup memberikan inspirasi dalam pembelajaran dan bersifat terbuka sebagai tempat belajar dan melakukan penelitian. Kemudian aspek keyamanan, di mana lokasi Perpustakaan UINSU dianggap cukup nyaman dan menarik. Terakhir adalah aspek ruang yang bermanfaat, di mana pemustaka menganggap Perpustakaan UINSU telah cukup baik dalam menyediakan ruang belajar kelompok dan komunitas. Akan tetapi Nilai AG 0,03 menunjukkan bahwa perfoma baik tersebut sedikit sekali dalam melampaui harapan minimum yang dimiliki pemustaka pada aspek Perpustakaan UINSU sebagai tempat.

Di antara semua indikator *libary as place* yang melampaui harapan minimum pemustaka, *utilitarian space* merupakan indikator yang paling sedikit nilainya yaitu 0,08. Perolehan indikator *utilitarian space* yang rendah baik dalam analisis kesenjangan kecukupan dan superioritas, menunjukkan bahwa kondisi komunitas

atau belajar secara berkelompok di Perpustakaan UINSU menjadi aspek yang sangat diharapkan pemustaka performa baiknya, karena hanya sedikit sekali melampaui harapan minimum pemustaka.

Secara kualitas, pada dimensi *library as place* setidaknya terdapat 1 indikator layanan yang menurut pemustaka sangat diperlukan perbaikannya. Indikator tersebut adalah *refuge* yang mewakili perpustakaan secara fisik sebagai tempat belajar yang nyaman dan tenang. Secara spesifik, ketenangan ruang Perpustakaan UINSU bagi kegiatan pemustaka secara individu merupakan aspek yang turut menyumbang kelemahan kualitas layanan Perpustakaan UINSU pada dimensi *library as place*. Sedangkan kondisi lokasi perpustakaan yang nyaman dan menarik, sebagai aspek lain dalam indikator *refuge*, secara kualitas kecukupan telah cukup baik.

Pada beberapa tahun belakangan, perpustakaan perguruan tinggi sebagai suatu tempat mengalami perubahan besar. Alison Head (2016) menyebutnya dengan “*reinventing physical space*”, menurutnya perubahan besar pada desain ruang dan gedung perpustakaan Akademik, termasuk juga cara-cara perpustakaan dalam melayani pemustaka saat ini, turut dibawa oleh kemajuan teknologi dan perkembangan model pembelajaran konstruktivisme di dunia akademik. Menurut Alison kemajuan teknologi yang memungkinkan pembelajaran dilakukan secara *real-time* dan *asynchronous*, mengharuskan perpustakaan perguruan tinggi saat ini perlu mengalokasikan ruang untuk mendukung kegiatan pembelajaran yang kolaboratif dan individual bagi pemustaka dan pendidik.

Untuk menanggapi temuan-temuan dimensi *library as place* pada Perpustakaan UINSU yang telah dipaparkan di atas, pembahasan akan banyak menukil pendapat dari Alison J. Head, dari penelitiannya yang mendalam tentang perencanaan desain dan tata ruang perpustakaan yang mendukung kegiatan pembelajaran dan penelitian mahasiswa dan pendidik di perguruan tinggi.

Terkait dengan hasil temuan yang menyangkut rendahnya kualitas ketenangan ruang individual pada indikator *refuge*, Alison Head (2016)

mengatakan bahwa, ketenangan perpustakaan yang rusak akibat kebisingan, hakikatnya sering terjadi ketika terjadi miskonsepsi antara arsitek dan pustakawan ketika merencanakan desain tata ruang perpustakaan. Menurutnya arsitek lebih mengedepankan nilai estetika di saat pustakawan berupaya melindungi pemustaka dari kebisingan. Dalam kebanyakan kasus yang dipaparkan Alison, permasalahan kebisingan sering muncul dari batas antara ruang kolaboratif dan ruang individual. Dalam temuan Alison, pemecahan masalah kebisingan biasanya diatasi dengan memasang kaca pembatas antara ruang kolaboratif dan ruang individu. Kemudian membedakan keduanya pada lantai gedung yang berbeda juga membantu mengurangi masalah kebisingan.

Masih menyangkut temuan terkait permasalahan ketenangan, Metode LibQual terbukti dapat mendekati kualitas layanan dari sudut pandang yang beragam. Meski permasalahan ketenangan dalam literatur jarang ditemui sebagai permasalahan layanan di perpustakaan, instrumen LibQual memungkinkan penelitian dapat mengungkap persoalan fisik perpustakaan melebihi faktor fungsionalitas hingga jauh pada faktor pengalaman-pengalaman pemustaka.

Keandalan LibQual dalam persoalan ketenangan masih sangat berkorelasi jika dikaitkan dengan konsep kualitas layanan yang disepakati pada beberapa literatur. sebagaimana pendapat Dash (2010) yang mengatakan bahwa kualitas adalah atribut keunggulan yang melekat pada sesuatu. Mendukung pernyataan Dash, ISO 9000 (2015) juga menyebutkan bahwa indera, seperti hal yang berkaitan dengan bau, sentuhan, rasa, penglihatan dan pendengaran, merupakan salah satu dari 5 aspek yang dapat diukur kualitasnya.

Dari indikator *utilitarian space* terkait ruang belajar kelompok dan komunitas, terlihat bahwa performa layanan Perpustakaan UINSU yang cukup baik pada aspek ini sejalan dengan dengan paradigma perpustakaan perguruan tinggi yang secara fisik saat ini sedang menguat. Scott Bennett (2009) menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi saat ini telah mengalami pergeseran paradigma, dari yang dahulunya sebagai gudang atau sumber informasi (*information repository*) menjadi perusahaan pembelajaran (*learning enterprise*),

yaitu bagaimana perpustakaan perguruan tinggi berkontribusi dalam membentuk lingkungan belajar, pengajaran dan penelitian bagi seluruh civitas akademik kampus.

Senada dengan hal itu Alison Head (2016) menyebut paradigma baru ruangan fisik perpustakaan dengan sebutan *learning commons*, di mana biasanya ditandai dengan keberadaan ruang pertemuan bagi kelompok kecil, perabotan perpustakaan yang dapat diatur secara fleksibel agar siswa dapat bekerja secara kolaboratif, serta keberadaan peralatan digital dan perangkat lunak yang mendukung upaya kreatif. Dengan demikian tampaknya percepatan perubahan tata ruang Perpustakaan UINSU dalam kurun waktu 2 tahun terakhir sedikit banyaknya berdampak pada nilai kualitas layanan yang cukup baik dari aspek ruang belajar kelompok dan komunitas.

Terkait dengan paradigma baru perpustakaan sebagai *learning commons* dan *learning enterprise* di atas, Natalia (2009) mengemukakan dua prinsip penting yang harus dipegang dalam upaya pengorganisasian ruang. Kedua prinsip yang dimaksud yaitu prinsip konstanta dan variabel. Natalia mendefinisikan konstanta sebagai elemen-elemen konstan yang harus selalu dipertahankan dan variabel sebagai elemen-elemen yang berubah-ubah. Untuk itu dalam kaitannya dengan dimensi perpustakaan sebagai tempat, akan sangat penting bagaimana perpustakaan memutuskan elemen-elemen apa saja yang harus dipertahankan dari gedung perpustakaan dan elemen-elemen apa saja yang harus diperkirakan dari awal bahwa itu akan terus berkembang, sehingga pembangunan dan tata ruang gedung perpustakaan akan dapat dilakukan secara berkelanjutan sesuai prinsip variabel tersebut.

Kemudian ditinjau dari indikator *symbol* yang mencakup 2 aspek utama terkait pemaknaan ruang perpustakaan, Perpustakaan UINSU memiliki nilai kualitas yang cukup baik oleh pemustaka. Hasil analisis kesenjangan yang dilakukan menunjukkan indikator *symbol* mendapatkan nilai kualitas yang paling baik di antara indikator lainnya dalam dimensi *library as place*. Adapun 2 aspek pada indikator *symbol* yang dimaksud adalah :

1. Ruang belajar yang inspiratif bagi pembelajaran
2. Perpustakaan bersifat terbuka dan memungkinkan untuk melakukan pembelajaran dan penelitian.

Pertama, sebagai aspek yang mendapatkan nilai kualitas layanan paling tinggi pada dimensi *library as place*, ruang Perpustakaan UINSU dianggap pemustaka dapat memberikan inspirasi belajar dapat dikatakan saling berkaitan dengan aspek *utilitarian space* terkait ruang belajar kelompok dan komunitas yang juga mendapatkan nilai cukup baik di Perpustakaan UINSU. Mendukung keterkaitan tersebut, Crook dan Mitchell (2012) menyebutkan bahwa terdapat kondisi yang dinamakan sebagai *social ambience*, di mana menurut mereka, dengan melihat suasana kerja sama mahasiswa lain dalam ruangan kelompok, seseorang dapat terpicu dan terinspirasi untuk belajar.

Dari sudut pandang lain, ruang komunitas tidak sepenuhnya dapat memberikan inspirasi belajar bagi semua pemustaka. Dalam kasus di perpustakaan perguruan tinggi, aspek ruang dalam kaitannya dengan inspirasi belajar bisa menjadi sangat subjektif antara pemustaka satu dan lainnya. Untuk bisa menjadi berkualitas dan inspiratif bagi pembelajaran, ruang perpustakaan dituntut juga untuk menjadi ruangan yang tenang dan kondusif (Riesmaya, 2013; Widyastuti, 2017).

Untuk menggambarkan kerja ekstra yang dibutuhkan perpustakaan untuk menjaga ruang perpustakaan tetap inspiratif bagi kelompok dan individu, Alison head (2016) memaparkan temuan yang sering muncul di perpustakaan akademik, di mana dia menyebutnya dengan "*campus living room*". Istilah tersebut merupakan metafora yang menganalogikan perpustakaan perguruan tinggi sebagai ruang tamunya kampus, di mana ruangan dan suasana perpustakaan diharapkan banyak pihak dapat begitu hangat, tenang dan aman sekaligus dapat benar-benar bersahabat dan mendukung interaksi sosial.

Ditinjau dari aspek kedua indikator *symbol*, kualitas layanan dalam metode LibQual mensyaratkan ruang perpustakaan dapat menjadi tempat yang terbuka untuk melakukan pembelajaran dan penelitian. Hasil temuan menunjukkan bahwa performa perpustakaan pada aspek ini cukup baik dengan skor 0,15. Untuk mendukung aspek ini, *Research Library UK* (2011) dalam laporannya mengatakan bahwa perguruan tinggi merupakan manifestasi fisik dari nilai-nilai akademik dan pengetahuan yang ada. Dalam laporannya *Research Library UK* menekankan bahwa, kendati perubahan teknologi telah banyak mengubah hubungan antara perpustakaan dengan peneliti, akan tetapi bagi sebagian peneliti, perpustakaan perguruan tinggi bagi sebagian peneliti tetap menjadi dihargai sebagai tempat mereka belajar dan melakukan penelitian.

Dalam konteks aspek tempat yang terbuka, tanggung jawab layanan perpustakaan perguruan tinggi sebagai tidak hanya ditujukan kepada mahasiswa, melainkan juga dosen dan peneliti. Salah satu penemuan yang meresahkan terkait permasalahan ini adalah, bahwa dalam perencanaan pembangunan dan tata ruang perpustakaan perguruan tinggi, pustakawan dan arsitek cenderung mendefinisikan pemustaka sebagai mahasiswa daripada dosen dan peneliti (Head, 2016). Temuan ini begitu meresahkan karena bagaimana ruang perpustakaan dibangun dengan mengabaikan tugas penting dosen sebagai pendidik dan perancang silabus pembelajaran siswa. Di samping juga pentingnya peran perpustakaan perguruan tinggi dalam membantu institusinya untuk merekrut dan mempertahankan peneliti terkemuka dengan membangun area-area khusus untuk mendukung pekerjaan mereka (Research Library UK, 2011).

Dari temuan Alison Head (2016) di atas, dapat dikatakan bahwa secara tidak sengaja penelitian ini terjebak pada kekeliruan dalam mendefinisikan pemustaka hanya dengan membatasi populasinya pada mahasiswa. Ditemukannya temuan Alison Head ini belakangan, menjadi alasan dari keterbatasan penelitian ini dalam mengungkap kualitas layanan dari aspek

Perpustakaan UINSU sebagai tempat yang terbuka bagi kegiatan pembelajaran dan penelitian.

Namun demikian nilai cukup baik yang diperoleh Perpustakaan UINSU pada dimensi dari aspek tempat terbuka, mengungkapkan bahwa mahasiswa menilai Perpustakaan UINSU memenuhi standar kualitas minimal perpustakaan sebagai tempat yang mendukung pembelajaran dan penelitian mereka. Ditinjau dari jenis layanannya, diketahui bahwa Perpustakaan UINSU menganut sistem layanan terbuka. Layanan terbuka merupakan kondisi di mana pemustaka diberi kebebasan untuk mencari informasi yang dibutuhkan secara mandiri (Yehuda, 2017). Dari temuan penelitian terkait aktivitas pemustaka Perpustakaan UINSU, peneliti melihat terdapat korelasi antara hasil nilai kualitas layanan pada aspek perpustakaan terbuka dengan sistem layanan yang dianut Perpustakaan UINSU.

Pada penelitian ditemukan bahwa pemustaka Perpustakaan UINSU berkecenderungan untuk mengunjungi perpustakaan secara langsung dari pada mengakses *website* perpustakaan untuk tujuan-tujuan pemenuhan tugas dan penelitian mereka (lihat lampiran 9). Dari kecenderungan pemustaka tersebut dapat dilihat bagaimana pemustaka menganggap penting aspek perpustakaan sebagai tempat yang terbuka untuk kegiatan belajar dan penelitian mereka. pada akhirnya pemenuhan performa layanan perpustakaan pada aspek ini tentu akan sangat berarti bagi pemustaka Perpustakaan UINSU.

Peningkatan harapan pemustaka pada layanan Perpustakaan UINSU tampaknya berkembang dari waktu ke waktu seiring dengan komitmen Perpustakaan UINSU menuju perpustakaan perguruan tinggi yang berkualitas. Di mana dalam sebuah jurnal, pimpinan Perpustakaan UINSU Triana Santi (2014) menyebutkan bahwa, transformasi fasilitas dan gedung perpustakaan UINSU merupakan salah satu dari 5 tema besar tujuan strategis pengembangan kualitas layanan di Perpustakaan UINSU.

Jika dilihat dari temuan hasil penelitian, penelitian ini mengalami pegerseran dari penelitian sebelumnya terkait dengan kualitas layanan perpustakaan UINSU (Tessa, 2018). Pada penelitian Tessa ditemukan bahwa *affect of service* dan *library as place* merupakan dimensi yang dinilai baik kualitasnya oleh pemustaka. Sementara temuan penelitian ini menunjukkan bahwa hanya dimensi *library as place* yang dinilai cukup baik oleh pemustaka, sementara dari dimensi *affect of service* dan *information control*, kualitas layanan belum menunjukkan hasil yang baik.

BAB V

KESIMPULAN

1. Hipotesis ditolak, karena tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan minimum pemustaka pada dimensi *affect of service*. Perolehan skor *adequacy gap* senilai (-0,02) menunjukkan bahwa, kualitas layanan pada dimensi *affect of service* masih berada sedikit di bawah harapan minimum pemustaka.
2. Hipotesis diterima, karena terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan ideal pemustaka pada dimensi *affect of service*. Perolehan skor *superiority gap* senilai (-1,87) menunjukkan bahwa, kualitas layanan pada dimensi *affect of service* masih berada di bawah harapan ideal pemustaka.
3. Hipotesis diterima, karena terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan minimum pemustaka pada dimensi *information control*. Perolehan skor *adequacy gap* senilai (-0,42) menunjukkan bahwa, kualitas layanan pada dimensi *information control* berada di bawah harapan minimum pemustaka.
4. Hipotesis diterima, karena terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan ideal pemustaka pada dimensi *information control*. Perolehan skor *superiority gap* senilai (-2,47) menunjukkan bahwa, kualitas layanan pada dimensi *information control* berada di bawah harapan minimum pemustaka.
5. Hipotesis ditolak, karena tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan minimum pemustaka pada dimensi *library as place*. Perolehan skor *adequacy gap* senilai (0,04) menunjukkan bahwa, kualitas layanan pada dimensi *library as place* berada sedikit di atas harapan minimum pemustaka.
6. Hipotesis diterima, karena terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan ideal pemustaka pada dimensi *library as place*. Perolehan skor *superiority gap* senilai (-1,94) menunjukkan bahwa, kualitas layanan pada dimensi *library as place* berada di bawah harapan ideal pemustaka.

7. Temuan penelitian ini mengungkapkan kualitas layanan pada seluruh dimensi bernilai negatif pada analisa kualitas superioritas, Sementara pada analisa kecukupan, hanya dimensi *library as place* yang mendapatkan nilai positif meski tidak signifikan, di samping dimensi *affect of service* hampir memenuhi harapan minimum pemustaka.
8. Pada dimensi *information control*, diperlukan perbaikan kualitas indikator *convenience, equipment, scope of content, timelines, self reliance*. Di mana permasalahan aktual yang muncul antara lain :
 - a. Kemampuan perpustakaan dalam menyediakan informasi elektronik yang dapat diakses dari jarak jauh (rumah/kantor). Minimnya pengetahuan pemustaka pada *website* dan sumber informasi elektronik menjadi faktor yang paling melatarbelakangi rendahnya pemanfaatan layanan sumber informasi elektronik oleh pemustaka.
 - b. peralatan akses informasi yang mendukung pencarian mandiri di perpustakaan
 - c. cakupan sumber informasi tercetak dan elektronik yang sesuai kebutuhan pemustaka.
 - d. penggunaan *website* yang sulit
 - e. fasilitas layanan yang menjamin kemandirian pemustaka dalam menggunakan sarana akses untuk penelusuran informasi di perpustakaan, dalam hal ini persoalan yang paling menonjol adalah koneksi internet.

Di sisi lain pada dimensi *information control*, indikator *ease of navigation* menjadi satu-satunya aspek yang melampaui harapan minimum pemustaka. Temuan menunjukkan bahwa, pemustaka cenderung lebih senang dan puas ketika berkunjung secara langsung ke perpustakaan untuk kepentingan mencari buku sebagai pendukung referensi bagi tugas sedang mereka hadapi. Temuan ini menjadi pendukung nilai positif indikator (*ease of navigation*), di mana berkunjung secara langsung merupakan cara termudah yang dipilih pemustaka untuk mengakses dan menemukan koleksi.

9. Pada dimensi *affect of service* diperlukan perbaikan kualitas indikator *empathy dan responsiveness*. Di mana aspek-aspek yang bernilai negatif di mata pemustaka antara lain :
- a. Perhatian kepada pemustaka dalam pelayanan
 - b. Kesopanan petugas
 - c. Petugas memahami kebutuhan pemustaka
 - d. Ketersediaan untuk petugas selalu siap untuk menjawab pertanyaan pemustaka.

Di sisi lain pada dimensi *affect of service*, indikator *assurance* dan *reliability* telah berhasil melampaui harapan minimum yang dimiliki pemustaka. Pemustaka menilai baik kualitas layanan dari aspek kepercayaan yang diberikan petugas kepada pemustaka dalam layanan, kemampuan petugas untuk menjawab pertanyaan pemustaka, ketersediaan petugas dalam membantu pemustaka, serta keandalan petugas dalam menghadapi masalah layanan.

10. Pada dimensi *library as place* diperlukan perbaikan kualitas indikator *refuge*. Pemustaka menilai kualitas layanan yang mewakili perpustakaan secara fisik sebagai tempat belajar yang nyaman dan tenang belum baik di Perpustakaan UINSU.

Di sisi lain pada dimensi *library as place*, indikator *utilitarian space* dan *symbol* telah berhasil melampaui harapan minimum yang dimiliki pemustaka. Pemustaka menilai baik kualitas layanan dari aspek ruang belajar yang inspiratif bagi pembelajaran, ruang perpustakaan yang bersifat terbuka dan memungkinkan untuk melakukan pembelajaran dan penelitian.

SARAN

1. Perbaiki kualitas kecukupan layanan pada dimensi *affect of service* tetap dibutuhkan, agar persepsi pemustaka pada dimensi *affect of service* dapat memenuhi harapan minimum pemustaka secara signifikan.
2. Perbaiki kualitas superioritas layanan pada dimensi *affect of service* dibutuhkan. Agar persepsi pemustaka pada dimensi *affect of service* dapat mencapai harapan ideal pemustaka.
3. Perbaiki kualitas kecukupan layanan pada dimensi *information control* sangat dibutuhkan, karena kualitas kecukupan dimensi *information control* mendapatkan nilai paling negatif di antara kualitas kecukupan pada dimensi lain.
4. Perbaiki kualitas superioritas layanan pada dimensi *information control* dibutuhkan. Agar persepsi pemustaka pada dimensi *information control* dapat mencapai harapan ideal pemustaka.
5. Perbaiki kualitas kecukupan layanan pada dimensi *library as place* tetap dibutuhkan. Agar persepsi pemustaka pada dimensi *library as place* dapat melampaui harapan minimum pemustaka secara signifikan.
6. Perbaiki kualitas superioritas layanan pada dimensi *library as place* dibutuhkan. Agar persepsi pemustaka pada dimensi *library as place* dapat mencapai harapan ideal pemustaka.
7. Perbaiki kualitas layanan pada seluruh dimensi, baik yang bernilai negatif pada analisa kualitas superioritas maupun analisa kecukupan, akan berdampak baik pada peningkatan kualitas perpustakaan di mata pemustaka.
8. Pada dimensi *information control*, diperlukan upaya-upaya sebagai berikut :
 - a. promosi berkala pada pemustaka terkait pengenalan sumber dan layanan akses informasi elektronik yang telah disediakan Perpustakaan UINSU.
 - b. Menyediakan peralatan elektronik mutakhir yang cukup untuk mendukung akses informasi bagi pencarian mandiri pemustaka di perpustakaan.

- c. Perbaiki cakupan sumber informasi tercetak dan elektronik yang sesuai kebutuhan pemustaka, serta melakukan kerja sama sumber daya informasi dengan perpustakaan dan lembaga lain.
 - d. Optimalisasi kemudahan penggunaan *website*. Serta melakukan pelatihan pendidikan pemakai terkait cara akses dan teknik penelusuran secara berkala.
 - e. Memperbaiki koneksi internet untuk mendukung kemandirian pemustaka dalam menggunakan sarana akses untuk penelusuran informasi di perpustakaan.
9. Memprioritaskan peningkatan kemampuan interpersonal petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka. Pemberlakuan standar sikap petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka akan sangat membantu perbaikan sikap petugas dalam melayani pemustaka.
10. Perlunya penyediaan ruangan yang memungkinkan pemustaka mendapatkan ketenangan dan kenyamanan dalam beraktivitas dan belajar secara individu di perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, D. (2015). Internet connectivity and accessibility in University libraries: A study of access, use and problems among faculty of natural sciences students, University of Jos, Nigeria. *Evidence Based Library and Information Practice*, 10(4), 156–172. <https://doi.org/10.18438/b8ng6r>
- Achmad. (2012). *Layanan cinta : perwujudan layanan prima perpustakaan*. (E. Daspian, Ed.). Jakarta: Sagung Seto.
- ACRL Research Planning and Review Committee. (2014). Top trends in academic libraries: A review of the trends and issues affecting academic libraries in higher education. *College & Research Libraries News*, 75(6), 294–302. Retrieved from <https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/9137/10062>
- Álvarez-García, J., González-Vázquez, E., Del Río-Rama, M. de la C., & Durán-Sánchez, A. (2019). Quality in customer service and its relationship with satisfaction: An innovation and competitiveness tool in sport and health centers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(20). <https://doi.org/10.3390/ijerph16203942>
- American Library Association. (2000). Information literacy competency standards for higher education. *Community and Junior College Libraries*, 9(4), 63–67. https://doi.org/10.1300/J107v09n04_09
- Anwar, A. (2018). Analisis Pemikiran Michael Gorman Tentang Five New Laws of Librarianship. *Jurnal Ilmu Perpustakaan, Iinformasi, Dan Kearsipan*, 6(1), 67–75. <https://doi.org/10.24252/kah.v6a1a7>
- Araujo, C. (2013, November). Moments of Truth: The Future of the Customer Experience. *SupportWorld*, (February), 21–23.
- Association, A. L. (2009). Academic libraries ; Tools, Publications & Resources.

- Retrieved October 4, 2019, from
<http://www.ala.org/tools/research/librarystats/academic>
- Association of Research Libraries. (n.d.). LibQUAL+®: General FAQs. Retrieved January 2, 2020, from https://www.libqual.org/about/about_lq/general_faq
- Atkinson, J. (2017). Academic Libraries and Quality: An Analysis and Evaluation Framework. *New Review of Academic Librarianship*, 23(4), 421–441.
<https://doi.org/10.1080/13614533.2017.1316749>
- B. J. Kaplan. (2014). *Implications of lis instructors' selection of e-resources for student privacy interests and academic library values*. University of North Carolina. University of North Carolina.
<https://doi.org/10.4324/9781315853178>
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (n.d.). KBBI Daring. Retrieved January 10, 2019, from <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/persepsi>
- Bennett, S. (2009). Libraries and learning : a story of paradigm change. *Portal : Libraries and Academy*, 9(2), 181–197. <https://doi.org/10.1353/pla.0.0049>
- Biggs, J. (2001). The reflective institution: Assuring and enhancing the quality of teaching and learning. *Higher Education*, 41(3), 221–238.
<https://doi.org/10.1023/A:1004181331049>
- Bonett, D. G., & Wright, T. A. (2015). Cronbach's alpha reliability: Interval estimation, hypothesis testing, and sample size planning. *Journal of Organizational Behavior*, 36(1), 3–15. <https://doi.org/10.1002/job.1960>
- Bungin, B. (2013). *Metodologi penelitian sosial dan ekonomi : format-format kuantitatif dan kualitatif untuk studi sosiologi, kebijakan publik, komunikasi, manajemen, dan pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Grup.
- Butz, H. E., Leonard, J. R., & Goodstein, D. (1996). Gaining the Strategic Advantage. *Organizational Dynamics*, 24(3), 63–88. Retrieved from <https://pdf.sciencedirectassets.com/272151/1-s2.0-S0090261600X00745/1->

s2.0-S0090261696900066/main.pdf?X-Amz-Security-Token=AgoJb3JpZ2luX2VjECoaCXVzLWVhc3QtMSJIMEYCIQClrVNiBPsp6pNHcz%2BEba4ZZxrIzT5zHS4fosh3TjwOWQIhAOJ534VY3yMo7W9RzrIX16AsgiObs5P3kJMKypXK7R

- Clay III, E. S., & Bangs, P. (2006). Beyond Numbers. *Beyond Numbers*, 131, 8=10. Retrieved from <http://e-resources.perpusnas.go.id:2308/eds/detail/detail?vid=8&sid=a1e497d1-58c1-42de-b7cf-1bcbda25cf36%40sessionmgr4006&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3D#AN=19432686&db=lfh>
- Crook, C., & Mitchell, G. (2012). Ambience in social learning: Student engagement with new designs for learning spaces. *Cambridge Journal of Education*, 42(2), 121–139. <https://doi.org/10.1080/0305764X.2012.676627>
- Dash, N. K., & Padhi, P. (2010). Quality Assessment of Libraries. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 30, 12–23. <https://doi.org/10.14429/djlit.30.672>
- Dash, N. K., & Padhi, P. (2016). LSQA Scale : A Tool for Measuring Users ' Perceptions of Service Quality in Libraries, 36(4), 181–193. <https://doi.org/10.14429/djlit.36.4.9193>
- Daulay, N. (2015). PENERAPAN ILMU PSIKOLOGI PADA PERPUSTAKAAN Nurussakinah Daulay. *Jurnal Iqra'*, 09(01), 14–28.
- Davis, D. M. (2011). *Trends in Academic Libraries, 1998 to 2008*. Chicago.
- De Lima Lopes, J. (2011). Semantic differential scale for assessing perceptions of hospitalized patients about bathing. *ACTA Paulista de Enfermagem*, 24(6), 815–820. <https://doi.org/10.1590/S0103-21002011000600015>
- Departemen Agama RI. (2015). *Al-Quran Terjemahan*. Bandung: CV Darus Sunnah.

- Dewan, P. (2019). Reading in the Age of Continuous Partial Attention: Retail-Inspired Ideas for Academic Libraries. *Reference & User Services Quarterly*, 58(3), 177. <https://doi.org/10.5860/rusq.58.3.7045>
- Dexter-Ingram, T. (2016). *Customer Service at Victoria University, St. Albans Campus Library. Customer Service in Academic Libraries: Tales from the Front Line*. Elsevier Ltd. <https://doi.org/10.1016/B978-1-84334-758-3.00005-0>
- Fatmawati, E. (2012). Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan FEB Undip Berdasarkan Harapan dan Persepsi Pemustaka dengan Metode LibQUAL. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 8(1), 1. <https://doi.org/10.22146/bip.7725>
- Fatmawati, E. (2013). *Mata baru penelitian perpustakaan : dari ServQual ke LibQual +TM*. Jakarta: Sagung Seto.
- Green, D., & Kyrillidou, M. (2012). *LibQual+ Procedures Manual*. Washington D.C: Association of Research Libraries.
- Greenwood, J. (2011). Ten Years of LibQual : A Study of Qualitative and Quantitative Survey Results at the University of Mississippi 2001-2010. *The Journal of Academic Librarianship*, 37. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2011.04.005>
- Griffey, J. (2010). Introduction to Gadgets in the Library. *Gadgets and Gizmos: Personal Electronics and the Library*, 5–6.
- Gunasekera, C. (2010). Students Usage of an Academic Library: a user survey conducted at the Main Library University of Peradeniya. *Journal of the University Librarians Association of Sri Lanka*, 14(1), 43. <https://doi.org/10.4038/jula.v14i1.2687>
- Head, A. J. (2016). *Planning and designing academic library learning spaces : expert perspectives of architects, librarians and library consultant*. Washington D.C. Retrieved from <http://projectinfolit.org>

- Hernon, P., & Altman, E. (1996). *Service quality in academic library*. Norwood: Ablex Publishing Corporation.
- Hernon, P., Altman, E., & Dugan, R. E. (2015). *Assessing service quality : satisfying the expectations of library customers*. (T. Edition, Ed.). United State of America: American Library Association.
- Hossain, M. J. (2014). A Study of the Causes of User Dissatisfaction in Academic Libraries: A Case of University Students in a Developing Country. *Journal of Library Administration*, 54(6), 462–482.
<https://doi.org/10.1080/01930826.2014.953386>
- Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, Pub. L. No. 43, 2007 1 (2007). Indonesia. Retrieved from
http://perpusnas.go.id/kelembagaan/webforms/uploads/news/RPP_PELAKSANAAN_UU_43_2007_REVISI_02032010.PDF
- Indonesia, P. N. R. (2011). Standar Nasional Perpustakaan (SNP) : Perpustakaan Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah, Perpustakaan Sekolah Menengah Pertama / Madrasah Tsanawiyah, Perpustakaan Sekolah Menengah Atas/ Masdrasah Aliyah, Perpustakaan Perguruan Tinggi. Indonesia. Retrieved from
<http://old.perpusnas.go.id/Attachment/Pedoman/standar nasional perpustakaan-sekolah.pdf>
- International Organization for Standarization. (2015). Quality management system, Fundamentals and vocabulary (ISO No. 9000). Switzerland. Retrieved from
<http://www.seatone.cn/news/upfile/7-ISO 9000>
- Irawan, A., & Najiullah, A. (2015). Pada Universitas Serang Raya Berbasis Web. *PROTEKINFO*, 2(September).
- Islamy, M. (2016). *Analisis tingkat kepuasan pemustaka tentang kualitas layanan perpustakaan dengan menggunakan metode libqual+tm : studi deskriptif di perpustakaan pusat institut teknologi bandung*. Edulib. Universitas Pendidikan Indonesia.

- Jane Aba Ph.D (CLN), B. K. ,Ogban O. O. E. U. (2015). The Use of Internet Services by Postgraduate Students for\nResearch in Francis Idachaba Library, University of Agriculture Makurdi\n. *IOSR Journal of Research & Method in Education (IOSR-JRME)*, 5(1), 15–23. <https://doi.org/10.9790/7388-05121523>
- Keeling, R. P., Wall, A. F., Underhile, R., & Dungy, G. J. (2008). *Assessment reconsidered : institutional effectiveness for student success*. United State.
- Kurniawan, A. (2011). *SPSS Serba-Serbi Analisis Statitistika Dengan Cepat Dan Mudah*. Jakarta: Jasakom.
- Kyrillidou, M. (2009). Item sampling in service quality assessment surveys to improve response rates and reduce respondent burden: The “LibQUAL+® Lite” example. *Performance Measurement and Metrics*, 10(1), 6–16. <https://doi.org/10.1108/14678040910949657>
- Kyrillidou, M. (2018, November). Barriers and enablers for global development and implementation. *College & Reseacrh Libraries News*, 566–570. Retrieved from <https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/17437/19244>
- Li, L. (2006). Leveraging quality web-based library user services in the digital age. *Library Management*, 27(6–7), 390–400. <https://doi.org/10.1108/01435120610702387>
- Manita, R. J. (2011). *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan LibQual*. UNIVERSITAS SUMATERA UTARA MEDAN.
- Martins, F. S., Cunha, J. A. C. da, & Serra, F. A. R. (2018). Secondary Data in Research – Uses and Opportunities. *Revista Ibero-Americana de Estratégia*, 17(04), 01–04. <https://doi.org/10.5585/ijsm.v17i4.2723>
- Meidiana, R. (2017). *Pemanfaatan Sumber Informasi Oleh Pemustaka Di Perpustakaan Hukum Daniel S. Lev*. Universtias Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Michael, S. O. (2005). The cost of excellence: The financial implications of

- institutional rankings. *International Journal of Educational Management*, 19(5), 365–382. <https://doi.org/10.1108/09513540510607716>
- Miller, J. W., & McKenna, M. C. (2016). *World literacy : how countries rank and why it matters*. New York: Routledge.
- Morissan. (2016). *Metode penelitian survei*. Jakarta: Kencana.
- Mossop, S. (2016). “Customer Service”-What’s the Big Deal? *Customer Service in Academic Libraries: Tales from the Front Line*. Exeter: Elsevier Ltd. <https://doi.org/10.1016/B978-1-84334-758-3.00001-3>
- Näslund, D., Olsson, A., & Karlsson, S. (2006). Operationalizing the concept of value - An action research-based model. *Learning Organization*, 13(3), 300–332. <https://doi.org/10.1108/09696470610661135>
- Natalia, A. (2009). Layout. In *Workshop Layout UGM*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Natesan, P., & Aerts, X. (2016). Can library users distinguish between minimum, perceived, and desired levels of service quality? Validating LibQUAL+® using multitrait multimethod analysis. *Library and Information Science Research*, 38(1), 30–38. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2016.01.004>
- National Research Council. (1999). *TCRP Report 47 A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality*. Transportation Research. Wash: National Academy Press.
- Noor, J. (2015). *Metodologi penelitian : skripsi, tesis, disertasi dan karya ilmiah*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Oakleaf, M. (2010). *The value of academic libraries : comprehensive research review and report*. Association of College and Research Libraries. Chicago: Association of College and Research Libraries. Retrieved from <https://www.sconul.ac.uk/page/the-value-of-academic-libraries>
- Oktaviani, M. A., & Notobroto, H. B. (2014). Perbandingan Tingkat Konsistensi

- Normalitas Distribusi Metode Kolmogorov-Smirnov, Lilliefors, Shapiro-Wilk, dan Skewness-Kurtosis. *Jurnal Biometrika Dan Kependudukan*, 3(2), 127–135. Retrieved from <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-biometrikd8bc041810full.pdf>
- Patil, S., & Sawant, S. (2017). Service Quality Expectations of Academic Library Users. In *National Conference on Enhancing the role of the Library in Teaching and Learning* (pp. 178–182). Pune: Aarhat. Retrieved from National Conference on Enhancing the role of the Library in Teaching and Learning
- Patrick CLN, O., & Ademola Ferdinand CLN, O. (2015). Assess Users' Satisfaction on Academic Library Performance: a Study. *International Journal of Academic Research and Reflection*, 3(5), 67–77.
- Pearce, C. L., Maciariello, J. A., & Yamawaki, H. (2010). *The drucker difference : inspirasi manajemen terbesar di Dunia bagi para pemimpin bisnis saat in*. Jakarta Selatan: Ufuk Publishing House.
- Perdani, N. (2018). *Analisis Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Perpustakaan Kota Yogyakarta Dengan Metode LibQual+ TM (Tesis)*. Yogyakarta: Sekolah Pascasarjana UGM.
- Pihantech. (2019). Kutubus Sittah. Tulungagung: Saltanera. Retrieved from <https://play.google.com/store/apps/developer?id=pihantech>
- Pinfield, S., Cox, A. M., & Rutter, S. (2017). *Mapping the future of academic libraries*. London. Retrieved from <https://www.sconul.ac.uk/news/mapping-the-future-of-academic-libraries>
- Plum, T. (1994). Academic libraries and the ritual of knowledgde. *RQ*, Vol. 33(No. 4), 496–508. Retrieved from www.jstor.org/stable/20862529.
- Purbo, O. W. (2019). *Text mining - analisis medsos, kekuatan brand, & intelijen di internet*. (A. A. Christian, Ed.). Yogyakarta.
- Putri, D. W. (2017). *Pengukuran Kepuasan Pengguna Perpustakaan Universitas*

- Islam Negeri Sumatera Utara Menggunakan Pendekatan Model Kano*. Universitas Sumatera Utara. Retrieved from Repository.usu.ac.id
- Qeis, M. I. (2015). Aplikasi Wordcloud Sebagai Alat Bantu Analisis Wacana. *International Conference on Language, Culture, and Society - ICLCS LIPI*, (November 2015). Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/316736417_APLIKASI_WORDCLOUD_SEBAGAI_ALAT_BANTU_ANALISIS_WACANA
- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur kepuasan pemustaka*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratey, J. J. (2001). *A USER ' S GUIDE TO THE BRAIN*. New York: Pantheon Books.
- Rehman, S. U., Kyrillidou, M., & Hameed, I. (2014). Reliability and validity of a modified libQUAL+® survey in Pakistan: An Urdu language experience. *Malaysian Journal of Library and Information Science*, 19(2), 83–102.
- Research Library UK. (2011). *The value of libraries for research and researchers*. Research Library UK. London. Retrieved from <https://www.rluk.ac.uk/wp-content/uploads/2014/02/Value-of-Libraries-full-report-.pdf>
- Ridho, A. (2014). Invariansi sebagai bukti validitas pengukuran. In *Seminar Nasional Proceeding Seminar Nasional Psikologi UMS*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Riesmaya, V. (2013). *DIMENSI KUALITAS RUANG PERPUSTAKAAN*. Universitas Airlangga.
- Roberts, A. F., & Blandy, S. G. (1989). *Library instruction for librarians* (2 d Revise). Englewood: Libraries Unlimited.
- Rohmawati, I. (2017). *Pola interaksi guru dengan murid dalam Al-Qur'an kajian tafsir surat Abasa ayat 1-10 menurut para mufassir*. UIN Sunan Ampel.
- Rosa, C. De. (2006). *College Students' Perceptions of Libraries And Information*

Resources. Retrieved from

<http://www.oclc.org/reports/perceptionscollege.htm%5Cnhttp://www.amazon.com/dp/1556533659>

Sajna, & Haneefa, M. (2016). Measuring the Service Quality of Services, (February), 219–241. <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-3628-4.ch009>

Saleh, A. (2014). Pengaruh Kredibilitas Pustakawan Pada Layanan Referensi Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat. *EduLib*, 4(1). <https://doi.org/10.17509/edulib.v4i1.1169>

Saleh, A. R. (2018). *Perpustakaan perguruan tinggi kini dan masa depan : sebuah antologi pemikiran*. Jakarta.

Santi, T. (2014). Transformasi Perpustakaan Uin Su Menuju Layanan Yang Berkualitas. *Jurnal Iqra'*, 08(02), 167–176.

Sapp, G. (2019). *Access Services in Libraries: New Solutions for Collection Management*No Title. United Kingdom: Routledge.

Saragih, S. (2015). *Aplikasi SPSS dalam statistik penelitian pendidikan*. Medan: Perdana Publishing.

Sarpong, S. (2016). The Service Industry and the “Moment of Truth”: The Quest for the Holy Grail. *Athens Journal of Tourism*, 3(1), 25–40. <https://doi.org/10.30958/ajt.3-1-2>

SCONUL. (2011). *The SCONUL Seven Pillars of Information Literacy : Core Model*. *Reference Services Review*. <https://doi.org/10.1108/00907320610716486>

SCONUL. (2012). The value of academic libraries | SCONUL. Retrieved October 7, 2019, from <https://www.sconul.ac.uk/page/the-value-of-academic-libraries>

Sianipar, M. (2019). *Persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam memberikan layanan di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera*

Utara. UIN Sumatera Utara Medan.

- Simmons-Welburn, J., Donovan, G., & Bender, L. (2008). Transforming the library: The case for libraries to end incremental measures and solve problems for their campuses now. *Library Administration and Management*, 22(3), 130–134.
- Siraj, H. H., Salam, A., Bt Hasan, N. A., Jin, T. H., Roslan, R. B., & Othman, M. N. Bin. (2015). Internet usage and academic performance: A study in a Malaysian public university. *International Medical Journal*, 22(2), 83–86.
- Siregar, S. (2017). *Metode penelitian kuantitatif: dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual & SPSS* (Pertama). Jakarta: Kencana.
- Sudarsono, B. (2006). *Antologi kepastakawanan Indonesia*. (J. Santoso, Ed.). Jakarta.
- Sulistyo-Basuki. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Syofian Siregar. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif: dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual & SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Tallent, E. (2010). In front of your nose: Are there ways to keep the web presence fresh, intuitive, and graphically interesting in the ongoing struggle to maintain user interest and define your library? *Internet Reference Services Quarterly*, 15(3), 141–147. <https://doi.org/10.1080/10875301.2010.501259>
- Tessa, E. M. (2018). *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Libqual di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*. Universitas Sumatera Utara, Medan. Retrieved from <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/4608>
- Thompson, B., Kyrillidou, M., & Cook, C. (2008). How you can evaluate the integrity of your library service quality assessment data: Intercontinental LibQUAL+® analyses used as concrete heuristic examples. *Performance*

Measurement and Metrics, 9(3), 202–215.

<https://doi.org/10.1108/14678040810928426>

Trivsel Städtjänster, C., Kabu Khadka, A., & Maharjan, S. (2017). Customer satisfaction and customer loyalty, (November). Retrieved from https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/139650/khadka_kabu_and_maharjan_soniya.pdf?sequence=1

Virgia, M. (2015). *Peran Promosi Terhadap Pemanfaatan Sumber Informasi Di Perpustakaan Kementerian Sosial Republik Indonesia*. Universtias Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Voelker, T. (2019). LibGuides: Transitioning to College : Academic Libraries. Retrieved October 5, 2019, from <https://libguides.library.kent.edu/T2C>

Widyastuti. (2017). Desain Perpustakaan Ideal Di Era Modern. *JIPi (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi) Vol.*, 2(2), 200–211.

Woodruff, R. B. (1997). Customer value: The next source for competitive advantage. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 25(2), 139–153. <https://doi.org/10.1007/BF02894350>

Yaacob, Z. (2014). The direct and indirect effects of customer focus on performance in public firms. *International Journal for Quality Research*, 8(2), 265–276.

Yehuda, Y. (2017). Sistem Pelayanan Terbuka Pada Interior Perpustakaan Umum Di Kota Semarang. *None*, 5(2), 964–969.

Yoon, K., Hulscher, L., & Dols, R. (2016). Accessibility and diversity in library and information science: Inclusive information architecture for library websites. *Library Quarterly*, 86(2), 213–229. <https://doi.org/10.1086/685399>

Yunianto, H. (2016). Hubungan Dimensi Kepercayaan Dengan Partisipasi Pemustaka Melalui Facebook Fan Page (Studi Library 2.0 Di Perpustakaan Nasional Ri). *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 14(1).

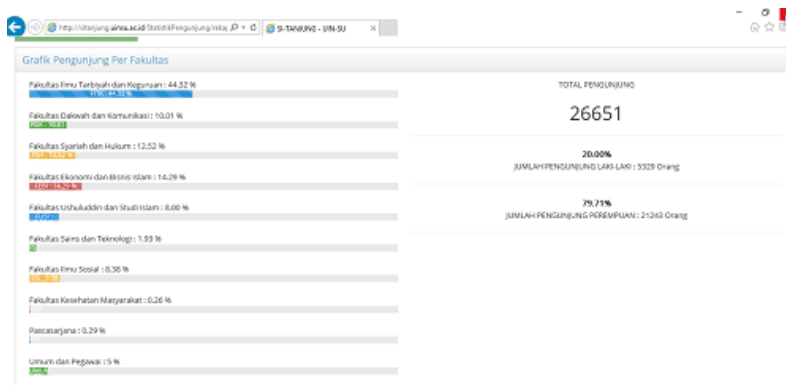
- Yusuf, M. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan penelitian gabungan* (Pertama). Jakarta: Kencana.
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality and value : a means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52, 2–22.
<https://doi.org/DOI: 10.1177/002224298805200302>
- Zulaikha, S. R. (2008). Kontribusi S.R. Ranganathan dalam perkembangan ilmu perpustakaan dewasa ini. *Digilib UIN -UKA*, 1–19.

LAMPIRAN

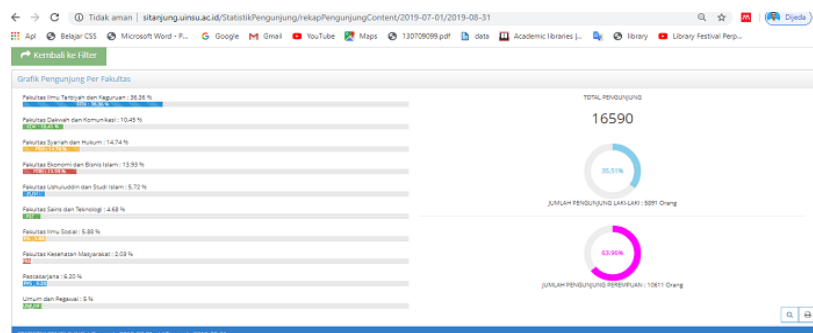
Lampiran 1. Data statistik rata-rata dan indeks per kapita kunjungan pemustaka Perpustakaan UINSU Medan

Berdasarkan data dari sistem catatan pengunjung (Sitanjung) UINSUamatera Utara Medan, didapati data statistik pengunjung perpustakaan sebagai berikut :

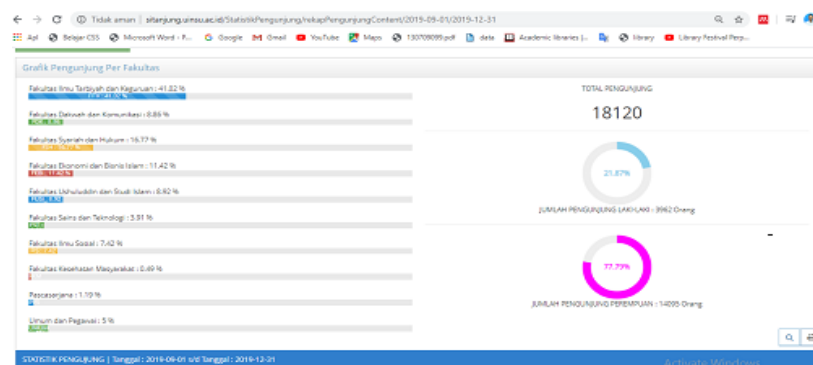
Gambar 7. Jumlah kunjungan pemustaka pada periode Januari – Juni 2019



Gambar 8. Jumlah kunjungan pemustaka pada periode Juli – Agustus 2019



Gambar 9. Jumlah kunjungan pemustaka pada periode September – Desember 2019



Tabel 26. Statistik kunjungan pemustaka UINSU tahun 2019

No.	Periode Waktu	Jumlah Pengunjung (orang)
1.	1 Januari 2019 – 30 Juni 2019	26.651
2.	1 Juli 2019 – 31 Agustus 2019	16.590
3.	1 September – 31 Desember 2019	18.120
Total		61.361
Rata- rata pemustaka perhari		196

Untuk menghitung rata-rata kunjungan pemustaka per hari, maka dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut

$$x = \frac{x_1 + x_2 + x_3}{n} \text{ hari kerja}$$

Keterangan :

X = rata rata pemustaka per hari

x_1 = jumlah kunjungan pemustaka pada periode Januari – Juni 2019

x_2 = jumlah kunjungan pemustaka pada periode Juli – Agustus 2019

x_3 = jumlah kunjungan pemustaka pada periode September – Desember 2019

Tetapi sebelumnya perlu dihitung jumlah hari kerja Perpustakaan UINSU dalam setahun. Adapun rumusnya sebagai berikut :

n hari kerja = 365 hari – (1 hari libur tiap minggunya x jumlah minggu dalam setahun)

n hari kerja = 365 hari – 52 hari

n hari kerja = 313 hari

Rumus rata-rata pemustaka per hari

$$x = \frac{x_1 + x_2 + x_3}{n} \text{ hari kerja}$$

$$x = \frac{x_1 + x_2 + x_3}{n} \text{ hari kerja}$$

$$x = \frac{26.651 + 16.590 + 18.120}{313}$$

$$x = \frac{61.361}{313}$$

$$x = 196$$

Dengan demikian, didapati rata-rata pemustaka Perpustakaan UINSU per hari berjumlah 196 orang.

Indeks Pemustaka Perpustakaan UINSU pertahun

Untuk mendapatkan nilai indeks kunjungan tiap anggota perpustakaan UINSU pertahun, maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$IP = \frac{X}{n} \times 100$$

Keterangan :

IP = Indeks tiap pemustaka pertahun

X = Rata rata pemustaka per hari

n hari kerja = Jumlah hari kerja perpustakaan di tahun 2019

X = Jumlah kunjungan pemustaka dalam setahun

$$IP = \frac{196}{31361.361}$$

$$IP = 61.34861.361$$

$$IP = 0,9$$

Dari nilai indeks di atas, didapati tiap pemustaka berkunjung 0,9 kali dalam setahun ke Perpustakaan UINSU.

Lampiran 2. Pertanyaan dalam kuesioner terkait aktivitas pemustaka

Bagian I : Aktivitas Anda di perpustakaan

Pada bagian ini, silahkan Anda memberikan tanda silang (x) pada salah satu item yang Anda pilih.

1. Selama menjadi mahasiswa, apakah Anda berkunjung dan memanfaatkan layanan perpustakaan lebih dari 1 kali ? :
 - a. Ya (silahkan lanjut ke bagian nomor 2 dan seterusnya)
 - b. Tidak (Anda tidak perlu menjawab pertanyaan selanjutnya. Terima Kasih)
2. Seberapa sering Anda memanfaatkan jasa dan fasilitas perpustakaan :
 - a. Jarang sekali
 - b. 1 kali seminggu
 - c. 2 kali seminggu
 - d. Lebih dari 2 kali seminggu

Berikan alasan Anda berkunjung ke perpustakaan :

.....

.....

.....

3. Seberapa sering Anda mengakses sumber-sumber informasi perpustakaan melalui web perpustakaan :
 - a. Jarang sekali
 - b. 1 kali seminggu
 - c. 2 kali seminggu
 - d. Lebih dari 2 kali seminggu

Berikan alasan Anda :

.....

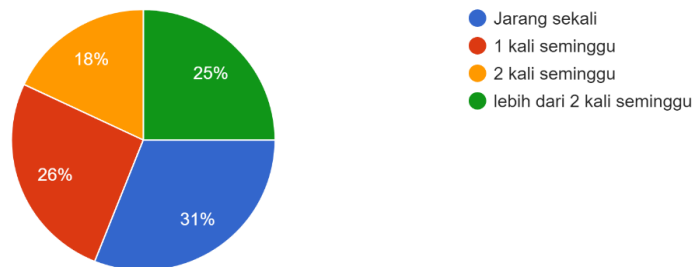
.....

.....

Lampiran 3. Diagram aktivitas pemustaka Perpustakaan UINSU

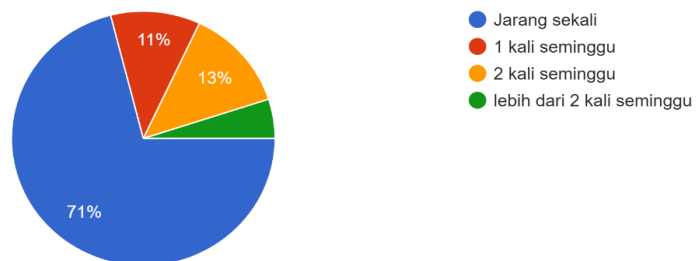
2. Seberapa sering Anda memanfaatkan jasa dan fasilitas Perpustakaan UIN SU

100 tanggapan



Seberapa sering Anda mengakses sumber-sumber informasi elektronik melalui website Perpustakaan UIN SU ? (seperti jurnal elektronik, buku elektronik, skripsi, tesis dan disertasi elektronik)

100 tanggapan



Lampiran 4. Peta penelitian LibQual di Indonesia Hingga 2020

No.	Nama Universitas	Jumlah Penelitian LibQual	Penulis
1	Universitas Indonesia	-	-
2	Universitas Gadjah Mada	2	Rahayuningsih dan Dr. Partini, Endang Fatmawati, S.S., S.Sos., M.Si. dan Dr. Ir. Eko Nugroho, M.Si
3	Institut Teknologi Bandung	-	-
4	Institut Teknologi Sepuluh Nopember	2	Mursidah, Hafid Dwi Nurjanah
5	Universitas Sebelas Maret	1	Tri Waluyo
6	Universitas Brawijaya	1	Wicaksono, Hardian Yoga
7	Universitas Airlangga	12	Silmi Atika Hasna, Annisa Kusuma Adin, Moh. Nazibul Awal, Tika Ayuningtyas, Siti Kurniasih, Robbi Rakhmawan, Jeane Widodo Altabanita, Radityas Ria Safitri, Rizky Mareta, Banteng Prasjo Dwiwarno, Alvian Kurniawan, Baiq Sulfiana
8	Universitas Sumatera Utara	18	Sri Rahayu Aritonang, Nur Rahayu Sunarti, Tamara Angel Leah, Desianna Feronica, Muliwana, Chandra Halomoan, Muhammad Iqbal, Tri Wira Dhika A Utomo, Annisa Choirina Sinaga, M. Aswinsyah Putra, Dini Syahfitri, Witri Driyani Br Ginting, Asriaty Purba, Elvi Mardha Tessa, Siti Pratiwi, Sinuraya Daud Artanta, Wulandari Sarah, Sitohang Anggie Julianty,
9	Universitas Hasanuddin	-	-
10	Universitas Diponegoro	5	Denny Nurkertamanda dan Pandu Wirawan, Dwi Cahyo Yanuargo dan Endang Fatmawati, Arin Luthfiyah, Endang Fatmawati dan W. Sudrajad Ari Nugroho, Endang Fatmawati
No.	Universitas dengan Program Studi Ilmu Perpustakaan	Jumlah Penelitian LibQual	Penulis
1	Universitas Padjajaran	8	Yulianti Yosida, Kartika Ayu, Silvia Hanifah, Lasya Noerlaeli, Ghaisani Madia Hidni Tirtawidjaja, Jevon Joenesty M, Muhammad Fauzi, Dodi Anwar Hidayat
2	Universitas YARSI	5	Imam Ali Ramadhan, Yogi Prasetyo, Ignatius Nendra Aditya Nugraha, Febriana Purnamawati, Putri Kauliza Purbaningtyas
3	UIN Syarif Hidayatullah Jakarta	10	Oka Aulia Tasya, Putri Istiqoma, Hoerullah, Zakiah Noor Aisyah, Berliani Ardi, Muhammad Azwar, Nurfitriani Arfah, Gadis Shella Mutia, Amanda Zahroh, Inayatul Ramadita
4	UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	9	Nadzi Fatunnisa Nursyiam, Anggita Marga Utami, Widiyastuti, Aceng Wandu Wahyudin, Agus Salim Widiyanto, Jazilaturrokhmah Anis, Ismulyana, Faqih Risalatul Hayati, Fian Nur Farida,
5	Universitas Pendidikan Indonesia	3	Rizal Mohamad Sihabudin, Muhammad Abdillah Islamy, Elis Siti Nurakhmi
Jumlah		76	

Lampiran 5. Hasil uji normalitas hipotesis penelitian

Tabel 27. Uji normalitas hipotesis 1 ASP dan ASM

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
ASP	,119	9	,200*	,946	9	,642
ASM	,201	9	,200*	,885	9	,179
*. This is a lower bound of the true significance.						
a. Lilliefors Significance Correction						

Hasil signifikansi Kolmogorov-Smirnov lebih dari 0,05 artinya data normal.

Tabel 28. Uji normalitas hipotesis 2, ASP dan ASI

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
ASP	,119	9	,200*	,946	9	,642
ASI	,246	9	,124	,923	9	,417
*. This is a lower bound of the true significance.						
a. Lilliefors Significance Correction						

Hasil signifikansi Kolmogorov-Smirnov lebih dari 0,05 artinya data normal.

Tabel 29. Uji normalitas hipotesis 3, ICP dan ICM

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
ICP	,243	8	,180	,936	8	,570
ICM	,196	8	,200*	,926	8	,481
*. This is a lower bound of the true significance.						
a. Lilliefors Significance Correction						

Hasil signifikansi Kolmogorov-Smirnov lebih dari 0,05 artinya data normal.

Tabel 30. Uji normalitas hipotesis 4, ICP dan ICI

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
ICP	,243	8	,180	,936	8	,570
ICI	,205	8	,200*	,936	8	,574
*. This is a lower bound of the true significance.						
a. Lilliefors Significance Correction						

Hasil signifikansi Kolmogorov-Smirnov lebih dari 0,05 artinya data normal.

Tabel 31. Uji normalitas hipotesis 5, LPP dan LPM

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
LPP	,324	5	,093	,805	5	,089
LPM	,307	5	,138	,891	5	,362
a. Lilliefors Significance Correction						

Hasil signifikansi Kolmogorov-Smirnov lebih dari 0,05 artinya data normal.

Tabel 32. Uji normalitas hipotesis 6, LPP dan LPI

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
LPP	,324	5	,093	,805	5	,089
LPI	,186	5	,200*	,979	5	,931
*. This is a lower bound of the true significance.						
a. Lilliefors Significance Correction						

Hasil signifikansi Kolmogorov-Smirnov lebih dari 0,05 artinya data normal.

Seluruh hasil uji normalitas pada tiap variabel dalam pernyataan hipotesis menunjukkan bahwa data normal, untuk itu, uji hipotesis penelitian dapat dilakukan dengan pendekatan statistik parametrik.

Lampiran 6. Hasil uji hipotesis

Tabel 33. Hipotesis 1, ASP dan ASM

Paired Samples Test									
		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	ASP - ASM	-,01000	,34637	,11546	-,27625	,25625	-,087	8	,933

Uji hipotesis 1 menunjukkan hasil signifikansi 0,933 yang artinya lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara ASP dan ASM.

Tabel 34. Hipotesis 2, ASP dan ASI

Paired Samples Test									
		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	ASP - ASI	-1,87222	,41919	,13973	-2,19444	-1,55001	-13,399	8	,000

Uji hipotesis 2 menunjukkan hasil signifikansi 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara ASP dan ASI.

Tabel 35. Hipotesis 3, ICP dan ICM

Paired Samples Test									
		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	ICP - ICM	-,42000	,27360	,09673	-,64874	-,19126	-4,342	7	,003

Uji hipotesis 3 menunjukkan hasil signifikansi 0,003 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara ICP dan ICM.

Tabel 36. Hipotesis 4, ICP dan ICI

Paired Samples Test									
		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
			Std.	Std. Error	95% Confidence Interval of the Difference				
					Mean	Deviation			
Pair 1	ICP - ICI	-2,48375	,23814	,08420	-2,68284	-2,28466	-29,499	7	,000

Uji hipotesis 4 menunjukkan hasil signifikansi 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara ICP dan ICI.

Tabel 37. Hipotesis 5, LPP dan LPM

Paired Samples Test									
		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	LPP - LPM	,03200	,22720	,10161	-,25011	,31411	,315	4	,769

Uji hipotesis 5 menunjukkan hasil signifikansi 0,769 yang artinya lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara ICP dan ICM.

Tabel 38. Hipotesis 6, LPP dan LPI

Paired Samples Test									
		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	LPP - LPI	-1,93200	,23048	,10307	-2,21818	-1,64582	-18,744	4	,000

Uji hipotesis 6 menunjukkan hasil signifikansi 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara LPP dan LPI.

Lampiran 7. Kuesioner penelitian

Sebagai pemustaka, Anda dapat memberikan masukan mengenai persepsi dan harapan Anda terhadap layanan perpustakaan UIN SU Medan dari sisi :

- 1. Sikap dan kinerja pustakawan UIN SU
- 2. Sarana dan akses perpustakaan UIN SU
- 3. Perpustakaan UIN SU sebagai tempat

Identitas Responden

- 1. Nama :
- 2. NIM :
- 3. Jenis Kelamin :
- 4. Jurusan/prodi :
- 5. Jenjang (S1/S2/S3) :

Bagian I : Aktivitas Anda di perpustakaan

Pada bagian ini, silahkan Anda memberikan tanda silang (x) pada salah satu item yang Anda pilih.

- 1. Selama menjadi mahasiswa, apakah Anda berkunjung dan memanfaatkan layanan perpustakaan lebih dari 1 kali ? :
 - a. Ya (silahkan lanjut ke bagian nomor 2 dan seterusnya)
 - b. Tidak (Anda tidak perlu menjawab pertanyaan selanjutnya. Terima Kasih)
- 2. Seberapa sering Anda memanfaatkan jasa dan fasilitas perpustakaan :
 - a. Jarang sekali
 - b. 1 kali seminggu
 - c. 2 kali seminggu
 - d. Lebih dari 2 kali seminggu

Berikan alasan Anda berkunjung ke perpustakaan :

.....

.....

.....

- 3. Seberapa sering Anda mengakses sumber-sumber informasi perpustakaan melalui web perpustakaan :
 - a. Jarang sekali
 - b. 1 kali seminggu
 - c. 2 kali seminggu
 - d. Lebih dari 2 kali seminggu

Berikan alasan Anda :

.....

.....

.....

Bagian II : Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan UINSU

Petunjuk :

Anda diminta untuk memberikan pandangan mengenai kualitas layanan perpustakaan yang Anda persepsikan, yaitu kualitas yang Anda ketahui dan rasakan selama ini.

Tidak ada jawaban yang salah. Berikan tanda centang (✓) pada salah satu angka yang Anda pilih, dan berikan alasan Anda pada beberapa pertanyaan yang kami ajukan. Pemilihan jawaban ditentukan sebagai berikut :

- a. Bila Anda memilih angka (1) berarti persepsi Anda rendah.
- b. Bila Anda memilih angka (9) berarti persepsi Anda tinggi.

Keterangan skor : semakin tinggi skor, maka semakin tinggi derajat nilai atas aspek yang ditanyakan.

No.	Pelayanan Perpustakaan Sejauh yang saya ketahui dan rasakan	Cobalah untuk tidak memilih jawaban nertral								
Dimensi Sikap dan Kinerja Petugas Perpustakaan										
1.	<i>Library staffs instill confidence in users</i> Petugas perpustakaan menanamkan kepercayaan pada pengguna	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 7	☐ 8	☐ 9
		Sangat tidak setuju				Sangat setuju				
2.	<i>Library staffs give individual attention to the users</i> Petugas perpustakaan memberikan perhatian kepada pengguna	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 7	☐ 8	☐ 9
		Sangat tidak setuju				Sangat setuju				
3.	<i>Library staff is consistently courteous</i> Petugas perpustakaan tetap sopan saat melayani	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 7	☐ 8	☐ 9
		Sangat tidak setuju				Sangat setuju				
4.	<i>Library staff is always ready to respond users' question</i> Petugas perpustakaan selalu siap menjawab pertanyaan pengguna	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 7	☐ 8	☐ 9
		Sangat tidak setuju				Sangat setuju				
5.	<i>Library staff has knowledge to answer users' question</i> Petugas perpustakaan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 7	☐ 8	☐ 9
		Sangat tidak setuju				Sangat setuju				

No.	Pelayanan Perpustakaan Sejauh yang saya ketahui dan rasakan	Cobalah untuk tidak memilih jawaban nertral								
6.	<i>Library staff deals with users in a caring fashion</i> Petugas perpustakaan berurusan dengan pengguna dengan cara yang penuh perhatian	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
		Sangat tidak setuju				Sangat setuju				
7.	<i>Library staff understands the needs of its users</i> Petugas perpustakaan memahami kebutuhan penggunanya	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
		Sangat tidak setuju				Sangat setuju				
8.	<i>Library staff is always willing to help users</i> Petugas perpustakaan selalu bersedia membantu pengguna	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
		Sangat tidak setuju				Sangat setuju				
9.	<i>Library staff shows dependability in handling users' service problems</i> Petugas perpustakaan dapat diandalkan dalam menangani masalah layanan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
		Sangat tidak setuju				Sangat setuju				
Kualitas Informasi dan akses informasi										
10.	<i>Electronic resources of the library are accessible from my home or office</i> Sumber daya elektronik perpustakaan dapat diakses dari rumah atau kantor saya	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
		Sangat tidak setuju				Sangat setuju				
11.	<i>The web site of library enable me to locate information on my own</i> Situs web perpustakaan memungkinkan saya untuk mencari informasi sendiri	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
		Sangat tidak setuju				Sangat setuju				
12.	<i>The library has printed materials, I need for my work</i> Perpustakaan memiliki bahan cetak yang saya butuhkan untuk pekerjaan saya	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
		Sangat minim				Sangat banyak				
13.	<i>The library has electronic information resources, I need</i> Perpustakaan memiliki sumber informasi elektronik yang saya butuhkan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
		Sangat minim				Sangat banyak				

No.	Pelayanan Perpustakaan Sejauh yang saya ketahui dan rasakan	Cobalah untuk tidak memilih jawaban nertral								
14.	<i>The library has modern equipment that lets me easy access to the needed information</i> Perpustakaan memiliki peralatan modern yang memudahkan saya mengakses informasi yang dibutuhkan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
		Sangat tidak setuju			Sangat setuju					
15.	<i>The library has easy to use access tool that allow me to find thing on my own</i> Perpustakaan memiliki alat akses yang mudah digunakan dan memungkinkan saya untuk menemukan sesuatu sendiri	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
		Sangat tidak setuju			Sangat setuju					
16.	<i>The library makes the information easily accessible for independent use</i> Perpustakaan menjadikan informasi menjadi mudah untuk diakses secara mandiri	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
		Sangat tidak setuju			Sangat setuju					
17.	<i>The library has print and/or electronic collection, i require for my work</i> Perpustakaan memiliki koleksi cetak dan/atau elektronik, yang saya perlukan untuk pekerjaan saya	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
		Sangat tidak setuju			Sangat setuju					
Perpustakaan sebagai tempat (sarana dan prasarana)										
18.	<i>The library has place that inspires study and learning</i> Perpustakaan memiliki tempat yang menginspirasi proses belajar	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
		Sangat tidak setuju			Sangat setuju					
19.	<i>The library has quiet space for individual activities</i> Perpustakaan memiliki ruang yang tenang untuk kegiatan individu	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
		Sangat tidak setuju			Sangat setuju					

No.

Pelayanan Perpustakaan Sejauh yang saya ketahui dan rasakan

Cobalah untuk tidak memilih jawaban nertral

20.

The library has comfortable and inviting location

Perpustakaan memiliki lokasi yang nyaman dan menarik

☐1

☐2

☐3

☐4

☐5

☐6

☐7

☐8

☐9

Sangat tidak setuju

Sangat setuju

21.

The library is a gateway for study, learning or research

Perpustakaan membuka peluang untuk belajar dan melakukan penelitian

☐1

☐2

☐3

☐4

☐5

☐6

☐7

☐8

☐9

Sangat tidak setuju

Sangat setuju

22.

Library has community space for group learning or group study

Perpustakaan memiliki ruang komunitas untuk belajar atau mengasah kemampuan secara berkelompok

☐1

☐2

☐3

☐4

☐5

☐6

☐7

☐8

☐9

Sangat tidak setuju

Sangat setuju

Bagian III : Harapan Anda mengenai kualitas pelayanan perpustakaan

Petunjuk :

Anda diminta untuk memberikan pendapat mengenai **kualitas perpustakaan yang Anda harapkan**.

- Pada tahap I**, Anda diminta memberikan pendapat pada kolom **harapan minimum**. adalah tingkat layanan yang menurut Anda memadai di Perpustakaan UIN SU.
- Pada tahap II**, Anda diminta memberikan pendapat pada kolom **harapan ideal**. **Harapan ideal** adalah tingkat layanan yang sangat Anda inginkan sebagai pengguna Perpustakaan UIN SU.

Berikan tanda centang (✓) pada salah satu angka yang Anda pilih .

Pemilihan jawaban ditentukan sebagai berikut :

- Bila Anda memilih angka (1) berarti Anda memiliki harapan yang rendah pada item tersebut
- Bila Anda memilih angka (9) berarti Anda memiliki harapan yang tinggi pada item tersebut

Keterangan skor : semakin tinggi skor, maka semakin tinggi derajat nilai atas aspek yang ditanyakan.

No.	Pelayanan perpustakaan yang saya harapkan	Harapan Minimum (I)									Harapan Ideal (II)								
		rendah									tinggi								
	Dimensi Sikap dan Kinerja Petugas Perpustakaan																		
1.	Petugas perpustakaan menanamkan kepercayaan pada pengguna	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2.	Petugas perpustakaan memberikan perhatian kepada pengguna	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3.	Petugas perpustakaan tetap sopan saat melayani	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4.	Petugas perpustakaan selalu siap menjawab pertanyaan pengguna	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9

No.	Pelayanan perpustakaan yang saya harapkan	Harapan Minimum (I)									Harapan Ideal (II)								
		rendah					tinggi				rendah tinggi								
5.	Petugas perpustakaan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
6.	Petugas perpustakaan berurusan dengan pengguna dengan cara yang penuh perhatian	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
7.	Petugas perpustakaan memahami kebutuhan penggunanya	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
8.	Petugas perpustakaan selalu bersedia membantu pengguna	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
9.	Petugas perpustakaan dapat diandalkan dalam menangani masalah layanan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9

No.	Pelayanan perpustakaan yang saya harapkan	Harapan Minimum (I)									Harapan Ideal (II)								
		rendah					tinggi				rendah					tinggi			
15.	Perpustakaan memiliki alat akses yang mudah digunakan dan memungkinkan saya untuk menemukan sesuatu sendiri	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
16.	Perpustakaan menjadikan informasi menjadi mudah untuk diakses secara mandiri	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
17.	Perpustakaan memiliki koleksi cetak dan/atau elektronik, yang saya perlukan untuk pekerjaan saya	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
18.	Perpustakaan memiliki tempat yang menginspirasi proses belajar	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
19.	Perpustakaan memiliki	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9

ruang yang tenang untuk kegiatan individu

No.	Pelayanan perpustakaan yang saya harapkan	Harapan Minimum (I)									Harapan Ideal (II)								
		rendah					tinggi				rendah					tinggi			
20.	Perpustakaan memiliki lokasi yang nyaman dan menarik	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
21.	Perpustakaan membuka peluang untuk belajar dan melakukan penelitian	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
22.	Perpustakaan memiliki ruang komunitas untuk belajar atau mengasah kemampuan secara berkelompok	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Lampiran 8. Alasan responden berkunjung dan memanfaatkan layanan perpustakaan UINSU

-

Ingin memperoleh banyak pengetahuan dengan cara membaca buku di perpustakaan

Karena buku-bukunya lengkap dan sesuai kebutuhan

Terkadang kita ingin mencari buku yg kita inginkan tidak ada di sana dan harus pergi ke perpustakaan daerah

Jika ingin mencari buku untuk menjadi bahan referensi pada makalah

Untuk mencari referensi tugas makalah, dan menambah pengetahuan yang lebih luas lagi

Karena ketika mendapatkan tugas, dan fasilitas perpustakaan dapat membantu

Mencari buku mata kuliah, walau termasuk bukunya gak lengkap akan tetapi memanfaatkan yang dekat lebih dahulu

Untuk mencari buku referensi untuk tugas

Untuk menambah ilmu pengetahuan mengerjakan tugas kuliah bersosialisasi dengan teman-teman

Berkunjung ke perpustakaan saat meminjam buku saja

Mencari referensi untuk menyelesaikan makalah Membaca buku untuk mengisi waktu luang

Mencari referensi buat tugas kuliah

Mencari bahan referensi untuk makalah

Karena ingin mencari buku referensi tugas yang diberikan oleh dosen

Untuk mengerjakan tugas kelompok, meminjam buku di perpustakaan

Karena dengan sering berkunjung ke perpustakaan, saya akan menambah wawasan serta menambah referensi dalam pembuatan makalah

Mencari referensi tugas kuliah dan referensi skripsi

Meminjam buku dan mencari referensi untuk membantu saya dalam mengerjakan tugas

Mencari materi untuk mengerjakan tugas yang diberikan dosen

Untuk mencari buku yang telah ditetapkan oleh dosen

Ketika membuat tugas yang membutuhkan referensi dan ketenangan.

mencari buku, mencari referensi buat makalah

Mencari referensi makalah/skripsi

Mencari buku untuk pemenuhan tugas, membaca di waktu senggang, meminjam buku

Menambah referensi bacaan buku dan penelitian

Pegawainya cerewet, buku-buku yang disediakan kurang lengkap dan juga fasilitas tempat yang kurang memadai, seperti kurangnya alat pendingin ruangan

Membaca buku, mencari referensi untuk makalah paper tugas kuliah

Baca buku dan shalat

Mencari referensi-referensi dari buku dan mencari jurnal

Mencari buku untuk referensi pembuatan makalah

Untuk mencari buku-buku yang digunakan dalam pembelajaran di perkuliahan dan mencari referensi untuk mengerjakan tugas perkuliahan

Mencari referensi

Mencari referensi bahan untuk mata pelajaran di kelas

Mencari referensi untuk pembuatan makalah

Untuk menyelesaikan tugas kuliah

Mencari referensi buku untuk mengerjakan tugas

Karena banyaknya buku yang menjadi pedoman dan referensi ketika akan mencari buku sebagai bahan materi pembelajaran

Karena saya ingin menyelesaikan tugas yang diberikan dosen dengan berbagai sumber, makanya saya berkunjung untuk mencari buku

Untuk mencari referensi

Mencari sumber referensi makalah atau tugas lainnya

Saya akan berkunjung ke perpustakaan apabila saya ingin mencari referensi atau sumber informasi yang saya butuhkan baik untuk menyelesaikan tugas perkuliahan atau juga menambah wawasan

Untuk mencari referensi buku guna membantu tugas makalah

Alasan saya berkunjung ke perpustakaan ketika ada tugas dari dosen saya, untuk pencarian informasi, biasanya saya suka menggunakan database online

Melengkapi referensi buku dan bacaan guna menambah pengetahuan dan referensi penelitian

ingin mencari buku sumber referensi pembuatan makalah

Mencari referensi untuk tugas kuliah

Mau mencari buku mengerjakan tugas

Membaca buku atau mencari referensi untuk tugas kuliah

Berkunjung ke perpustakaan untuk mencari bahan tugas

Saya berkunjung untuk mencari referensi bacaan seputar mata kuliah dan melakukan kerja kelompok

Mencari referensi buku buat makalah dan isi makalah

Menyelesaikan tugas dan membaca buku

Nyari tugaslah apalagi

Untuk mengerjakan tugas

Saya berkunjung dikarenakan saya mencari buku mungkin dalam waktu hitungan perbulan sekali saja

Karena kebutuhan referensi akan tugas-tugas kuliah

Mencari referensi, menikmati wifi dan mengerjakan tugas

Untuk memenuhi kebutuhan informasi

Mencari referensi untuk tugas. Membaca buku terkait jurusan saya

Karena ada buku yang harus dicari untuk memenuhi tugas sekaligus untuk menambah ilmu.

Mencari referensi untuk mengerjakan tugas

untuk mencari referensi tugas mata kuliah dan berdiskusi kelompok

Karena butuh referensi untuk tugas

Mencari bahan untuk tugas kuliah dan berdiskusi dengan teman satu kelompok tugas

Karena untuk mencari buku atau tugas yang diberikan dosen

Untuk menambah wawasan ilmu, begitu juga mungkin sudah menjadi kebiasaan mahasiswa, karena buku adalah guru kedua bagi saya

Mencari ilmu, mencari buku untuk referensi makalah

Jika ada tugas atau sekedar mencari buku

Menambah pengetahuan dan mengerjakan tugas kuliah

Jika ada tugas dari dosen untuk mencari buku yang bersangkutan dengan mata kuliah.

Mencari referensi buku untuk kepentingan tugas

Mencari referensi dan ngerjain tugas

Nyaman

Dikarenakan jarak yang jauh dan untuk buku kesehatan tidak begitu memadai

Untuk mencari sumber informasi yang dibutuhkan dan sebagai referensi pada makalah

Alasana saya mencari referensi sebagai bahan tugas perkuliahan

Mencari buku untuk referensi makalah dan menambah pengetahuan

Tugas makalah dan skripsi

Mencari referensi makalah

Karena ketika mendapatkan tugas dari dosen perpustakaan adalah tujuan utama saya

Pelayanannya cukup baik, hanya saja kurang nyaman dikarenakan suasananya yang panas dan bising. Perpustakaan juga tidak diberikan wifi sebagai akses membantu mahasiswa

Mencari referensi buku yang digunakan untuk menyelesaikan tugas

Saya berkunjung ke perpustakaan untuk mencari buku

Banyaknya buku yang diperlukan untuk mengerjakan tugas serta kenyamanan fasilitas yang diberikan

Baca buku

Mencari referensi untuk tugas makalah dan lainnya

Alasan saya mengunjungi perpus lebih dari 2 kali seminggu dikarenakan untuk menambah referensi pada masa pelajaran di dalam kelas

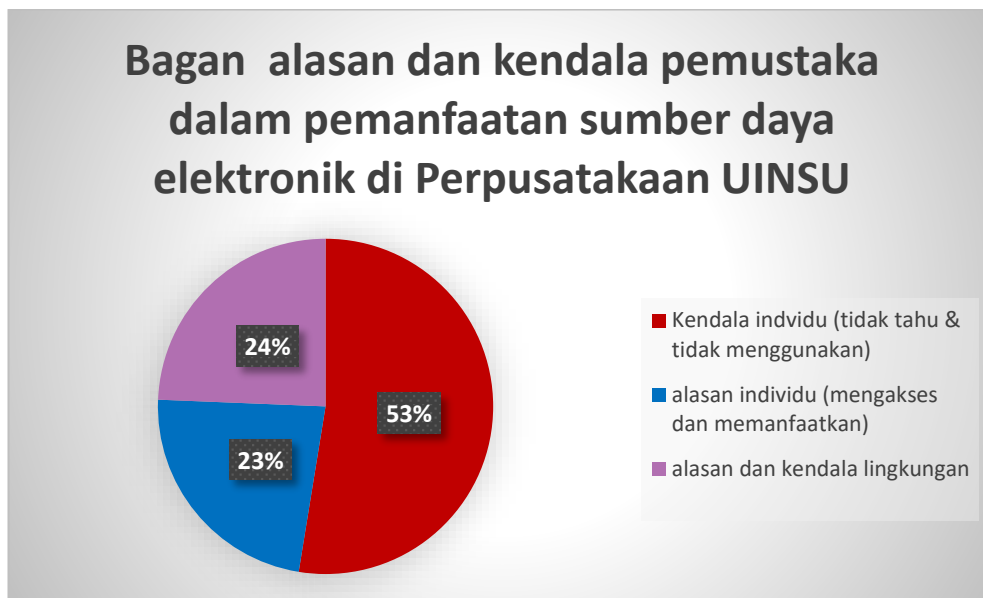
Mengerjakan tugas, mencari buku

Untuk membaca dan menambah wawasan serta meminjam buku

Saya ingin mencari buku untuk dibaca dan dipahami dengan baik

Berkunjung ke perpustakaan itu biasanya untuk mengerjakan tugas, membaca dan mencari referensi yang di ajukan dosen

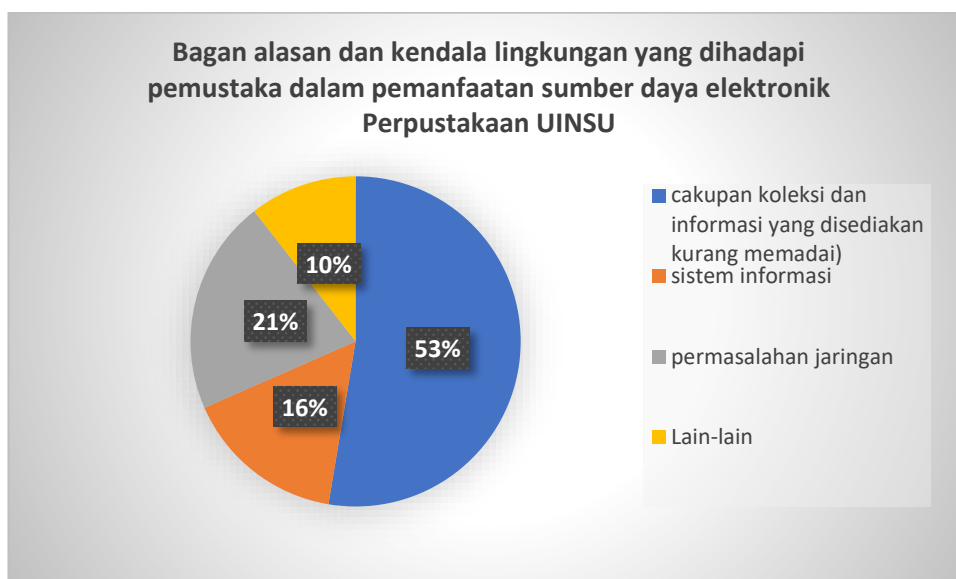
Lampiran 9. Kendala dan Alasan responden mengakses sumber-sumber informasi elektronik melalui website Perpustakaan UINSU



Bagan 1. Alasan dan kendala pemustaka dalam pemanfaatan sumber daya elektronik di Perpustakaan UINSU

secara umum

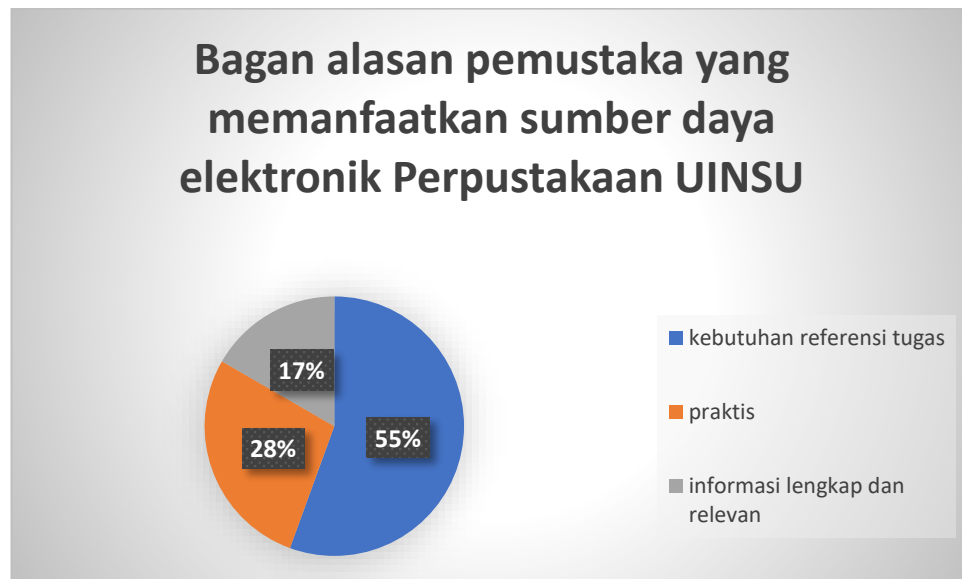
Kendala individu (tidak tahu & tidak menggunakan)	41
alasan individu (mengakses dan memanfaatkan)	18
alasan dan kendala lingkungan	19
total	78



Bagan 2. Alasan dan kendala lingkungan yang dihadapi pemustaka dalam pemanfaatan sumber daya elektronik Perpustakaan UINSU

kendala lingkungan

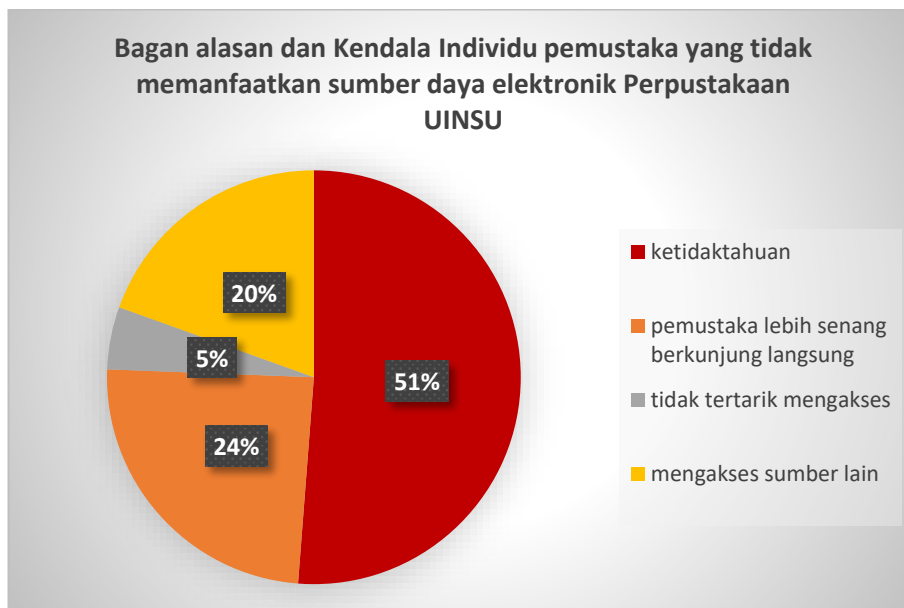
cakupan koleksi dan informasi yang disediakan kurang memadai)	10
sistem informasi	3
permasalahan jaringan	4
Lain-lain	2
total	19



Bagan 3. Alasan pemustaka yang memanfaatkan sumber daya elektronik Perpustakaan UINSU

alasan individu menggunakan

kebutuhan referensi tugas	10
praktis	5
informasi lengkap dan relevan	3
total	18



Bagan 4. Alasan dan Kendala Individu pemustaka yang tidak memanfaatkan sumber daya elektronik Perpustakaan UINSU

alasan individu tidak menggunakan

ketidaktahuan	21
pemustaka lebih senang berkunjung langsung	10
tidak tertarik mengakses	2
mengakses sumber lain	8
Total	41

Data mentah Jawaban pemustaka

1. Jarang sekali karena tidak tahu (tidak tahu)
2. Karena cukup lengkap (informasi lengkap dan relevan)
3. Saya sedang menyusun tugas akhir, sehingga membutuhkan referensi lebih (kebutuhan referensi tugas)
4. Belum ada di informasikan ke saya bahwa itu ada di perpustakaan UIN SU, jadi saya tidak tahu (tidak tahu)
5. Karena tidak tahu sumber informasi di website UINSU (tidak tahu)
6. Karena ketika mendapatkan tugas, informasi dari perpustakaan dapat digunakan mahasiswa (informasi lengkap dan relevan)

7. Karena dari buku-buku yang tersedia saja itu kurang menarik minat untuk mengunjungi baik itu web maupun perpustakaan itu sendiri (tidak tertarik mengakses)
8. Lebih baik langsung ke perpustakaan (langsung)
9. Karena saya lebih menyukai datang langsung ke perpustakaan (langsung)
10. Tugas kuliah banyak di dapat dari searching jurnal dan artikel dari google (sumber lain)
11. Karena memang setiap dosen menganjurkan untuk menjadikan buku sebagai referensi utama (sumber lain / mengakses sumber belajar lain yang dianjurkan pendidik)
12. Sebelumnya saya tidak pernah tahu ada web perpustakaan (tidak tahu)
13. Karena tidak tahu kalau ada webnya (tidak tahu)
14. Karena tidak tahu web perpustakaan UIN SU dan lebih suka bila langsung datang ke perpustakaan (tidak tahu)
15. Jika ada tugas untuk keperluan yang lain akan mengakses web dari perpustakaan (kebutuhan referensi tugas)
16. untuk mencari referensi skripsi (kebutuhan referensi tugas)
17. tidak tahu bahwa perpustakaan UIN SU ada web resmi (tidak tahu)
18. karena koneksi internet di kampus kurang, sehingga mahasiswa malas untuk membuka web (koneksi internet)
19. Alasan pertama karena banyak dosen yang memberikan langsung contoh jurnal kepada kami atau membeli buku. Kedua karena menurut saya perpustakaan UINSU belum seperti perpustakaan idaman saya dan teman2 begitu karena petugasnya yang terlalu emosi atau kurang ramah ketika proses peminjaman buku atau menyimpan barang, padahal kalo dikatakan salah kami tidak ada begitu, jadi kurang respect saja, dan lebih nyaman beli buku atau ke perpustakaan daerah. (lain-lain)
20. Karena saya tidak tahu dengan adanya website perpustakaan uinsu. Mungkin karena kurangnya sosialisasi mengenai ini. (tidak tahu)
21. Tidak tahu dan tidak pernah akses informasi perpustakaan melalui web. Langsung ke perpustakaan (tidak tahu)

22. Tidak memberikan akses untuk melihat isi buku, web perpustakaan hanya menyediakan judul dan keterangan lokasi buku dalam perpustakaan (cakupan koleksi dan informasi yang kurang memadai)
23. Karena butuh ketika mencari bahan (kebutuhan referensi tugas)
24. Informasi yang kurang memadai (cakupan koleksi dan informasi yang kurang memadai)
25. Kebanyakan hanya disuruh sumber referensi buku (sumber lain)
26. mencari judul buku baru (kebutuhan referensi tugas)
27. saya tidak pernah tahu web perpustakaan (tidak tahu)
28. Lebih praktis bagi saya (praktis)
29. Karena saya lebih sering datang langsung ke perpustakaan untuk mencari bahan yang dibutuhkan (langsung)
30. Karena cari informasi di tempat lain (sumber lain)
31. Dosen dan jarang mengharuskan referensi tugas dari sumber online, lagian mereka sering memberikan saran buku untuk dibeli secara langsung (lain-lain)
32. Karena saya tidak tahu web perpustakaan (tidak tahu)
33. Karena koneksi internet di UIN SU kurang, sehingga sedikit menyulitkan ketika membuka web di perpustakaan (koneksi internet)
34. Sebelumnya saya tidak tahu bahwa Perpustakaan UIN SU memiliki website (tidak tahu)
35. Saya mengakses melalui web untuk mempermudah mendapat referensi (kebutuhan referensi tugas)
36. Lebih suka langsung mencari bukunya (langsung)
37. Saya bahkan tidak tahu, dan baru tahu sekarang kalau perpustakaan uin punya website yang dapat diakses oleh mahasiswa uinsu (tidak tahu)
38. Lebih mempermudah untuk saya dikarenakan kos saya jauh dari perpustakaan (praktis)
39. Saya jarang sekali mengakses sumber informasi perpustakaan melalui web perpustakaan yang sudah disediakan, karena biasanya saya lebih suka

- menggunakan database lain yang tersedia di internet yang dapat diakses secara gratis (sumber lain)
40. Sumber yang relevan kadang berada di website perpustakaan dan kebetulan muncul di pencarian google (informasi lengkap dan relevan)
 41. web perpustakaan terkadang servernya error, jadi lebih mudah jika langsung mencari buku-bukunya (sistem informasi)
 42. Tidak tahu bagaimana cara mengaksesnya (tidak tahu)
 43. Karena apabila ada tugas dikerjakan/mencari bahannya lebih sering ke perpustakaan langsung (langsung)
 44. Website perpustakaan UIN SU kurang menarik dan tidak banyak membantu saya (cakupan koleksi dan informasi yang kurang memadai)
 45. Karena saya selalu datang langsung ke perpustakaan (langsung)
 46. Karena sulit untuk mengaksesnya (sistem informasi / penggunaan yang sulit)
 47. Karena tidak tahu websitenya (tidak tahu)
 48. Karena di buku yang biasa sudah dapat info yang dibutuhkan (langsung)
 49. Karena lebih mudah dan lebih lengkap apabila langsung berkunjung di perpustakaan untuk mengakses sumber-sumber informasi dari pada web (langsung)
 50. Karena keseringan saya tidak mendapatkan apa saya butuhkan (cakupan koleksi dan informasi yang kurang memadai)
 51. karena sedikit ribet untuk masuk ke web-nya (sistem informasi /penggunaannya sulit)
 52. Informasi yang disediakan kurang lengkap (cakupan koleksi dan informasi yang kurang memadai)
 53. Karena koneksi internet di kampus kurang (koneksi internet)
 54. Lebih puas datang langsung ke perpustakaan karena referensi yang dicari banyak tetapi tidak memudahkan (langsung)
 55. Karena belum tahu dan banyak sumber-sumber lain (tidak tahu)
 56. Belum tahu web perpustakaan (tidak tahu)
 57. Lebih memudahkan saya (praktis)

58. tidak pernah buka dari web perpustakaan (sumber lain)
59. Karena saya sedang menulis skripsi di semester 8 maka saya membutuhkan informasi terkait jurnal dan skripsi dan layanan elektronik lain yang berkaitan dengan bidang saya (Ilmu Komputer). (kebutuhan referensi tugas)
60. Walau hasilnya belum terlalu lengkap (cakupan koleksi dan informasi yang kurang memadai)
61. Menambah referensi buku untuk kepentingan kuliah (kebutuhan referensi tugas)
62. Karena tidak tahu web nya jika pun tahu, tata letak pembagian bukunya tidak jelas. Sehingga sulit menemukan buku yang dicari (tidak tahu)
63. Langsung melihat ke tempat (langsung)
64. Karena yang dibutuhkan terkadang tidak ada dan tidak sesuai (cakupan koleksi dan informasi yang kurang memadai)
65. Karena biasanya, jika tidak ada di perpustakaan, saya menggunakan e book secara online, sehingga tidak menggunakan akses web perpustakaan kampus (sumber lain)
66. Jarang sekali karena tidak tahu (tidak tahu)
67. Pencarian referensi skripsi (kebutuhan referensi tugas)
68. Karena jujur saja saya juga sering mencari sumber data dari google (Sumber lain)
69. Kurang tertarik dan lebih memilih sumber perpustakaan lain yang menyediakan banyak buku (tidak tertarik)
70. Agar memudahkan dalam mencari buku yang diinginkan, jika mencari dari perpustakaan langsung memakan waktu lama (praktis)
71. Untuk mempermudah memberikan informasi terhadap orang lain (praktis)
72. Kebanyakan gak adanya di situ (cakupan koleksi dan informasi yang kurang memadai)
73. Alasannya, karena tidak tahu informasi mengenai alamat web perpustakaan dan lebih mudah jika mengunjunginya langsung (tidak tahu)

74. Karena sering gak jumpa informasi yang saya butuhkan (cakupan koleksi dan informasi yang kurang memadai)
75. tuntutan tugas kuliah (kebutuhan referensi tugas)
76. Karena sulit jaringan (koneksi internet)
77. Tidak tahu akses web perpustakaan UIN SU (tidak tahu)
78. Karena dari situs biasanya lebih mudah menemukan buku ataupun jurnal yang diinginkan tapi tidak jarang buku atau jurnal yang diinginkan ketika dicari di perpustakaan itu tidak tersedia. (cakupan koleksi dan informasi yang kurang memadai)



Alasan dan kendala Individu yang individu yang tidak memanfaatkan



Alasan individu yang memanfaatkan



Alasan dan kendala kendala yang memanfaatkan