

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan adalah sebuah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara profesional dengan sistem baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi.¹ Perpustakaan merupakan salah satu pusat informasi yang menyediakan informasi yang diperlukan pemustaka. Pemberian informasi ini dilakukan atas permintaan maupun tidak diminta. Dalam hal ini dilakukan bila perpustakaan menganggap bahwa informasi yang tersedia sesuai dengan minat dan keperluan.² Jadi perpustakaan adalah suatu institusi unit kerja yang menyimpan koleksi bahan pustaka secara sistematis dan mengelolanya dengan cara khusus sebagai sumber informasi dan dapat digunakan oleh pemakai.

Berdasarkan perkembangannya perpustakaan dibagi menjadi beberapa macam yaitu perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan khusus, perpustakaan perguruan tinggi, dan perpustakaan sekolah.³ Masing-masing mempunyai ciri spesifik, fungsi dan tujuan masing-masing sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Misalnya perpustakaan perguruan tinggi yang akan lebih berorientasi kepada kebutuhan mahasiswa, dosen, dan karyawan

¹ Perpustakaan Nasional, *Standar Nasional (SNI) Bidang Perpustakaan*, (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2011), h.2

² Sulistio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010), h.6

³ Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h.4

suatu perguruan tinggi tertentu (akademi, universitas, institut, sekolah tinggi, politeknik).

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yakni Tridharma perguruan tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat).⁴ Perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang dapat memenuhi kebutuhan anggotanya karena dasarnya tugas dan tujuan perpustakaan bersifat edukatif. Perpustakaan dikatakan pula sebagai barometer keberhasilan suatu institusi atau lembaga perguruan tinggi dalam mendidik dan meningkatkan prestasi mahasiswa.

Perpustakaan selalu berkaitan dengan bahan pustaka, karena bahan pustaka merupakan salah satu unsur penting dalam sebuah sistem perpustakaan selain ruangan atau gedung, peralatan atau perabot, tenaga dan anggaran.⁵ Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin pesat, tentu kebutuhan seseorang akan suatu informasi juga akan meningkat. Hal ini membuat perpustakaan dituntut untuk memberikan layanan informasi yang lebih baik. Secara umum layanan yang baik ditandai dengan tersedianya sarana dan prasarana yang cukup, serta sesuai dengan seluruh pemakainya. Semakin besar dan maju perpustakaan maka akan semakin banyak pemustaka yang akan datang untuk memanfaatkan perpustakaan tersebut untuk mencari informasi.

⁴ Herlina, *Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Palembang: IAIN Raden Fatah Palembang, 2007), h.26

⁵ Karmidi Martoatmodjo, *Pelestarian Bahan Pustaka*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 1993), h. 1.

Pemustaka yaitu pengunjung yang datang ke perpustakaan untuk mencari suatu informasi yang dibutuhkannya. Oleh karena itu setiap pemustaka yang datang ke perpustakaan perlu terus diperhatikan dan dilayani dengan sebaik-baiknya agar pemustaka yang datang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dengan pelayanan yang baik tentu akan sangat mudah bagi pemustaka merasa terpuaskan, terlebih lagi jika koleksi yang dibutuhkannya ada di perpustakaan tersebut. Hal tersebut bukanlah semata-mata untuk kepuasan pemustaka, melainkan untuk membantu pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan dan membantu proses studi.

Kepuasan pemustaka merupakan perasaan seseorang setelah membandingkan atau hasil yang dirasakan dengan harapan.⁶ Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kinerja pelayanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi petugas, kualitas koleksi dan juga waktu layanan.⁷ Jadi kepuasan pemustaka yaitu kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterimanya. Untuk itu, perpustakaan sebagai lembaga penyedia jasa diharapkan dapat memenuhi kepuasan pemakainya dengan menyediakan berbagai sumber informasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kepuasan pemustaka merupakan hal yang terpenting di dalam menentukan pertumbuhan dan kemajuan perpustakaan, jika pemustaka sudah merasakan adanya kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh

⁶ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQUAL+TM*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h.9.

⁷ Lasa HS, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka, 2009), h, 155.

perpustakaan, pemustaka cenderung menjadi senang dan akan memenuhi kebutuhan informasinya di tempat yang sama berulang-ulang dan kemungkinan pengguna tersebut akan mengajak orang lain untuk datang ke perpustakaan yang sama.

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama disetiap perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Oleh karena itu, dari meja layanan akan dikembangkan gambaran dan citra perpustakaan, sehingga seluruh kegiatan perpustakaan akan diarahkan dan terfokus pada bagaimana memberikan layanan yang baik sebagaimana dikehendaki masyarakat pemakai. Layanan yang baik adalah layanan yang dapat memberikan rasa puas dan senang kepada pemakai.⁸ Jadi dapat dikatakan bahwa layanan perpustakaan adalah suatu kegiatan utama yang ada di perpustakaan yang dilakukan guna membantu pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.

Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan adalah LibQual+TM. Metode LibQual+TM dikembangkan pada tahun 1999 oleh pakar di bidang ilmu perpustakaan dan informasi yang tergabung dalam *Association of Research Libraries* (ARL) di Amerika Serikat dan bekerjasama dengan Texas A&M University. LibQual+TM merupakan adaptasi dari SERVQUAL yang dirancang untuk mengukur kualitas pada

⁸ Sutarno SN, *Manajemen Perpustakaan*, (Jakarta:Sagung Seto, 2006), h. 90.

industri jasa. LibQual+™ adalah salah satu pengukuran tingkat layanan perpustakaan yang digunakan untuk mengumpulkan, memahami, dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan mengenai kualitas layanan.⁹

Untuk dapat dimanfaatkan secara maksimal UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang menggunakan sistem layanan terbuka artinya para pengunjung dapat secara langsung mengakses koleksi buku teks, majalah dan jurnal diraknya masing-masing. Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 bagian ke 4 pasal 24 ayat tiga disebutkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.¹⁰ Adapun jenis-jenis layanan di Perpustakaan UPT Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yaitu, layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan komputer dan internet, dan layanan automasi perpustakaan.

Penelitian ini dilakukan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dengan alasan perpustakaan ini memiliki komitmen tinggi terhadap kemajuan kegiatan belajar dan mengajar, yaitu dengan menjadi sumber ilmu pengetahuan, teknologi, informasi dan seni bagi seluruh pemustaka. Salah satu komitmennya adalah memberikan layanan *prima*. Untuk melihat apakah layanan yang ada telah memenuhi kebutuhan pemustakanya maka perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang harus melihat dari kepuasan pemustakanya. Yang dimaksud dengan kepuasan pemustaka adalah

⁹ MaShana Davis dan Kyrillidou, “*LibQual+™. Procedure Manual*”, (Washington D.C: Association of Research Libraries, 2009), artikel ini diakses pada tanggal 7 Desember 2018 jam 15:00 WIB dari <http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ProceduresManual.pdf>

¹⁰ Undang-Undang Perpustakaan (UURI Nomor 43 tahun 2007), h.2.

presentasi kebutuhan yang dapat terlayani di bandingkan dengan yang tidak terlayani.

Berdasarkan hasil observasi awal, penulis bertanya kepada salah satu pengunjung perpustakaan tersebut mengenai layanan perpustakaan disana, menurut pemustaka tersebut bahwa layanan di perpustakaan tersebut sudah baik, hanya saja di layanan komputer dan internet mengapa harus dikenakan tarif bagi penggunaanya yakni Rp.3000 per jam, sedangkan di perpustakaan tersebut sudah ada *free wifi* bagi anggota perpustakaan. Dari pendapat pemustaka tersebut berarti ada salah satu layanan di perpustakaan tersebut yang kurang sesuai dengan kebutuhan pemustakanya. Sedangkan perpustakaan tersebut memiliki komitmen untuk memberikan layanan *prima*. Perpustakaan harus dapat memenuhi kebutuhan pemustakanya, agar dapat menimbulkan rasa puas bagi pemustakanya. Kepuasan pemustaka (*user satisfaction*) akan menjadi barometer sekaligus masukan bagi UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang terutama layanan perpustakaan agar dikemudian hari dapat melakukan perbaikan kualitas layanan dalam berbagai aspeknya.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik melakukan penelitian mengenai “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang Dengan Menggunakan Metode LibQual+™.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Adanya layanan komputer dan internet yang menggunakan tarif akses.
2. Adanya salah satu layanan yang kurang sesuai dengan kebutuhan pemustaka.
3. Adanya layanan *prima* yang belum dimanfaatkan secara maksimal.

C. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Seberapa besar tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang?

D. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih mengarah dan tidak menyimpang kepada apa yang ingin diteliti mengingat keterbatasan yang dimiliki, maka penelitian ini dibatasi pada tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian adalah Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

F. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu perpustakaan dan informasi serta menambah kajian ilmu perpustakaan khususnya terhadap layanan perpustakaan.
2. Secara praktis, dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan ide-ide baru bagi pustakawan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dalam meningkatkan layanan kepada para pemakainya.

G. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka adalah menginformasikan penelitian-penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan dengan penulisan, dengan demikian dapat diketahui perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu. Berkaitan dengan penelitian ini, sebelumnya telah ada penulis-penulis lain yang telah melakukan penelitian bidang perpustakaan, di antaranya yang ditulis oleh Nasrullah dalam skripsinya yang berjudul *Kepuasan Siswa Terhadap Koleksi dan Layanan Perpustakaan SMA Labscool Kebayoran*, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap koleksi dan layanan. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, populasi yang di ambil adalah pengunjung perpustakaan rata-rata per bulan selama satu tahun 2009 dan sampel yang diambil sebanyak 60 responden. Pengambilan sampel dilakukan

dengan cara *accidental sampling* dan pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner.¹¹ Ada kesamaan dalam penelitian ini yaitu penggunaan teknik sampling yang sama. Namun perbedaan penelitian ini yaitu terletak pada objek penelitian, tempat penelitian, konsep pembahasan dan alat ukur kualitas layanan.

Dwi Julyanti dalam skripsinya yang berjudul *Kepuasan Pemakai Terhadap Koleksi dan Layanan Perpustakaan Badan Litbangkes*, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemakai terhadap koleksi dan layanan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang pengambilan datanya melalui penyebaran kuesioner. Subjek penelitian ini adalah seluruh pemakai perpustakaan yang memanfaatkan perpustakaan. Sampel yang diambil sebanyak 30 responden (15% dari jumlah rata-rata pengunjung setiap bulan) dengan pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling* yaitu mengumpulkan data dari unit sampling yang kebetulan ada atau ditemui pada saat penelitian. Temuan dari hasil penelitian membuktikan bahwa kepuasan pemakai perpustakaan terhadap koleksi dan layanan perpustakaan Badan Litbangkes adalah cukup puas.¹² Ada kesamaan dalam penelitian ini yaitu penggunaan teknik sampling yang sama. Namun perbedaan penelitian ini yaitu terletak pada objek

¹¹ Nasrullah, "Kepuasan Siswa Terhadap Koleksi dan Layanan Perpustakaan SMA Labschool Kebayoran," (Skripsi S1 Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2010), artikel ini di akses pada tanggal 2 November 2017 dari <http://repository.uinjkt.ac.id>

¹² Dwi Julyanti, "Kepuasan Pemakai Terhadap Koleksi dan Layanan Perpustakaan Badan Litbangkes," (Skripsi S1 Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2010), artikel ini di akses pada tanggal 2 November 2017 dari <http://repository.uinjkt.ac.id>

penelitian, tempat penelitian, konsep pembahasan dan alat ukur kualitas layanan.

Farhan Bukhori dalam skripsinya yang berjudul *Kepuasan Pemustaka Terhadap Implementasi Pelayanan Prima (excellent service) di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat*, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi (KPAK) Jakarta Barat dalam mengimplementasikan pelayanan prima dan kepuasan pemustaka terhadap pelayanan prima yang diberikan. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan gabungan (kualitatif dan kuantitatif), dimana teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan kuesioner.¹³ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti teliti yakni terletak pada tempat penelitian dan penelitian ini menggunakan metode gabungan yaitu kualitatif dan kuantitatif.

Rossela dalam skripsinya yang berjudul *Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pemakai Perpustakaan STT-PLN Jakarta*, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pemakai STT-PLN Jakarta. Alat ukur yang digunakan terdiri dari kuesioner kepuasan pemakai dimana pengukuran kepuasan pemakai ini dengan cara *directly reported satisfaction* yakni menanyakan langsung tingkat kepuasan yang dirasakan pemakai. Sedangkan alat ukur kualitas layanan yang mengacu kepada dimensi-dimensi LibQual+TM yaitu *Acces to information*,

¹³ Farhan Bukhori, "Kepuasan Pemustaka Terhadap Implementasi Pelayanan Prima (Excellent Service) di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat," (Skripsi S1 Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2016), artikel ini di akses pada tanggal 2 November 2017 dari <http://repository.uinjkt.ac.id>

*Affect of service, Personal Control, and Library as place.*¹⁴ Ada kesamaan dalam penelitian ini yaitu penggunaan alat ukur kualitas layanan mengacu pada dimensi-dimensi LibQual+TM. Namun perbedaan penelitian ini yaitu terletak pada objek penelitian, tempat penelitian dan konsep pembahasan.

Lintang Priana Putri dalam skripsinya yang berjudul *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan (Studi Eksplanatif Kiosk dan Multy Puspose Statium Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)*, metode yang digunakan ialah metode penelitian kuantitatif eksplanatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Proportionate Random Sampling*.¹⁵ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis teliti yakni terletak pada kajian penelitian, tempat penelitian dan teknik sampling. Penelitian ini mengkaji tentang pengaruh dimensi kualitas layanan.

Inayatul Ramadita dalam skripsinya yang berjudul *Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan SMA Bakti Idhata Dengan Menggunakan Metode LibQual+TM*, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi siswa terhadap kualitas layanan perpustakaan SMA Bakti Idhata dari aspek akses terhadap informasi (*access to information*), sikap petugas dalam melayani (*affect to service*), kemudahan pencarian informasi secara individual (*personal*

¹⁴ Rossela, "Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pemakai Perpustakaan STT-PLN Jakarta," (Skripsi S1 Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2010), artikel ini diakses pada tanggal 2 November 2017 dari <http://repository.uinjkt.ac.id>

¹⁵ Lintang Priana Putri, "Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan," (Skripsi S1 Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Airlangga Surabaya, 2016), artikel ini diakses pada tanggal 2 November 2017 dari <http://repository.uairlangga.ac.id>

control), dan perpustakaan sebagai tempat (*library as place*). Metode yang digunakan adalah deskriptif dan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data melalui observasi, angket, dan wawancara. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa SMA Bakti Idhata, dengan teknik *accidental sampling* diambil sampel 20% dari kelas 1 dan 2.¹⁶ Ada kesamaan dalam penelitian ini yaitu penggunaan teknik sampling yang sama dan menggunakan metode LibQual+™. Namun perbedaan penelitian ini yaitu terletak pada objek penelitian, tempat penelitian dan konsep pembahasan.

Dilihat dari penelitian-penelitian sebelumnya, ada beberapa persamaan dengan penelitian yang akan diteliti yaitu sama-sama meneliti kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan dan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Adapun perbedaannya adalah dari beberapa penelitian diatas belum ada yang membahas skripsi tentang analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dengan menggunakan metode LibQual+™.

H. Metodologi Penelitian

Kata "metodologi" penelitian berasal dari *methodh* yang berarti cara yang tepat untuk melakukan sesuatu, dan *logos* yang berarti ilmu pengetahuan. Jadi metodologi memiliki arti cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pemikiran secara seksama untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan metodologi

¹⁶ Inayatul Ramadita, "Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan SMA Bakti Idhata dengan Menggunakan Metode LibQual+™," (Skripsi S1 Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2014), artikel ini diakses pada tanggal 2 November 2017 dari <http://repository.uinjkt.ac.id>

penelitian adalah ilmu pengetahuan yang membahas mengenai konsep teoritik berbagai metode, kelebihan dan kelemahannya atau pengkajian terhadap langkah-langkah metode penelitian dan dalam penulisan karya ilmiah, hal ini akan dilanjutkan dengan pemilihan metode digunakan.¹⁷

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Yang bertempat di Jln. Sriwijaya Negara Bukit Besar Palembang, Kode Pos 30139 Palembang.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu. Pada penelitian ini penulis akan menggunakan metode kuantitatif, yaitu peneliti akan melakukan pengukuran terhadap gejala yang ada pada saat penelitian dilakukan.

3. Sumber Data

a) Data Primer

Data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian atau objek penelitian berupa kuesioner yang dibagi kepada responden. Responden dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda pada salah satu jawaban yang telah disediakan.

¹⁷ Fakultas Adab Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Raden Fatah Palembang, *Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Adab*, (Palembang: Fakultas Adab IAIN Raden Fatah, 2011), h.19.

Adapun responden dalam penelitian ini adalah pengunjung UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dari bulan September – Desember tahun 2018.

b) Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu data yang mendukung sumber data pertama yang berkenaan dengan penelitian ini. Sumber-sumber sekunder dapat berupa buku, jurnal, laporan, artikel, dan data lain yang dapat dijadikan sebagai alat pengambilan suatu keputusan dalam pemecahan masalah penelitian yang diperoleh di perpustakaan.¹⁸ Adapun contoh data sekunder dalam penelitian ini yaitu buku data pengunjung UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

4. Populasi dan Sampel

a) Populasi

Populasi adalah sekumpulan obyek yang memiliki kriteria yang sama yang dijadikan bahan penelitian. Populasi bukan hanya orang, tetapi obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi dalam penelitian ini yaitu pengunjung UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dari bulan September – Desember pada tahun 2018 yang berjumlah 4.799 pengunjung.¹⁹ Alasan penulis mengambil populasi dari bulan September sampai Desember karena pada bulan

¹⁸ <http://thesis.binus.ac.id/Doc/Bab3/2011-1-00460-mn%203.pdf>

¹⁹ Wawancara dengan Bambang (Staf Koordinator UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang) Palembang, 28 September 2018. Pukul 14.30 WIB.

tersebut merupakan waktu aktif kuliah dan pengunjung perpustakaan lebih ramai, sehingga dari jumlah pengunjung tersebut dapat memenuhi data yang penulis butuhkan.

b) Sampel

Sampel adalah sekumpulan obyek yang memiliki kriteria yang sama yang merupakan bagian dari suatu populasi yang dijadikan sebagai bahan penelitian. Dalam pengambilan sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik sampling kebetulan (*Accidental Sampling*), yaitu teknik sampling kebetulan dilakukan apabila pemilihan anggota sampelnya dilakukan terhadap orang atau benda yang kebetulan ada atau dijumpai.²⁰ Dalam penelitian ini penulis mengambil jumlah sampel dari jumlah pengunjung pada bulan September – Desember tahun 2018, dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

n = Sampel

N = Populasi

Ne² = Toleransi Kesalahan

Berdasarkan notasi rumus besar Slovin diatas, maka dari jumlah pengunjung UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang

²⁰ Husainin Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodelogi Pendidikan Sosial* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h.45.

pada bulan September – Desember tahun 2018 yaitu 4.799 pengunjung. Penentuan sampel menggunakan rumus dengan toleransi 10% atau 0,10. Perhitungannya adalah:

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

$$\text{Sehingga: } n = \frac{4.799}{(1+(4.799 \times 0,10^2))}$$

$$n = \frac{4.799}{(1+47,99)}$$

$$n = \frac{4.799}{48,99}$$

$$n = 97,95 = 98 \text{ responden}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka penulis mengambil jumlah sampel yaitu sebanyak 97 responden, tetapi penulis bulatkan menjadi 98 responden dari jumlah pengunjung perpustakaan pada bulan September – Desember tahun 2018.

5. Metode Pengumpulan Data

a) Observasi

Teknik ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung ke lokasi dan melaksanakan pencatatan secara sistematis mengenai fenomena-fenomena yang diamati. Jadi, observasi yang akan digunakan adalah observasi langsung ke lokasi, yaitu dengan

mengamati secara langsung layanan yang ada di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

b) Kuesioner (Angket)

Kuesioner yaitu suatu alat pengumpul data yang berupa serangkaian pertanyaan yang diajukan kepada responden untuk mendapatkan jawaban. Dalam penelitian ini kuesioner yang digunakan peneliti adalah dengan menggunakan skala *Likert*. Kuesioner ini kemudian akan diberikan kepada responden untuk dijawab. Adapun responden dalam penelitian ini yaitu pengunjung UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

c) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sumber data yang digunakan, baik berupa tertulis, gambar (foto), ini digunakan untuk mendapatkan gambaran umum tentang kondisi lokasi penelitian dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen yang telah ada untuk memperkuat atau melengkapi data yang telah diperoleh. Adapun contoh dokumentasi yaitu buku data pengunjung UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

6. Instrumen Penelitian

Instrumen adalah alat atau fasilitas yang digunakan untuk peneliti dalam melakukan mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis,

sehingga lebih mudah diolah.²¹ Instrumen dalam penelitian ini berupa kuesioner yang berisi sekumpulan pertanyaan dari variabel kualitas layanan yang menggunakan metode LibQual+™ yang kemudian dijabarkan menjadi butir pertanyaan untuk dijawab responden.

Untuk mengukur data dalam penelitian ini penulis menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Penulis disini menggunakan skala *Likert* dengan lima penilaian karena menurut Preston dan Colmen jumlah titik kurang dari lima mempunyai kriteria jelek dalam hal reabilitas, validitas, kekuatan diskriminasi dan stabilitasnya. Untuk menilai kepuasan yang dinyatakan dengan koesioner, setiap jawaban diberikan nilai sebagai berikut:²²

Tabel 1.1
Mengukur Skala Likert

Pernyataan Kepuasan	Nilai
Sangat puas	5
Puas	4
Cukup puas	3
Tidak puas	2
Sangat tidak puas	1

(Sugiyono : *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, h.134)

²¹ Mardalis, *Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), h.203.

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 134-136.

7. Variabel Penelitian

Variabel merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang diterapkan oleh penelitian untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulan.²³ Dalam penelitian yang menjadi variabel adalah kualitas layanan.

Tabel 1.2
Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	No Pernyataan
	<i>Service of Affect</i> (Kemampuan Pustakawan)	<ul style="list-style-type: none"> - Empati/kepedulian (<i>empathy</i>) - Ketanggapan (<i>responsiveness</i>) - Jaminan/Kepastian (<i>assurance</i>) - Keandalan (<i>Reliability</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> - 1, 2 - 3, 4 - 5, 6 - 7, 8
	<i>Library as Place</i> (Fasilitas dan Suasana Ruangan)	<ul style="list-style-type: none"> - Aspek berwujud (<i>tangibles</i>) - Ruang yang bermanfaat (<i>utilitarian space</i>) - Berbagai makna (<i>symbol</i>) - Tempat belajar yang nyaman (<i>refuge</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> - 9, 10 - 11, 12 - 13, 14 - 15,16

²³ Sugiyono, *Statistika untuk penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2007), h.2.

Kualitas Layanan	<i>Personal Control</i> (Petunjuk dan Sarana Akses)	<ul style="list-style-type: none"> - Aspek kemudahan akses (<i>ease of navigation</i>) - Kenyamanan individu pemustaka (<i>convenience</i>) - Peralatan yang modern (<i>modern equipment</i>) - Kepercayaan diri (<i>self reliace</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> - 17, 18 - 19, 20 - 21, 22 - 23, 24
	<i>Informtion Access</i> (Akses Informasi)	<ul style="list-style-type: none"> - Isi/ruang lingkup (<i>Scope</i>) - Kecepatan waktu akses (<i>timilines</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> - 25, 26 - 27, 28

8. Uji Validitas

Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Rumus yang bisa digunakan untuk uji validitas adalah konstruk dengan teknik korelasi *product moment*, yaitu:²⁴

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n(\sum X^2) - (\sum X)^2} \sqrt{n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan:

n = Jumlah Responden

x = Skor Variabel (Jawaban responden)

²⁴ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (Jakarta: Kencana, 2015), h.48.

Y = Skor total dari variabel (Jawaban responden)

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan valid.

Sebelum dilakukan penyebaran angket kepada 98 responden, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dengan menyebarkan 10 angket kepada responden diluar sampel. Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} , yaitu dengan rumus $df = n - k$. Keterangannya, n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Dengan begitu $df = 10 - 1 = 9$ dengan taraf kesalahan 0,1. Maka diperoleh r_{tabel} 0.521 dengan melihat pada tabel r (koefisien korelasi sederhana). Hasil uji validitas angket dengan menggunakan program *Excel 2010* dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.3
Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kualitas Layanan

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,797	0,521	Valid
2	0,828	0,521	Valid
3	0,716	0,521	Valid
4	0,639	0,521	Valid
5	0,829	0,521	Valid
6	0,805	0,521	Valid
7	0,679	0,521	Valid
8	0,789	0,521	Valid
9	0,759	0,521	Valid
10	0,695	0,521	Valid
11	0,820	0,521	Valid
12	0,908	0,521	Valid
13	0,658	0,521	Valid
14	0,726	0,521	Valid
15	0,926	0,521	Valid
16	0,813	0,521	Valid

17	0,641	0,521	Valid
18	0,731	0,521	Valid
19	0,848	0,521	Valid
20	0,628	0,521	Valid
21	0,739	0,521	Valid
22	0,716	0,521	Valid
23	0,750	0,521	Valid
24	0,699	0,521	Valid
25	0,834	0,521	Valid
26	0,829	0,521	Valid
27	0,674	0,521	Valid
28	0,743	0,521	Valid
29	0,643	0,521	Valid
30	0,868	0,521	Valid
31	0,685	0,521	Valid
32	0,759	0,521	Valid

Sumber: Data primer yang diolah

Nilai r_{tabel} untuk sampai taraf signifikan 0,1 adalah 0,521. Tabel 1.3 menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan yang berjumlah 32 item adalah valid, karena nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Dengan demikian semua butir pertanyaan angket dinyatakan valid.

9. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Setelah melakukan validitas, maka selanjutnya uji reliabilitas. Item-item yang tidak valid dalam uji validitas tidak dimasukkan kedalam uji reliabilitas.

Sebuah alat ukur akan disebut reliabel apabila alat ukur tersebut dapat mengukur sebuah gejala dalam waktu dan tempat yang berbeda,

namun menghasilkan suatu yang sama atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Untuk mengetahui alat ukur yang dipakai reliabel dengan menggunakan Rumus Koefisiensi Reliabilitas (*Alpha Cronbach*).

$$r_i = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right)$$

Keterangan:

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah varian butir

σt^2 = Varian total

r_i = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

Suatu dokumen dikatakan reliabel jika memiliki harga $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Untuk uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 16 for Window* menggunakan rumus *Cronbachs Alfa*. Hasil diperoleh reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 1.4
Hasil Uji Reliabilitas

r_{tabel}	r_{hitung} (Nilai Cronbach's Alfa)	Keterangan
0,60	0,973	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah

Hasil pengujian reliabilitas terhadap variabel dengan *Cronbach's Alpha* sebagaimana terlihat pada tabel 1.4 menunjukkan bahwa nilai *Alpha* > 0,60. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa semua instrumen penelitian ini adalah reliabel.

10. Teknik Analisis Data

Analisis deskriptif merupakan bentuk analisis data penilaian untuk menguji generalisasi hasil penelitian berdasarkan satu sampel.²⁵ Adapun tahapan dalam teknik analisis data yaitu:

a) Editing

Editing dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi kelengkapan konstitensi, dan kesesuaian antara kriteria data yang diperlukan untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan penelitian.

b) Coding

Coding dilakukan dengan tujuan merubah data kualitatif menjadi kuantitatif atau membedakan aneka karakter.

c) Tabulasi

Tabulasi data atau memasukan data ke dalam tabel yang telah disediakan, baik untuk tabel data mentah maupun tabel kerja untuk menghitung data tertentu secara statistik.

d) Perhitungan Statistik

²⁵ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (Jakarta: Kencana, 2015), h.126.

Perhitungan statistik dilakukan untuk memperoleh ukuran pemusatan, ukuran penyebaran, dan posisi relatif. Di analisis deskriptif penulis menggunakan rumus *mean* dan *Grand mean*. Mean atau rata-rata merupakan hasil bagi dari sejumlah skor dengan banyaknya responden. Perhitungan *mean* merupakan perhitungan yang sederhana karena hanya membutuhkan jumlah skor dan jumlah responden. Berikut adalah rumus dari *mean*:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

\bar{X} = rata-rata

$\sum_{i=1}^n x_i$ = jumlah seluruh nilai data

n = jumlah seluruh frekuensi

Rata-rata gabungan atau disebut juga *grand mean* adalah cara yang tepat untuk menggabungkan rata-rata hitung dan beberapa sampel.

Berikut adalah rumus dari *grand mean*:

$$\text{Grand Mean } (x) = \frac{\text{Total rata - rata hitung}}{\text{Jumlah Pernyataan}}$$

e) Interpretasi

Interpretasi adalah mengabstrakan hasil uji hipotesis, mengaitkan hasil uji hipotesis dengan masalah penelitian. Untuk mencari rentang skala dari jawaban menggunakan rumus dibawah ini.²⁶

²⁶ Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2008), h.220

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

Keterangan :

RS : Rentang Skala

m : Skor tertinggi pada skala

n : Skor terendah pada skala

b : Skala Penilaian

Maka perhitungan rentang skalanya sebagai berikut:

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

$$RS = \frac{5-1}{5}$$

$$RS = \frac{4}{5}$$

$$RS = 0,8$$

Sehingga rentang skalanya adalah 0,8. Dengan rentang skala 0,8 sehingga dibuat skala penilaian sebagai berikut:

Tabel 1.5

Interpretasi

Nilai	Kategori
4,2 – 5,0	Sangat Puas
3,4 – 4,2	Puas
2,6 – 3,4	Cukup Puas
1,8 – 2,6	Tidak Puas
1,0 – 1,8	Sangat Tidak Puas

11. Pengujian Hipotesis

Untuk melakukan pengujian hipotesis peneliti menggunakan hipotesis deskriptif. Hipotesis deskriptif yaitu hipotesis yang dirumuskan untuk menggambarkan suatu fenomena, atau hipotesis yang dirumuskan untuk menjawab permasalahan taksiran tanpa membandingkan ataupun menghubungkan dengan variabel lain.²⁷

Untuk menguji hipotesis deskriptif bila datanya interval atau rasio adalah t-test 1 sampel rumus yang digunakan untuk menguji hipotesis deskriptif (satu sampel) yang datanya interval atau rasio adalah sebagai berikut :

$$t = \frac{x - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Keterangan :

t : Nilai t yang dihitung, selanjutnya disebut thitung

x : Rata-rata

μ : Nilai yang dihipotesiskan

s : Simpangan baku

n : Anggota sampel²⁸

Apabila telah diketahui nilai thitung maka selanjutnya, peneliti membandingkan nilai thitung dengan ttabel. Adapun pernyataan untuk menguji hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

²⁷Syofyan siregar, *metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. (Jakarta: Kencana, 2013), h. 55

²⁸ Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*. (Bandung :Alfabeta, 2011), h. 96.

- a. Jika thitung lebih besar ($>$) dari pada ttabel, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.
- b. Jika thitung lebih kecil ($<$) dari pada ttabel, maka H_a ditolak dan H_0 diterima.

Untuk membuktikan hipotesis tersebut, maka harga thitung tersebut dibandingkan dengan ttabel. Oleh karena itu untuk menentukan nilai ttabel didasarkan pada dk (derajat kebebasan) dengan rumus $n-1$, yaitu $98 - 1 = 97$, dengan taraf kesalahan 10%, menggunakan uji satu pihak, maka didapat harga ttabel 1,661. Oleh sebab itu dapat dipahami:

- a. Jika thitung lebih besar ($>$) dari pada 1,661, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.
- b. Jika thitung lebih kecil ($<$) dari pada 1.661, maka H_a ditolak dan H_0 diterima.

I. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan skripsi ini yaitu sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN : Berisikan mengenai latar Belakang, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Tinjauan Pustaka, Metodologi Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI : Berisikan tentang pemustaka, kepuasan pemustaka, layanan perpustakaan dan metode libQual+TM, kerangka berfikir dan hipotesis penelitian.

BAB III GAMBARAN UMUM PERPUSTAKAAN : Bab ini berisikan profil dan sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi, keadaan pemustaka, dan kualitas layanan Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

BAB IV HASIL PENELITIAN : Pada bab ini penulis mengemukakan hasil penelitian dan pembahasan tentang analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dengan menggunakan metode libQual+™.

BAB V PENUTUP : Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran yang merupakan jawaban atas masalah penelitian untuk direkomendasikan pada pihak-pihak lain.

BAB II

LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan membahas tentang pemustaka, kepuasan pemustaka, layanan perpustakaan, metode libQual+TM, kerangka berfikir dan hipotesis penelitian. Untuk lebih jelasnya berikut penjabarannya.

A. Pemustaka dan Kepuasan Pemustaka

1. Pengertian Pemustaka

Istilah pemustaka sebenarnya baru resmi dipakai setelah diundangkannya Undang-undang Tentang Perpustakaan Tahun 2007. Pemustaka menurut Undang-Undang nomor 43 tahun 2007 Bab 1, Pasal 1 Nomor 9 adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau orang yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.²⁹

Menurut Sutarno MS Pengunjung, Anggota, dan Pemakai Perpustakaan adalah sasaran utama penyelenggaraan perpustakaan. Oleh karena itu kehadiran masyarakat dan pemakai yang lain menjadi salah satu kunci keberhasilan perpustakaan. Untuk mnjadikan mereka “segmen pasar” layanan perpustakaan merupakan tanggung jawab bagian dari layanan dan promosi. Tugas tersebut tidak mudah. Sebab masyarakat baru mau ke perpustakaan jika mereka:

- a. Tahu arti dan manfaatnya

²⁹ Undang-undang No. 43 Tahun 2007. Pasal 1 Nomor 9.

- b. Mereka membutuhkan sesuatu di perpustakaan
- c. Tertarik dengan perpustakaan
- d. Mereka senang dengan perpustakaan
- e. Dilayani dengan baik.

Untuk sampai kepada kondisi seperti itu, maka perpustakaan harus melakukan berbagai upaya, seperti melakukan pemasyarakatan, publikasi, promosi, pendekatan dan melayani keinginan dan kebutuhan pemakai. Jika hal-hal tersebut telah dapat dilakukan dengan baik dan masyarakat benar-benar memperoleh nilai tambah atas keberadaan perpustakaan, maka pada saat itu pengunjung dan pemakai perpustakaan merupakan salah satu potensi dan kekuatan yang dibina.

Kaitannya dengan perpustakaan adalah bahwa masyarakat tersebut membutuhkan layanan perpustakaan, memerlukan penambahan, pembaruan, dan peningkatan koleksi bahan pustaka. Hal semacam itu akan dapat mendorong perpustakaan makin bertambah kekuatannya untuk menjadi besar dan berkembang.³⁰

2. Kepuasan Pemustaka

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kepuasan adalah perihal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya. Karena telah merasa terpenuhi keinginan hatinya.³¹ Menurut Tjiptono, bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap

³⁰ Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat* (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hal. 123

³¹ <https://www.kbbi.web.id>. Palembang, 1 Januari 2018

evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi, yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakainya.³²

Menurut Kotler dalam Wijaya “kepuasan merupakan fungsi dari pandangan terhadap kinerja produk atau jasa dan harapan konsumen. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka konsumen tidak puas, jika kinerja melebihi harapan, konsumen sangat puas dan senang.³³

Dari pengertian kepuasan menurut beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka merupakan rasa senang seseorang atau kelompok orang yang kebutuhan informasinya terpenuhi di suatu perpustakaan. Dengan kepuasan pemustaka maka perpustakaan dapat mengetahui seberapa baik layanan yang telah diberikan kepada pemustaka.

Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapannya terhadap kualitas jasa perpustakaan. Hal itu senada dengan apa yang disampaikan oleh Zithaml dan Bitner dalam Santoso yang mendefinisikan kepuasan “sebagai penilaian pelanggan terhadap produk atau jasa yang berhubungan dengan pemuasan kebutuhan dan harapan mereka, kepuasan konsumen biasanya dipengaruhi oleh faktor-faktor spesifik dari suatu produk atau jasa dan juga “*perception of quality*”. Selain

³² Suharto Abdul Majid, *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi* (Jakarta: Rajawali Press, 2009), hal. 50.

³³ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+TM* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal. 9.

itu kepuasan juga dipengaruhi oleh keempat faktor berikut, yaitu fitur produk dan jasa, emosi pelanggan, atribut kesuksesan atau kegagalan pelayanan, serta pandangan terhadap kewajaran keadilan”.³⁴

Tom Peter dalam Cook mengatakan bahwa “kita tidak lagi dapat memuaskan pelanggan hanya dengan memenuhi harapan mereka. Untuk dapat menjadi pemenang pada masa kini, Anda harus menyenangkan dan membuat pelanggan terkejut dengan produk dan jasa yang melebihi harapan”.³⁵

Menurut Kennedy and Young ada beberapa dimensi mutu standar yang menggeneralisasi (*generalized*) banyak jenis produk barang dan jasa, dimensi mutu berlaku untuk berbagai jenis organisasi penghasil jasa, meliputi: keberadaan (*availability*), ketanggapan (*responsivines*), menyenangkan (*convenience*) dan tepat waktu (*time lines*).³⁶

Dari beberapa pendapat para ahli diatas kepuasan pemustaka akan tercapai jika jasa layanan yang diberikan oleh perpustakaan telah sesuai dengan kebutuhan penggunanya, kepuasan pemustaka merupakan hal yang sangat penting didalam perpustakaan. Karena dengan mengetahui kepuasan dan ketidakpuasan pemustaka akan dapat membuat perpustakaan tau seberapa baik layanan yang telah diberi dan diterima oleh penggunanya. Sehingga kedepannya akan memberikan layanan yang lebih baik lagi.

³⁴ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+TM* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal. 13-14.

³⁵ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+TM* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal. 14.

³⁶ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Pangsa Pasar* (Jakarta: Reneka Cipta, 2011), hal. 11.

3. Pentingnya Kepuasan Pemustaka

Salah satu yang harus dilakukan perpustakaan agar pemustaka puas adalah menjaga hubungan yang harmonis dengan pemustaka. Tjiptono menyampaikan adanya beberapa manfaat yang diperoleh atas kepuasan pelanggan, yaitu:

- a. Hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis
- b. Memberikan dasar yang baik bagi pembeli ulang
- c. Mendorong terciptanya loyalitas pelanggan
- d. Membentuk suatu rekomendasi informal dari mulut ke mulut yang akan sangat menguntungkan bagi perusahaan
- e. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan
- f. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Sementara Supranto menyatakan bahwa pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa). Pengukuran aspek mutu ini bermanfaat untuk:

- a. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya suatu proses bisnis dalam lembaga
- b. Mengetahui dimana harus melakukan perubahan untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan
- c. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (*improvement*).

Beberapa manfaat tersebut tentunya juga dapat dirasakan oleh perpustakaan, manakala perpustakaan fokus pada pencapaian kepuasan pemustaka. Kepuasan pemustaka menjadikan hubungan antara perpustakaan dan pemustaka akan lebih harmoni, kepuasan mendorong pemustaka untuk kembali memanfaatkan perpustakaan pada waktu-waktu selanjutnya, pemustaka menjadi memiliki kecintaan yang lebih pada perpustakaan, mendorong pemustaka untuk memberikan “kesaksian yang baik” tentang perpustakaan dan citra perpustakaan akan meningkat di mata pemustaka.³⁷

Dilihat dari sisi organisasi, perpustakaan mampu mengetahui bagaimana jalannya proses-proses yang ada, mengetahui sisi mana dari perpustakaan yang harus berubah ke arah yang lebih baik, dan mengetahui apakah perubahan yang telah dilakukan perpustakaan sudah mengarah ke arah perbaikan yang berkelanjutan.

4. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh faktor koleksi perpustakaan, fasilitas yang memadai, jenis jasa perpustakaan yang diberikan serta bagaimana tenaga perpustakaan. Kepuasan pemustaka sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang kasat mata maupun yang tidak kasat mata, serta ragam pelayanan yang berhubungan dengan kinerja dan kepedulian. Faktor kasat mata terdiri dari kinerja, mutu, kehandalan dan

³⁷ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+TM* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal. 15.

biaya. Sedangkan faktor yang tidak kasat mata seperti rasa kepedulian, sopan santun, kesediaan untuk membantu, kemampuan untuk memecahkan masalah.³⁸

Pada dasarnya mewujudkan kepuasan pemustaka bukanlah hal yang mudah untuk memenuhinya karena kepuasan pemustaka memiliki faktor yang dapat mendukung pemanfaatan jasa layanan yang disediakan. Adapun faktor-faktor yang mendukung dalam memanfaatkan kepuasan pemustaka menurut pedoman umum penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi, dapat diperhatikan ketentuan berikut:³⁹

- a. Berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pengguna.
- b. Diberikan kepada pengguna atas dasar keseragaman, keadilan, dan pemerataan.
- c. Dilaksanakan secara optimal dan didasari oleh peraturan yang jelas.
- d. Dilaksanakan secara cepat, tepat dan mudah melalui cara yang teratur, terarah dan cermat.

Perubahan paradigma dalam pelayanan perpustakaan sebagai akibat kemajuan ilmu dan teknologi menuntut perpustakaan memberikan layanan prima. Jadi pustakawan harus memberikan pelayanan prima sebagai faktor penting dalam menciptakan kepuasan pemustaka. Menurut Cornelius seperti yang diungkapkan oleh Achmad mengatakan bahwa sebuah pelayanan dinilai sebagai pelayanan prima jika desain dan prosedurnya

³⁸ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+TM* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal. 16

³⁹ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+TM* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal. 17

mematuhi beberapa prinsip, antara lain: mengutamakan pelanggan, sistem yang efektif, melayani dengan hati nurani, perbaikan berkelanjutan, memberdayakan pelanggan.

Sementara beberapa prinsip pelayanan publik yang prima menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63 Tahun 2003 adalah: kesederhanaan, kejelasan, kepastian, waktu, akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, kenyamanan.

B. Layanan Perpustakaan

Menurut KBBI, “layanan adalah perihal atau cara melayani, jasa atau kemudahan yang diberikan yang berkaitan dengan jasa”.⁴⁰ Menurut Soejono, “layanan perpustakaan adalah pemberian informasi kepada pengguna perpustakaan”.⁴¹ Sedangkan menurut Darmono, “layanan perpustakaan adalah penyediaan segala bentuk informasi kepada pemakai dan penyediaan segala alat bantu penelusurannya”.⁴² Jadi layanan perpustakaan adalah suatu unit kerja didalam sebuah sistem perpustakaan untuk melayani pemakai perpustakaan sehingga pemakai dapat terbantu dalam memanfaatkan perpustakaan.

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama disetiap perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung

⁴⁰ Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Depdikbud, 1998), hal.504

⁴¹ Soejono Trimono, *Reference Work & Bibliography*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1997), hal. 2

⁴² Darmono, *Manajemen Dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Grasindo, 2007), hal. 166

berhubungan dengan masyarakat dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Pada prinsipnya layanan perpustakaan adalah layanan jasa, oleh karena itu penting untuk disadari oleh pengelola perpustakaan adalah bagaimana menciptakan kepercayaan, kepuasan, ketepatan dan kecepatan.

Layanan perpustakaan kepada masyarakat adalah semua kegiatan yang berhubungan langsung atau tidak langsung dengan pemakai perpustakaan.⁴³ Menurut Nasution menjelaskan perpustakaan adalah pelayanan, pelayanan berarti kesibukan. Bahan-bahan pustaka harus sewaktu-waktu tersedia bagi mereka yang membutuhkannya. Jelas bahwa perpustakaan ialah pelayanan. Tidak ada perpustakaan jika tidak ada pelayanan. Tujuan perpustakaan memberikan pelayanan bagi para pembaca ialah agar bahan pustaka yang telah dikumpulkan dan diolah sebaik-baiknya itu dapat sampai ke tangan pembaca.⁴⁴

Jenis-jenis layanan perpustakaan perguruan tinggi pada dasarnya sama seperti layanan perpustakaan pada umumnya. Menurut Rahayuningsih, ada beberapa jenis layanan yang harus ada disebuah perpustakaan, antara lain:⁴⁵

1. Layanan loker adalah penyediaan fasilitas untuk penitipan tas atau barang-barang yang tidak boleh dibawah masuk keperpustakaan.
2. Layanan sirkulasi adalah layanan kepada pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengendalian dan perpanjangan koleksi.

⁴³ Sutarno NS, *Perpustakaan Dan Masyarakat*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hal. 110

⁴⁴ Karmidi Martaotmojo, *Buku Materi Pokok Pekayanan Bahan Pustaka*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 1999), hal. 2

⁴⁵ F. Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), h. 87-90

3. Layanan referensi adalah suatu kegiatan layanan yang berupa pemberian bantuan kepada pengguna perpustakaan agar dapat menemukan informasi yang dibutuhkan.
4. Layanan penelusuran informasi adalah suatu kegiatan layanan untuk mencari kembali dokumen/informasi yang pernah ditulis atau diterbitkan mengenai suatu objek tertentu.
5. Layanan informasi koleksi terbaru adalah suatu bentuk jasa kesiagaan informasi terbaru yang diupayakan untuk disampaikan sesegera mungkin kepada pengguna perpustakaan, sehingga mengetahui perkembangan keadaan koleksi/informasi tertentu.
6. Layanan koleksi adalah suatu kegiatan untuk melayani berbagai jenis koleksi yang dimiliki perpustakaan.
7. Layanan ruang baca berupa menyediakan fasilitas/untuk membaca/belajar diruang-ruang perpustakaan.
8. Layanan fotocopy adalah penyediaan fasilitas pengadaan informasi tertulis dan tercetak untuk keperluan studi dan penelitian.
9. Layanan pengiriman dokumen perpustakaan melayani permintaan bagian dari buku yang tidak tersedia di perpustakaan.
10. Layanan lain-lain:
 - a. Pengawasan keluar masuk koleksi.
 - b. Penataan koleksi.

Dari layanan yang sudah disebutkan diatas, Rahayuningsih menambahkan suatu layanan lagi yang dirasa harus ada disebuah perpustakaan.

Layanan tersebut adalah *workstation* dan multimedia. Layanan ini adalah layanan penyedia fasilitas komputer yang dapat digunakan untuk mengetik, penelitian maupun internet. Dapat juga dalam ruangan layanan *workstation* ini disediakan peralatan multimedia untuk mengakses koleksi digital.⁴⁶ Dari beberapa layanan perpustakaan yang disebutkan diatas, di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang sudah tersedia untuk seluruh jenis layanan yang sudah disebutkan.

C. LibQual+™

LibQual+™ adalah salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan di perpustakaan. LibQual+™ merupakan adaptasi dari metode SERVQUAL yang dirancang oleh para pakar bidang ilmu perpustakaan pada tahun 1999 yang tergabung dalam *Association of Research Libraries* (ARL) dan bekerjasama dengan Texas A&M University.⁴⁷

LibQual+™ adalah salah satu pengukuran tingkat layanan perpustakaan yang digunakan untuk mengumpulkan, memahami, dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan mengenai kualitas layanan. LibQual+™ memungkinkan penilaian sistematis dalam mengukur kualitas layanan perpustakaan. Tujuan dari LibQual+™ adalah:

⁴⁶ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+™* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal. 89.

⁴⁷ Bruce Thompson, Collen Cook dan Fred Heath, "Reliability and Structure of LibQual+™ Scores: Measuring Percieved Library Service Quality," (Washington D.C: Assosiation of Research Libraries, 2000), p. 5, artikel ini diakses pada tanggal 7 Desember 2018 jam 15:00 WIB dari <http://www.libqual.org/documents/admin/reliabilitystructure.pdf>

1. Mendorong sebuah budaya unggul dalam memberikan layanan perpustakaan.
2. Membantu pengguna perpustakaan agar lebih memahami persepsi dari kualitas layanan perpustakaan.
3. Mengumpulkan dan menafsirkan masukan pengguna perpustakaan secara sistematis dari waktu ke waktu.
4. Memberikan penilaian perpustakaan dengan informasi dari rekan lembaga lain sebagai pembandingan.
5. Mengidentifikasi praktek-praktek terbaik dalam pelayanan perpustakaan.
6. Meningkatkan analisis staf perpustakaan dan kemampuan untuk bertindak terhadap data.⁴⁸

Pada dasarnya penilaian kualitas layanan yaitu "*Only customers judge quality; all other judgments are essentially irrelevant*" (hanya pengguna yang berhak menilai suatu kualitas layanan, seluruh penilaian lain sebenarnya tidaklah relevan).⁴⁹ Metode LibQual+TM digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka (minimum dan yang diinginkan).

Berikut ini adalah empat dimensi LibQual+TM yang dapat dijadikan indikator penelitian, sebagai berikut:

⁴⁸ MaShana Davis dan Kyrillidou, "*LibQUAL+TM. Procedure Manual*," (Washington D.C: Association of Research Libraries, 2009), diakses 7 Desember 2018 jam 15:00 WIB dari <http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ProceduresManual.pdf>

⁴⁹ Bruce Thompson, Collen Cook dan Fred Heath, "*Two Short Forms of The LibQual+ Survey: Assesging Users' perceptions of Library Service Quality*," diakses pada tanggal 7 Desember 2018 jam 15:00 WIB dari <http://www.jstor.org/stable/4309686>

1. *Service of Affect*, yaitu kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani, yang meliputi: a) empati/kepedulian (*empathy*), b) ketanggapan (*responsiveness*), c) jaminan/kepastian (*assurance*), d) keandalan (*reliability*).
2. *Library as place*, yaitu fasilitas dan suasana ruang perpustakaan, yang meliputi aspek berwujud/ada bukti fisik (*tangibles*), ruang yang bermanfaat (*utilitarian space*), berbagai makna (*symbol*), tempat belajar yang nyaman (*refuge*).
3. *Personal Control*, yaitu petunjuk dan sarana akses, yang meliputi aspek kemudahan akses (*ease of navigation*), kenyamanan individu pemustaka (*convenience*), peralatan yang modern (*modern equipment*), kepercayaan diri (*self reliance*).
4. *Information Access*, yaitu akses informasi, yang meliputi isi/ruang lingkup (*scope*), kecepatan waktu akses (*timeliness*).⁵⁰

Metode LibQual+™ dapat juga digunakan untuk mengkaji suatu proses. Artinya, metode tersebut mengumpulkan data dari suatu proses. Metode ini merupakan metode yang paling efisien dalam mengukur kinerja serta berguna untuk mengetahui layanan mana yang harus diperbaiki maupun layanan yang perlu ditingkatkan. Metode LibQual+™ berguna sebagai sarana penilaian atau pengukuran yang dilakukan pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan yang diberikan kepada pengguna, apakah sesuai dengan yang

⁵⁰ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h.33-36.

diharapkan pengguna atau belum memenuhi kebutuhan pengguna. Keuntungan menggunakan metode LibQual+™ dalam perpustakaan:⁵¹

1. Untuk mengidentifikasi praktek-praktek dalam layanan perpustakaan, menganalisis defisit dan mengalokasikan sumber daya agar efektif.
2. Untuk menilai layanan perpustakaan agar sesuai dengan harapan pengguna.
3. Membandingkan kinerja perpustakaan dengan institusi lain.
4. Kesempatan untuk menarik komunitas dengan adanya keunggulan di layanan perpustakaan.
5. Memberikan kesempatan bagi pengguna perpustakaan untuk memberikan masukan dalam memperbaiki kualitas layanan perpustakaan sehingga dapat mengembangkan perpustakaan sesuai dengan harapan pengguna.

Berikut definisi dari keempat dimensi LibQual+™ tersebut yaitu:

1. *Service of Affect* (Kemampuan Pustakawan)
 - a. Empati/kepedulian (empathy) merupakan suatu kecenderungan yang dirasakan seseorang untuk merasakan sesuatu yang dilakukan orang lain andaikan ia berada dalam situasi orang lain.⁵² Empati adalah keadaan mental yang membuat seseorang merasa atau mengidentifikasi dirinya dalam keadaan perasaan atau pikiran yang sama dengan orang atau kelompok lain.⁵³ Jadi empati yaitu suatu pemahaman seseorang

⁵¹ David Green dan Marta Kyrrilliduo, “*LibQual+™, Procedurs Manual*”, (Washington D.C: Association of Research Libraries, 2012), h. 11, diakses 7 Desember 2018 jam 15:00 WIB dari <http://www.libqual.org/documens/LibQual/publications/ProceduresManual.pdf>

⁵² M Umar dan Ahmadi Ali, *Psikologi Umum*, (Surabaya: Bina Ilmu, 1992), hlm 68.

⁵³ Kbbi.web.id/empati

terhadap apa yang dirasakan orang lain dan dapat memberikan perhatian kepada orang lain.

- b. Ketanggapan (*reposiviness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas.⁵⁴ Ketanggapan adalah segera mengetahui (keadaan) dan memperhatikan sungguh-sungguh.⁵⁵ Jadi ketanggapan yaitu kemampuan seseorang dalam memberikan bantuan kepada orang lain dengan sungguh-sungguh.
- c. Jaminan/kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko.⁵⁶ Jaminan adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan pada perusahaan.⁵⁷ Jadi jaminan yaitu sesuatu yang diberikan kepada pelanggan berupa rasa keyakinan sehingga

⁵⁴ Nur Laili Farida, "Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan dan Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Magani di Desa Cerme Kabupaten Nganjuk", *Simki-Economic Vol. 01 No. 07 Tahun 2017*. Hal 15, diakses pada 15 Februari 2019 jam 09.30 WIB dari <http://simki.unpkediri.ac.id/mahasiswa/file/artikel/2017/3e4b5796dd0614fb2373321ab6636cc3.pdf>.

⁵⁵ Kbbi.web.id/ketanggapan

⁵⁶ Eswika Nilasari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo", *Jurnal Paradigma, Vol. 13, No. 01, Februari – Juli 2015*, diakses pada 27 Februari 2019 jam 09.30 WIB dari <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/15437/MzA0Mzk=/Pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-konsumen-di-PT-Ramayana-Motor-Sukoharjo-abstrak.pdf>

⁵⁷ Nur Dwi Jayanti, "Kualitas Pelayanan (*Reliability, Responsiviness, Assurance, Emphaty, Tangibles*) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta", diakses pada 27 Februari 2019 jam 09.30 WIB dari <http://eprints.uny.ac.id/43204/1/Nur%20Dwi%20Jayanti%2011511244017.pdf>

dapat menimbulkan rasa aman dan kenyamanan bagi pelanggan tersebut.

- d. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.⁵⁸ Keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali.⁵⁹ Jadi keandalan yaitu keahlian atau kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang baik dan akurat kepada pelanggan.

2. *Library as Place* (Fasilitas dan Suasana Ruangan)

- a. Aspek berwujud (*tangibles*) yaitu berbagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan.⁶⁰ Aspek berwujud (*tangibles*) yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang.⁶¹ Jadi

⁵⁸ Nur Dwi Jayanti, "Kualitas Pelayanan (*Reliability, Responsiviness, Assurance, Emphaty, Tangibles*) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta", diakses pada 27 Februari 2019 jam 09.30 WIB dari <http://eprints.uny.ac.id/43204/1/Nur%20Dwi%20Jayanti%201511244017.pdf>

⁵⁹ Monang sitorus, "Pengaruh *Reliability, Resvonsiviness, Assurance, Empathy dan Tangibles* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Pelayanan Terpadu Kota Dumai)", diakses pada 27 Februari 2019 WIB dari <http://media.neliti.com/id/publications/52390/pengaruh-reliability-responsiviness-assurance-empathy-dan-tangibles-terhadap-kua>

⁶⁰ Rahayu Triastity, "Pengaruh *Tangibles, Reliability, Responsivenes, Assurance dan Empathy* Terhadap Kepuasan Konsumen (Servei Konsumen Rumah di CV Satria Graha Gedongan, Colomadu, Karanganyar)", diakses pada 26 Februari 2019 jam 12.00 WIB dari <https://www.neliti.com/id/publications/2347/pengaruh-tangibles-reliability-responsiveness-assurance-dan-empathy-terhadap-kepu>

⁶¹ Dwi Aliyyah Apriyani, "Pengaruh Kepuasan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen U Survei pada Konsumen *The Litle A Coffee Shop* Sidoarjo", *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 51 No. 2 Oktober 2017*, diakses pada 27 Februari 2019 jam 09.30 WIB dari

aspek berwujud adalah kemampuan pustakawan dalam menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik/gedung dan penampilan pustakawan yang menarik dan rapi.

- b. Ruang yang bermanfaat (*utilitarian space*) yaitu bahwa perpustakaan memiliki ruang tenang yang mendukung belajar mandiri dan kelompok, selain itu perpustakaan memiliki desain ruang yang mampu menginspirasi belajar.⁶² Ruang yang bermanfaat ialah dimana suatu ruangan yang memiliki daya tarik berupa fasilitas yang memadai sehingga pengunjung dapat merasa senang ketika menggunakan fasilitas tersebut.
- c. Berbagai makna (*symbol*) yaitu lambang sebagai sarana atau mediasi untuk membuat dan menyampaikan suatu pesan, menyusun sistem epistemologi dan keyakinan yang dianut.⁶³ Adapun dalam sejarah pemikiran, istilah simbol memiliki dua arti yang sangat berbeda dalam pemikiran dan praktek keagamaan, simbol dapat dianggap sebagai gambaran kelihatan dari realitas transenden, dalam sistem pemikiran logis dan ilmiah.⁶⁴ Jadi jika pengertian dari simbol diatas dikaitkan dengan perpustakaan maka simbol yaitu bahwa perpustakaan terbuka

<https://docplayer.info/58840339-Pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-konsumen-survei-pada-konsumen-the-little-a-coffee-shop-sidoarjo.html>

⁶² Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+TM* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal. 36

⁶³ Sujono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2001), hal. 187

⁶⁴ Loren Bagus, *Kamus Filsafat* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005), hal. 107

bagi seluruh sivitas akademika dan mampu menumbuhkan daya kreativitas mereka.

- d. Tempat belajar yang nyaman (*refuge*) yaitu perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman, dalam hal ini perpustakaan memiliki tempat tenang untuk belajar dan selalu dalam kondisi yang bersih.⁶⁵ Tempat belajar yang nyaman ialah ruangan yang baik dan mendukung dalam kegiatan belajar dan diskusi di suatu perpustakaan sehingga dapat membuat pengunjung merasa nyaman dan senang.

3. *Personal Control* (Petunjuk dan Sarana Akses)⁶⁶

- a. Aspek kemudahan akses (*easy of nafigation*) yaitu kemudahan pemustaka untuk mengakses informasi yang dimiliki oleh perpustakaan baik melalui katalog digital maupun langsung pada jajaran rak koleksi. Jadi aspek kemudahan akses yaitu berupa alat dan fasilitas untuk mengakses informasi baik berupa *opac* maupun dalam hal penataan koleksi dirak sehingga pemustaka yang mencari tidak merasa sulit.
- b. Kenyaman individu pemustaka (*convenience*) yaitu kenyamanan pemustaka dalam mengakses informasi, yaitu terkait dengan kenyamanan pemustaka mengakses informasi tanpa harus datang ke perpustakaan dan kejelasan petunjuk pelayanan. Kenyamanan individu pemustaka yaitu kejelasan petunjuk atau panduan dalam mendapatkan

⁶⁵ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+TM* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal. 36

⁶⁶ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+TM* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal. 36

informasi yang dibutuhkan sehingga pemustaka tidak sulit dalam mencari informasi.

- c. Peralatan yang modern (*modern equipment*) peralatan pemustaka untuk mengakses informasi, dalam hal ini adalah kecukupan jumlah komputer penelusuran dan kecepatan fasilitas fasilitas *hotspot* untuk mengakses informasi. Jadi yang dimaksud dengan peralatan yang modern yaitu berbagai peralatan yang disediakan perpustakaan untuk memudahkan pemustaka dalam hal menelusur informasi berupa peralatan software sebagai alat bantu penelusuran baik berupa *hotspot* dan sebagainya.
- d. Kepercayaan diri (*self reliance*) adalah keyakinan bahwa seseorang mampu mengulangi suatu masalah dengan situasi terbaik dan dapat memberikan sesuatu yang menyenangkan bagi orang lain.⁶⁷ Rasa percaya diri secara sederhana bisa dikatakan suatu keyakinan seseorang terhadap segala aspek kelebihan yang demilikinya dan keyakinan tersebut membuatnya merasa mampu untuk bisa mencapai berbagai tujuan dalam hidupnya.⁶⁸ Jadi kepercayaan diri dari pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan, yaitu bagaimana pemustaka memiliki keyakinan secara mandiri untuk melakukan akses informasi baik menggunakan komputer penelusuran maupun mencari koleksi langsung pada jajaran rak.

4. *Information Access* (Akses Informasi)⁶⁹

⁶⁷ Ghufron, *Teori-teori Psikologi* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), hal. 33

⁶⁸ Hakim, *Mengatasi Rasa Tidak Percaya Diri* (Jakarta: Puspa Swara, 2002). Hal. 6a

⁶⁹ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+TM* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal. 36

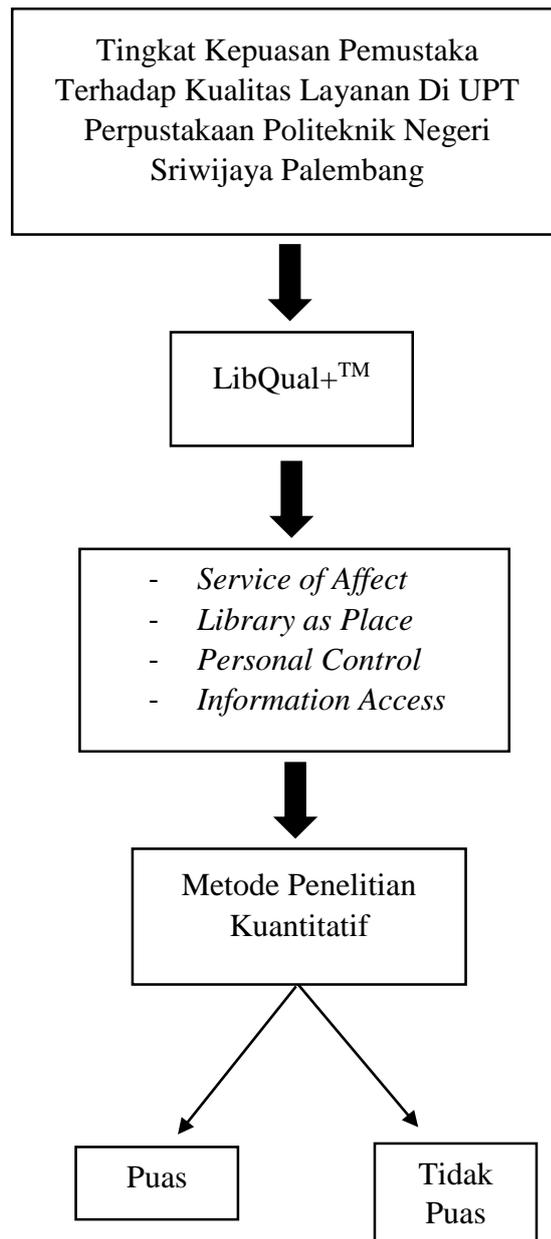
- a. Isi/ruang lingkup (*Scope*) yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi. Jadi isi/ ruang lingkup yaitu ketersediaan fasilitas di perpustakaan baik berupa koleksi yang lengkap dan sebagainya yang dapat memudahkan pemustaka dalam mencari koleksi yang dibutuhkan.
- b. Kecepatan waktu (*timelines*) adalah kecepatan pemustaka untuk mengakses informasi, yang mana sangat didukung oleh kesesuaian data pada katalog digital dengan data koleksi di jajaran rak, keteraturan susunan koleksi di rak. Jadi kecepatan waktu merupakan kemampuan pemustaka dalam menggunakan fasilitas untuk menelusur informasi di perpustakaan yang relevan dan akurat.

Metode LibQual+™ memang di desain khusus untuk mengukur kualitas layanan di perpustakaan. Metode ini dibuat agar perpustakaan dapat mengetahui apa yang dirasakan pengguna perpustakaan terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan baik dari segi *Service of Affect, Library as place, Personal Control, dan Information Access*. Dengan adanya metode LibQual+™, perpustakaan bisa lebih mengetahui apa yang diinginkan pengguna dan kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan.

D. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai

masalah yang penting.⁷⁰ Adapun kerangka berfikir pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



⁷⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h.60

Berdasarkan kerangka berfikir yang telah penulis buat diatas, dapat diketahui bahwa variabel pada penelitian ini adalah kualitas layanan. Kualitas layanan mengacu kepada kebutuhan pemustaka. Oleh sebab itu, layanan yang baik adalah layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka. Maka perpustakaan yang baik merupakan perpustakaan yang dapat memberikan pelayanan kepada setiap pemustaka secara cepat dan tepat. Pada penelitian ini hanya terdapat satu variabel, yaitu variabel kualitas layanan. Metode penelitian ini ialah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan dibutuhkan sebuah alat untuk mengukurnya yaitu menggunakan metode libQual+™.

Terdapat empat dimensi dalam metode libQual+™ yaitu, *service of affect, library as place, personal control, information access*. Setiap bagian menggambarkan sebuah rangkaian pernyataan yang berhubungan dengan kualitas layanan yang diberikan perpustakaan kepada pemustaka. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan perpustakaan kepada pemustaka, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan.

E. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas diketahui bahwa pada penelitian ini hanya memiliki satu variabel saja, sehingga hipotesis yang

digunakan adalah hipotesis deskriptif. Hipotesis deskriptif adalah dugaan terhadap nilai satu variabel tanpa membandingkan dan menghubungkan dengan variabel lain.⁷¹ Oleh karena itu hipotesis awal dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- H_0 : Tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang tidak puas.
- H_a : Tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang puas.

⁷¹ Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*, (Jakarta: Kencana, 2013), h. 55

BAB III

DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

Dalam bab ini akan dibahas secara rinci mengenai hal-hal yang berhubungan dengan lokasi penelitian yaitu, (A) Sejarah Singkat Perpustakaan, (B) Visi, Misi dan Tujuan Perpustakaan, (C) Struktur Organisasi Perpustakaan, (D) Sumber Daya Manusia (SDM) Perpustakaan, (E) Waktu dan Layanan Perpustakaan, (F) Jenis Layanan Perpustakaan, (G) Pemustaka Perpustakaan, (H) Tata Tertib Perpustakaan, (I) Sanksi Perpustakaan, (J) Koleksi Bahan Pustaka Perpustakaan, (K) Sarana dan Prasarana Perpustakaan. Untuk lebih jelasnya berikut penjabarannya.

A. Sejarah Singkat UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang

Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya (POLSRI) adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang bersama unit lain untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Peran perpustakaan sangat vital dan sentral dalam menunjang dan membantu untuk mewujudkan dan merealisasikan program dan visi misi Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang didirikan pada tanggal 20 september 1982. Bersamaan dengan berdirinya Politeknik Negeri Sriwijaya bersamaan dengan Politeknik lainnya di Indonesia. Tahun 1982/1983 pendidikan di Politeknik Universitas Sriwijaya Palembang dimulai dengan 2 jurusan, yaitu Teknik Sipil dan Teknik Mesin. Sejak saat itu UPT

Perpustakaan memulai layanan dengan koleksi yang sangat terbatas berupa *Courase Notes* bagi mahasiswa.

Pada awal pendiriannya UPT Perpustakaan hanya merupakan pelengkap dari operasional pendidikan saja, dengan menempati sebuah ruangan yang berukuran 6x6 meter (36 m²) di gedung Teknik Sipil lantai dasar. Dengan pengembangan POLSRI dari 2 jurusan menjadi 6 jurusan, UPT Perpustakaan juga mengalami pengembangan. Yaitu pada tahun 1987 UPT Perpustakaan menempati 3 ruangan yang masing-masing ruangan berukuran 6x8 meter (144 m²) di gedung Kantor Pusat Administrasi (KPA) lantai 3.

Pada tahun 2000 kembali UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang mengalami perkembangan baik dari segi ruangan maupun dari jumlah koleksi yang dimiliki. Mulai tahun 2000, UPT Perpustakaan menempati sebuah ruangan yang berukuran 20x20 meter (400 m²) yang berlokasi di gedung Teknik Elektro lantai dasar.

Pada tanggal 23 Februari 2011 UPT Perpustakaan mendapat gedung baru yang berlokasi di gedung Graha Pendidikan lantai 1 dengan luas 600 m². Dan pada tanggal 17 Maret 2011 UPT Perpustakaan Pusat resmi pindah ke gedung baru dengan nomor : 009/K.5.5/P.p/2011 tanggal 14 maret 2011.⁷²

Pemimpin UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dari tahun 1982 sampai dengan tahun 1989, UPT Perpustakaan belum memiliki pemimpin. Pada saat itu baru ada 1 orang petugas yang melayani di bagian UPT

⁷² Ranti Wulandari, *Hubungan Persepsi Pemustaka Terhadap Sistem Klasifikasi Dewey Decimal Classification (DDC) Dengan Pemanfaatan Sistem Temu Kembali Menggunakan OPAC (Online Public Acces Catalog) Di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang*, (Skripsi S1 Fakultas Adab Dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang).

Perpustakaan. Berikut adalah nama-nama Kepala UPT Perpustakaan Sejak Tahun 1989 sampai dengan saat ini:

Tabel 3.1
Nama-nama Kepala UPT Perpustakaan Politeknik Negeri
Sriwijaya Palembang

No	Periode	Nama Kepala Perpustakaan
1	1989 – 1990	Drs. Asya'ri Burhan
2	1991 – 1992	Syamsul Bahri, S.E.
3	1992 – 1993	Dra. Murwani Ujihanti, Dipl Ed.
4	1994 – 1995	Drs. Zulkifli, Sn. AN.
5	1996 – 1999	Ahmad Arief, S.E.
6	1999 – 2000	Husni Tamrin, S.E.
7	2000 – 2005	Ahmad Arief, S.E.
8	2005 – 2006	Dra. Murwani Ujihhat, M. Ed
9	2006 – 2006	M Husni Tamrin, A. Md
10	2006 – 2009	Dra. Tiur Simanjuntak , M. Ed.
11	2009 – 2016	HJ. Nelli Lingga Yunara, S.Pd., M.M.
12	2016 – sekarang	Ir. A. Rahman, MT

B. Visi, Misi dan Tujuan UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang

Adapun visi dan misi UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang adalah sebagai berikut:⁷³

1. Visi

⁷³ Library.polsri.ac.id, diakses pada tanggal 15 Februari 2019, Pada pukul 16.00 WIB

Menjadikan sumber ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni (IPTEK) bagi seluruh pemustaka.

2. Misi

- a. Menyediakan informasi yang mutakhir untuk mendukung kegiatan belajar mengajar, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
- b. Menyediakan teknologi informasi
- c. Menjalinkan kerjasama dengan perpustakaan dan lembaga lain
- d. Memberikan layanan *prima*.

3. Tujuan

- a. Memperkaya pengetahuan yang relevan bagi Pemustaka
- b. Mempermudah akses informasi secara online
- c. Meningkatkan informasi dan koleksi bahan pustaka
- d. Meningkatkan mutu layanan.

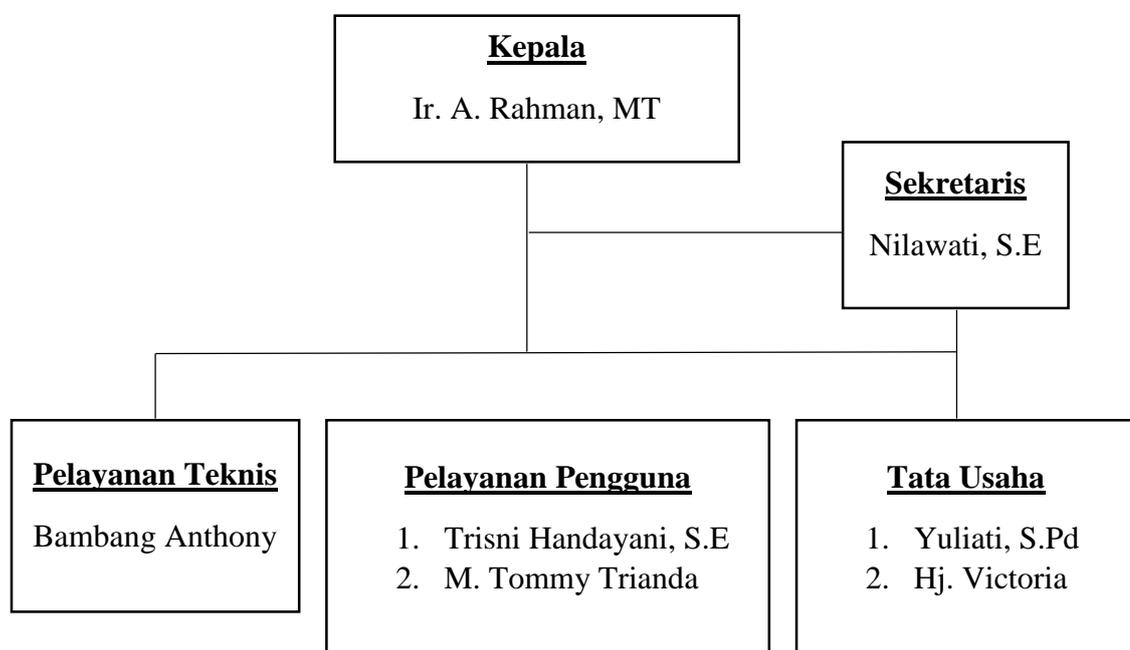
C. Struktur Organisasi UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang

Struktur organisasi diperlukan untuk memberikan wadah tujuan, misi, tugas pokok dan fungsi, jika fungsi di selenggarakan belangsung secara terus menerus, maka harus di kembangkan agar memungkinkan berlangsungnya fungsionalisasi yang menjadi landasan peningkatan efisiensi dan efektivitas

organisasi.⁷⁴ Untuk menjalankan fungsinya UPT. Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang mempunyai struktur organisasi sebagai berikut.⁷⁵

Gambar 3.1

Bagan Struktur Organisasi UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang



D. Sumber Daya Manusia (SDM) UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang

Sumber daya manusia (SDM) merupakan unsur yang sangat penting untuk menunjang dan melaksanakan seluruh kegiatan perpustakaan. Karena sumber daya manusia merupakan unsur utama dalam mencapai keberhasilan

⁷⁴ Kanius Soetnim, *Perpustakaan, Kepustakawanan, dan Pustakawan* (Yogyakarta: Kanius 1992), hal. 57

⁷⁵ Dokumentasi Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang 2017.

perpustakaan. Oleh karena itu, sumber daya manusia perlu ditingkatkan terus, misalnya dengan pendidikan, pelatihan, magang, kursus, dan lainnya. Peningkatan ini dimaksudkan untuk meningkat kinerja, mengatasi kekurangan, dan meningkatkan kualitas kerja (Bryson, 1990:99).⁷⁶

Dalam menjalankan tugasnya UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya didukung oleh tenaga-tenaga dengan latar belakang pendidikan yang berbeda, dengan jumlah tenaga kerja 8 orang. Berikut nama-nama dari SDM UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya.⁷⁷

Tabel 3.2

SDM UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

No	Nama	Pendidikan	Jabatan
1	Ir. A. Rahman, MT	Magister	Kepala Perpustakaan
2	Nilawati, S.E.	Strata 1	Sekretaris/Pustakawan
3	Bambang A	SMA	Pelayanan Teknis
4	Hj. Victoria	Strata 1	Tata Usaha
5	Yulianti, S. Pd	Strata 1	Tata Usaha
6	Trisni.H,S.E.	Strata 1	Pelayanan Pengguna
7	Tommy Trianda	SMA	Pelayanan Pengguna
8	Aryandi	SMA	Tenaga Helper Perpustakaan

⁷⁶ Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan* (Yogyakarta: Gama Media, 2005). Hal, 62-23

⁷⁷ Wawancara pribadi dengan Nilawati, S.E (Sekretaris/Pustakawan Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang) Palembang, 25 Desember 2018. Pada Pukul 14.30 WIB

Adapun setiap jabatan memiliki tugas, tanggung jawab dan wewenang masing-masing, berikut akan dijelaskan tugas, tanggung jawab serta wewenang pada tabel berikut:⁷⁸

Tabel 3.3

Tugas SDM UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya.

No	Nama	Tugas	Keterangan
1	Ir. A. Rahman, MT	a) Menyusun rencana dan program kerja perpustakaan sebagai pedoman pelaksanaan tugas. b) Membagi tugas, memberi arahan dan menilai prestasi kerja bawahan. c) Menyusun skala perpustakaan dan rencana pengadaan koleksi bahan pustaka. d) Mengkoordinasikan pelaksanaan pengadaan koleksi bahan pustaka. e) Memilih dan menentukan sistem pengolahan teknis dan sistem pelayanan. f) Menyusun pedoman sirkulasi dan pelayanan bahan pustaka berdasarkan ketentuan yang berlaku. g) Menyusun instrumen pemantauan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. h) Melaksanakan pengelolaan administrasi perpustakaan. i) Mengevaluasi pelayanan dan kelengkapan fasilitas perpustakaan berdasarkan data dan informasi. j) Menyusun laporan kegiatan perpustakaan sesuai dengan hasil yang telah dicapai sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas.	Kepala UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya

⁷⁸ Ranti Wulandari, *Hubungan Persepsi Pemustaka Terhadap Sistem Klasifikasi Dewey Decimal Classification (DDC) Dengan Pemanfaatan Sistem Temu Kembali Menggunakan OPAC (Online Public Acces Catalog) Di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang*, (Skripsi S1 Fakultas Adab Dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang).

		k) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.	
2	Nilawati, S.E	<p>a) Bertanggung jawab kepada kepala perpustakaan.</p> <p>b) Membuat konsep surat keluar.</p> <p>c) Membantu memberi petunjuk kepada bawahan kelancaran pelaksanaan tugas.</p> <p>d) Membantu menyusun skala prioritas kebutuhan koleksi perpustakaan berdasarkan data dan informasi untuk bahan pengadaan.</p> <p>e) Membantu menyusun rencana pengadaan koleksi bahan pustaka berdasarkan kebutuhan untuk bahan pengembangan perpustakaan.</p> <p>f) Membantu memilih dan menentukan sistem pengolahan teknis dan sistem pelayanan sesuai dengan perkembangan ilmu perpustakaan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.</p> <p>g) Membantu menyusun pedoman sirkulasi dan pelayanan bahan pustaka berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan tugas.</p> <p>h) Menyusun instrumen pemantauan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</p> <p>i) Membantu melaksanakan pengelolaan administrasi perpustakaan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.</p> <p>j) Membantu menyusun mengevaluasi pelayanan dan kelengkapan fasilitas perpustakaan berdasarkan data dan informasi sebagai bahan penyempurnaan.</p> <p>k) Membantu menyusun laporan perpustakaan sesuai dengan hasil yang telah dicapai sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas.</p>	Sekretaris UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya
3	Yulianti. S.Pd	<p>a) Menata arsip</p> <p>b) Pembuatan kartu anggota perpustakaan pusat.</p>	Administrasi UPT Perpustakaan

		<ul style="list-style-type: none"> c) Melayani peminjaman bahan pustaka. d) Menginput data laporan akhir (CDLA) mahasiswa. e) Pendataan majalah/buku dari sumbangan/hibah instansi lain. f) Melaksanakan pengolahan proses buku. 	Politeknik Negeri Sriwijaya
4	Trisni Handayani, S.E.	<ul style="list-style-type: none"> a) Menata arsip. b) Melayani pemakaian internet dan rental printer. c) Mengelola keuangan perpustakaan (bendahara). d) Membuat laporan keuangan bulanan. e) Menginput data laporan akhir (CDLA) mahasiswa. f) Melaksanakan pengolahan proses buku. 	administrasi UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya
5	Bambang Anthony	<ul style="list-style-type: none"> a) Pendataan anggota perpustakaan. b) Meminta kelengkapan data anggota di setiap jurusan. c) Melayani pengembalian bahan pustaka. d) Menyusun buku di rak. e) Melaksanakan perawatan dan perbaikan komputer. f) Melaksanakan pengelolaan proses buku. 	administrasi UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya
6	Hj. Victoria	<ul style="list-style-type: none"> a) Melayani peminjaman dan bahan pustaka. b) Menginput data laporan akhir (CDLA) mahasiswa. c) Membuat tagihan buku untuk mahasiswa dan dosen. d) Menyusun buku di rak. e) Melaksanakan pengolahan proses buku. 	administrasi UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya
7	Tommy Trianda	<ul style="list-style-type: none"> a) Melayani pemakaian internet dan rental printer. b) Menginput data laporan akhir (CDLA) mahasiswa. c) Mendata barang inventaris. d) Menyusun buku di rak. e) Melaksanakan perawatan dan perbaikan komputer. 	adminidtrasi UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya

		f) Melaksanakan pengolahan proses buku.	
8	Aryandi	Melaksanakan perawatan dan perbaikan kebersihan ruangan, dan tugas lain di luar tugas utama : melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.	Tenaga helper UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya

Berdasarkan observasi penulis selama penelitian, seluruh staf UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang telah melakukan tugasnya dengan baik berdasarkan tugas atau kewenangan yang telah diberikan.

E. Waktu dan Layanan UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya

UPT. Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya menggunakan sistem layanan terbuka. Jam layanan perpustakaan senin sampai Kamis: 07.30-17.30 dan layanan perpustakaan pada hari Jumat 07.30-11.00 dan buka kembali jam 14.00-17.30.⁷⁹

Sistem layanan yang berlaku di UPT. Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya adalah layanan terbuka, yaitu dalam memberikan layanan peminjaman, UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya menggunakan sistem terbuka (*Opened Access*). Pengunjung perpustakaan diperbolehkan memilih dan mengambil sendiri bahan pustaka yang diperlukan, atau dapat melalui penelusuran di program komputer yang tersedia. Untuk majalah,

⁷⁹ Wawancara pribadi dengan Nilawati, S.E (Sekretaris/Pustakawan Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang) Palembang, 25 Desember 2018. Pada Pukul 14.30 WIB

bulletin, dan jurnal dapat langsung dicari dirak karena belum terdata di program komputer.

F. Jenis Layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang

Untuk dapat dimanfaatkan secara maksimal Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya menggunakan sistem layanan terbuka artinya para pengunjung dapat secara langsung mengakses koleksi buku teks, majalah dan jurnal diraknya masing-masing. Untuk koleksi laporan hanya ada beberapa di rak karena UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya telah menerapkan sistem automasi laporan mahasiswa akhir di situs E-prints yang bisa secara langsung di akses oleh mahasiswa. Jenis- jenis layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang, sebagai berikut:⁸⁰

1. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian) merupakan bagian dari rangkaian kegiatan pelayanan pemakai.

2. Layanan Referensi

Donald Davinson, dalam bukunya: “Reference Service“ (1980,p.11) yang mengatakan: “Layanan referensi dan informasi adalah aktivitas yang dilakukan oleh para pustakawan.

3. Layanan Komputer dan Internet

⁸⁰ Wawancara pribadi dengan Nilawati, S.E (Sekretaris/Pustakawan Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang) Palembang, 25 Desember 2018. Pada Pukul 14.30 WIB

Layanan internet di perpustakaan Politeknik Negri Sriwijaya dapat dimanfaatkan oleh seluruh mahasiswa Politeknik Negri Sriwijaya dengan tarif Rp.3000 per jam.

4. Layanan Automasi Perpustakaan

Perpustakaan Politeknik Negri Sriwijaya telah menerapkan automasi perpustakaan dengan menggunakan program SLims yang memuat : data buku, data anggota, data pengunjung, data sirkulasi (baik peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan), buku yang dibaca dan laporan akhir diprogram e-prints.

5. Layanan Tata Usaha

Melakukan kegiatan layanan administrasi Perpustakaan seperti surat menyurat, kerumahtanggaan, perlengkapan, dan kepegawaian.

6. Layanan Koleksi Khusus

Unit layanan ini menyediakan koleksi laporan penelitian, skripsi dan koleksi lain seperti makalah mahasiswa dan dosen.

7. Layanan Foto Copy

Unit layanan foto copy milik bersama Kelompok Pustakawan yang memberikan layanan bagi para pengguna yang akan memfotocopy koleksi bahan pustaka yang dibutuhkan sebagian dari isinya. Baik koleksi buku teks, referensi, koleksi skripsi maupun koleksi hasil penelitian.

8. Layanan BI Corner

Layanan ini menyediakan referensi buku Indonesia maupun Asing terkait perekonomian, perbankan, dan lain sebagainya.

G. Pemustaka UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang

Pemustaka di UPT. Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya secara umum adalah seluruh sivitas akademika Politeknik Negeri Sriwijaya dan masyarakat umum. Sebagaimana perpustakaan perguruan tinggi lainnya, UPT Perpustakaan Politeknik membuka keanggotaan, yang menjadi anggota atau yang berhak menjadi anggota UPT. Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya adalah seluruh akademika yang terdaftar secara resmi di UPT. Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Para pemustaka anggota ini dapat meminjam buku dan menggunakan fasilitas lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sedangkan untuk para pemustaka dari luar sivitas akademika politeknik, mereka dapat menikmati layanan perpustakaan seperti membaca di tempat dan fasilitas fotokopi.⁸¹

H. Tata Tertib UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang

Keputusan Direktur POLSRI No.2771/k5.5/SK/2010 setiap pemustaka yang akan menggunakan fasilitas perpustakaan diharuskan mentaati ketentuan sebagai berikut.⁸²

1. Pada waktu memasuki ruangan perpustakaan, agar baju tidak dikeluarkan, tidak memakai sandal, topi serta jaket harus dibuka/dilepas.

⁸¹ Wawancara pribadi dengan Nilawati, S.E (Sekretaris/Pustakawan Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang) Palembang, 25 Desember 2018. Pada Pukul 14.30 WIB

⁸² Ranti Wulandari, *Hubungan Persepsi Pemustaka Terhadap Sistem Klasifikasi Dewey Decimal Classification (DDC) Dengan Pemanfaatan Sistem Temu Kembali Menggunakan OPAC (Online Public Acces Catalog) Di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang*, (Skripsi S1 Fakultas Adab Dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang).

2. Pengunjung diharuskan mengisi identitas diri dengan menggunakan *barcode* atau menetik nomor anggota untuk data statistik.
3. Setiap pengunjung perpustakaan yang akan meminjam bahan pustaka harus memperlihatkan kartu tanda anggota yang masih berlaku.
4. Letakaan atau simpan barang-barang seperti tas, buku, catatan, jaket, map, pada rak penitipan barang yang telah disediakan, kecuali dompet, ponsel, barang berharga harap dibawa.
5. Untuk mencari bahan pustaka yang diperlukan, pengunjung dapat memilihnya dengan cara:
 - a. Menggunakan katalog yang ada.
 - b. Mencari melalui penelusuran komputer yang tersedia.
 - c. Langsung menuju ke rak buku.
6. Bagi pengunjung yang ingin meminjam bahan pustaka dipersilahkan untuk memilih sendiri di rak, tidak dibenarkan membawa keluar ruangan perpustakaan sebelum diadakan pencatatan oleh petugas.
7. Tidak diperkenankan memindahkan bahan pustaka dari tempat semula ke tempat yang lain atau memindahkn bahan pustaka dari rak yang satu ke rak yang lain.
8. Bahan pustaka yang telah dicatat di bagian peminjaman dan yang dibawa pulang harus diperlihatkan kepada petugas.
9. Tidak diperkenankan melipat buku, mencoret dan merobek halaman bahan pustaka/surat kabar dan jenis bahan pustaka lainnya.

10. Bahan pustaka referensi seperti laporan penelitian, majalah, surat kabar, bulletin, dan lain-lain hanya diperbolehkan dibaca di tempat dan tidak dipinjamkan untuk di bawa pulang.
11. Semua bahan pustaka yang sudah dibaca di ruang baca, tidak diperkenankan mengembalikan atau menyimpan sendiri ke rak bahan pustaka, tetapi cukup ditinggalkan saja di atas meja baca.
12. Pemustaka tidak diperkenankan merokok, membawa makanan atau minuman ke dalam ruang baca perpustakaan.
13. Bagi alumni harus mendapatkan surat “Bebas Pustaka” yang merupakan salah satu syarat untuk mengambil ijazah dan transkrip nilai.

I. Sanksi di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang

Setiap pelanggaran terhadap peraturan dan tata tertib akan diberikan sanksi sebagai berikut:⁸³

1. Terlambat mengembalikan peminjaman bahan pustaka dari batas waktu yang ditentukan akan dikenakan sanksi denda sebesar Rp. 1000.- (seribu rupiah) setiap hari/ bahan pustaka.
2. Bahan pustaka yang hilang/ rusak akibat kelalaian peminjaman harus diganti dengan bahan yang sama, atau diganti dengan uang sesuai dengan harga bahan pustaka tersebut setelah mendapat persetujuan dari kepala perpustakaan.

⁸³ Ranti Wulandari, *Hubungan Persepsi Pemustaka Terhadap Sistem Klasifikasi Dewey Decimal Classification (DDC) Dengan Pemanfaatan Sistem Temu Kembali Menggunakan OPAC (Online Public Acces Catalog) Di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang*, (Skripsi S1 Fakultas Adab Dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang).

3. Kelalaian pada poin 2, maka anggota perpustakaan untuk sementara ditahan oleh petugas, dan anggota yang bersangkutan tidak diperkenankan meminjam bahan pustaka.
4. Pengguna yang melakukan pelanggaran seperti merobek, merusak, menyembunyikan, dan mencari bahan pustaka dikenakan sanksi akademis atau sanksi hukuman yang berlaku.

J. Koleksi Bahan Pustaka di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya

Koleksi perpustakaan merupakan salah satu faktor penunjang dalam hal mengembangkan suatu perpustakaan sehingga perlu adanya perhatian yang cukup terhadap keadaan koleksinya. Koleksi adalah suatu istilah yang digunakan secara luas di dunia perpustakaan untuk menyatakan bahan pustaka. Bahan pustaka dalam pengertian yang lebih luas yang mencakup monografi, majalah, bahan mikro dan jenis bahan pustaka lainnya. Tujuan dari penyediaan koleksi perpustakaan perguruan tinggi untuk menunjang pelaksanaan program pendidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat. Oleh karena itu, koleksi perpustakaan perguruan tinggi tidak hanya disajikan bagi para mahasiswa, pengajar dan peneliti, tetapi juga bagi masyarakat yang memerlukannya.⁸⁴

a. Jumlah Koleksi

⁸⁴ Yuyu Yulia. *Janti Gristinawati Sujana, Pengembangan Koleksi* (Jakarta: Universitas terbuka, 2009), hal.15

Jumlah keseluruhan koleksi yang dimiliki UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang sebanyak 9009 judul 30973 eksemplar.⁸⁵

Tabel 3.4

Jumlah koleksi UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang

No.	Klasifikasi	Jumlah	
		Judul	Eksemplar
1	000 (Karya Umum)	1222	3728
2	100 (Filsafat dan Psikoogi)	134	315
3	200 (Agama)	318	783
4	300 (Ilmu-ilmu Sosial)	1466	4051
5	400 (Bahasa)	440	1076
6	500 (Ilmu-ilmu Murni)	611	2685
7	600 (Ilmu-ilmu Terapan) teknologi	4015	16671
8	700 (Kesenian, hiburan, olah raga)	166	572
9	800 (Kesusastraan)	66	296
10	900 (Geografi dan sejarah umum)	92	191
11	Referensi	479	649
	Jumlah	9009	30973

Sumber :Library.polsri.ac.id Diakses pada tanggal 15 Februari 2019 pada pukul 26.00 WIB.

b. Jenis Koleksi

Adapun jenis koleksi yang dimiliki UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang terdiri dari 2 jenis, yaitu:

1. Koleksi Tercetak

a) Buku Monograf

⁸⁵ Library.polsri.ac.id Diakses pada tanggal 15 Februari 2019 pukul 16.00 WIB

Koleksi perpustakaan terdiri dari buku/monograf yang berupa buku teks, buku informasi (fakta), buku rujukan (referensi), laporan akhir, laporan penelitian serta karya ilmiah.

b) Terbitan Berkala

Untuk melengkapi koleksi, UPT perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya melanggan dan menerima hadiah yang berupa majalah maupun jurnal.

2. Koleksi Non Cetak

Koleksi non cetak yang ada di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya yakni berupa Eprints. Repository ini bisa berbentuk arsip misalnya makalah penelitian. Selain itu juga bisa digunakan untuk menyimpan gambar, data penelitian dan suara dalam bentuk digital. Adapun EPrints di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang tersebut untuk menyimpan koleksi skripsi.

K. Sarana dan Prasarana UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang

Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dapat dilihat dari tabel berikut:⁸⁶

⁸⁶ *Administrasi* UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Tabel 3.5

Sarana Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang

No	Nama Barang	Jumlah
1	Mesin photo copy	1
2	Rak kayu skripsi satu muka	4
3	Mesin laminating	1
4	CPU	25
5	CCTV	5
6	AC	11
7	Rak besi	36
8	Meja baca kayu	30
9	Meja baca lesehan	4
10	Kursi gandeng	4 set
11	Meja komputer	48
12	Rak sepatu	3
13	Mesin penjahit koran	2
14	Lemari kaca CD LA	5
15	Komputer	35
16	Lemari kaca CD	2
17	Jam dinding	1
18	Monitor pengunjun	1
19	Printer	5
20	Laci kartu mahasiswa	2
21	Kotak P3k	3
22	Pemadam kebakaran	4
23	Meja staf	4
24	Lemari kaca (khusus tandon)	2
25	Schaner	1
26	Kaca cembung	8
27	Laci katalog	4
28	Laci majah	2
29	Cermin Tegak	4
30	Kursi	100
31	Meja baca mandiri	40
32	Rak koran / majalah	4

Sumber: *Administrasi* UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Selain memiliki sarana dan prasarana, UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang juga memiliki peralatan dalam menunjang kegiatan perpustakaan seperti berikut ini:⁸⁷

Tabel 3.6

Prasarana di Ruang Kepala Perpustakaan

No	Nama Barang
1	Kertas
2	Pena
3	Penghapus
4	Penghapus
5	Penggaris
6	Sampul pelastik putih
7	Lakban putih
8	Lakban hitam
9	Lem kertas
10	Gunting
11	Tinta printer
12	Tempat lakban
13	Tip-x
14	Tisu

Sumber: *Administrasi* UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Selain sarana yang disebutkan diatas adapun prasarana yang dimiliki UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang sebagai berikut:

1. Ruang baca dilengkapi dengan 100 kursi serta meja

⁸⁷ *Administrasi* UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

2. Ruang baca mandiri
3. Ruang lesehan
4. Ruang sirkulasi peminjaman
5. Ruang pengembalian
6. *Hotspot*/Wi-Fi dengan kapasitas 200 mbps (100 *local* + 100 *International*)
7. Ruang internet dilengkapi dengan 24 PC
8. Pendingin ruangan *full AC*.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai hasil penelitian dan pembahasan tentang analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dengan menggunakan metode libQual+™.

A. Analisis Data Deskriptif

Pada tahap ini akan membahas mengenai hasil penelitian yang telah dilaksanakan. Dalam penelitian ini terdapat 4 subvariabel diantaranya *Service of Affect* (Kemampuan dan Sikap Pustakawan Dalam Melayani), dimana didalamnya terdapat 4 indikator yaitu, *Empathy* (kepedulian), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Reliability* (keandalan). Subvariabel *Library as Place* (Fasilitas dan Suasana Ruang), dimana didalamnya terdapat 4 indikator yaitu, *Tangibles* (berwujud/bukti fisik), *Utilitarian Space* (Ruang yang bermanfaat), *Syimbol* (Berbagai makna), *Refuge* (tempat belajar yang nyaman). Subvariabel *Personal Control* (Petunjuk dan Sarana), dimana didalamnya terdapat 4 indikator yaitu, *Ease of Navigation* (kemudahan akses), *Convenience* (kenyamanan individu pemustaka), *Modern Equipment* (peralatan yang modern), *Self Reliance* (kepercayaan diri). Subvariabel *Information Access* (Akses Informasi), dimana didalamnya terdapat 2 indikator yaitu, *Content/Scope* (isi/ruang lingkup), *Timilimes* (kecepatan waktu).

Data-data subvariabel dalam penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner selama 2 hari, yang dilaksanakan pada tanggal 4 April – 5 April 2019. Kemudian selanjutnya dihitung menggunakan rumus *Mean* untuk menghitung rata-rata dari setiap butir pernyataan dan *Grand Mean* untuk menghitung rata-rata dari setiap indikator. Maka didapatkan hasil sebagai berikut:

1. **Deskripsi Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang Pada Subvariabel *Service of Affect***
 - a. **Deskripsi Kepuasan Pemustaka Pada Indikator *Empathy* (kepedulian)**

Tabel 4.1

Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Pustakawan Memahami Kebutuhan Saya di Perpustakaan.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
1.	Sangat Puas	5	18	90	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{388}{98}$ $= 3,95$
	Puas	4	58	232	
	Cukup Puas	3	22	66	
	Tidak Puas	2	0	0	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: *Pengelolaan Data Primer, 2019.*

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Pustakawan memahami kebutuhan saya di perpustakaan” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 18 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 58 responden memberikan tanggapan

Puas, 22 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 388. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,95**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator pustakawan memahami kebutuhan saya di perpustakaan dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.2
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Pustakawan Memberikan Perhatian Yang Sungguh-sungguh Kepada Saya.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
2.	Sangat Puas	5	15	75	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{363}{98}$ $= \mathbf{3,70}$
	Puas	4	41	164	
	Cukup Puas	3	40	120	
	Tidak Puas	2	2	4	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengelolaah Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 15 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 41 responden memberikan tanggapan Puas, 40 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 2 responden memberikan tanggapan tidak puas dan tidak ada reponden yang

memberikan tanggapan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 363. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,70**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

b. Deskripsi Kepuasan Pemustaka Pada Indikator *Resvonsiveness* (ketanggapan)

Tabel 4.3
Deskripsi Tanggapan Responnden Terhadap Kesiediaan Pustakawan Untuk Membantu Kesulitan Saya Di Perpustakaan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
3.	Sangat Puas	5	21	105	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{379}{98}$ $= \mathbf{3,86}$
	Puas	4	44	176	
	Cukup Puas	3	32	96	
	Tidak Puas	2	1	2	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah		98	379	

Sumber: *Pengelolaan Data Primer, 2019*.

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan saya di perpustakaan” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 21 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 44 responden memberikan

tanggapan Puas, 32 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 1 responden memberikan tanggapan tidak puas dan tidak ada reponden yang memberikan tanggapan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 379. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,86**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan saya di perpustakaan dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.4
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Pustakawan Selalu Tanggap Memberikan Bantuan Dalam Mencari Informasi Yang Saya Perlukan.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
4.	Sangat Puas	5	20	100	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{369}{98}$ $= 3,76$
	Puas	4	40	160	
	Cukup Puas	3	33	99	
	Tidak Puas	2	5	10	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya perlukan” hasilnya diketahui dari

98 responden, terdapat 20 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 40 responden memberikan tanggapan Puas, 33 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 5 responden memberikan tanggapan tidak puas dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 369. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,76**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya perlukan dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

c. Deskripsi Kepuasan Pemustaka Pada Indikator Assurance (jaminan/kepastian)

Tabel 4.5
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Keramahan Pustakawan Dalam Melayani Saya.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
5.	Sangat Puas	5	18	90	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{371}{98}$ $= 3,78$
	Puas	4	46	184	
	Cukup Puas	3	29	87	
	Tidak Puas	2	5	10	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengelolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “keramahan pustakawan dalam melayani saya” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 18 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 46 responden memberikan tanggapan Puas, 29 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak puas dan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 371. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,78**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator keramahan pustakawan dalam melayani saya dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.6
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Pustakawan Dapat Dipercaya Karena Memiliki Pengetahuan Dalam Bidangnya.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
6.	Sangat Puas	5	19	95	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{376}{98}$ $= \mathbf{3,83}$
	Puas	4	44	176	
	Cukup Puas	3	35	105	
	Tidak Puas	2	0	0	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: *Pengelolaan Data Primer, 2019.*

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “pustakawan dapat dipercaya karena memiliki

pengetahuan dalam bidangnya” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 19 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 44 responden memberikan tanggapan Puas, 35 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 376. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,83**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

d. Deskripsi Kepuasan Pemustaka Pada Indikator *Reliability* (keandalan)

Tabel 4.7
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Waktu Layanan Perpustakaan Sesuai Dengan Yang Telah Ditentukan.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
7.	Sangat Puas	5	28	140	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{391}{98}$ $= \mathbf{3,96}$
	Puas	4	43	172	
	Cukup Puas	3	24	74	
	Tidak Puas	2	2	4	
	Sangat Tidak Puas	1	1	1	
	Jumlah			98	

Sumber: *Pengelolaan Data Primer, 2019.*

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “waktu layanan perpustakaan sesuai dengan yang telah ditentukan” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 28 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 43 responden memberikan tanggapan Puas, 24 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 2 responden memberikan tanggapan Tidak Puas, dan 1 responden memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 391. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,96**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator waktu layanan perpustakaan sesuai dengan yang telah ditentukan dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.8
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Pustakawan
Dalam Menjawab Pertanyaan Yang Saya Ajukan.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
8.	Sangat Puas	5	16	80	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{369}{98}$ $= \mathbf{3,76}$
	Puas	4	44	176	
	Cukup Puas	3	37	111	
	Tidak Puas	2	1	2	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 16 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 44 responden memberikan tanggapan Puas, 37 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 1 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 369. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,76**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan yang saya ajukan dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.9
Analisis Subvariabel *Service of Affect* (Kemampuan dan Sikap Pustakawan Dalam Melayani)

No.	Sub Indikator	Nilai	Kategori
1	Pustakawan memahami kebutuhan saya di perpustakaan.	3,95	Puas
2	Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya.	3,70	Puas
3	Kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan saya di perpustakaan.	3,86	Puas

4	Pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya perlukan.	3,76	Puas
5	Keramahan pustakawan dalam melayani saya.	3,78	Puas
6	Pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya.	3,83	Puas
7	Waktu layanan perpustakaan sesuai dengan yang telah ditentukan.	3,98	Puas
8	Kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan yang saya ajukan.	3,76	Puas
Jumlah		30,62	

Sumber: Pengelolahan Data Primer, 2019.

Dari tabel 4.9 diatas dapat diketahui untuk sub indikator pustakawan memahami kebutuhan saya di perpustakaan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,95 dengan kategori **Puas**, sub indikator pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,70 dengan kategori **Puas**, sub indikator kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan saya di perpustakaan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,86 dengan kategori **Puas**, sub indikator pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya perlukan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,76 dengan kategori **Puas**, sub indikator keramahan pustakawan dalam melayani saya diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,78 dengan kategori **Puas**, sub indikator pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya diperoleh nilai rata-rata 3,83 dengan kategori **Puas**, sub indikator waktu layanan perpustakaan sesuai dengan yang telah ditentukan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,98 dengan kategori **Puas**, dan sub indikator

kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan yang saya ajukan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,76 dan dikategorikan **Puas**.

Selanjutnya, dari beberapa nilai rata-rata diatas kemudian dihitung untuk total nilai rata-rata sub indikator dengan menggunakan rumus *grand mean* berikut ini.

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{Total\ rata-rata\ hitung}{Jumlah\ pernyataan} = \frac{30,62}{8} = 3,83$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diperoleh nilai total rata-rata pada sub indikator sebesar 3,83. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dilihat dari subvariabel *Service of Affect* dikategorikan **Puas**.

2. Deskripsi Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang Pada Subvariabel *Library as Place*.

a. Deskripsi Kepuasan Pemustaka Pada Indikator *Tangibles* (berwujud/bukti fisik)

Tabel 4.10
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Ketersediaan Buku-Buku Di Perpustakaan Dalam Membantu Saya Menyelesaikan Tugas Kuliah.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
9.	Sangat Puas	5	26	130	$X = \frac{\Sigma X}{N}$
	Puas	4	48	192	
	Cukup Puas	3	21	63	

	Tidak Puas	2	3	6	$= \frac{391}{98}$ $= 3,98$
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah		98	391	

Sumber: *Pengelolaan Data Primer, 2019.*

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “ketersediaan buku-buku di perpustakaan dalam membantu saya menyelesaikan berbagai tugas kuliah” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 26 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 48 responden memberikan tanggapan Puas, 21 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 3 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 391. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,98**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator ketersediaan buku-buku di perpustakaan dalam membantu saya menyelesaikan berbagai tugas kuliah dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.11
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kondisi Fisik Gedung
Maupun Peralatan dan Perlengkapan Yang Cukup Memadai dan
Berfungsi Dengan Baik.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
10.	Sangat Puas	5	41	205	

	Puas	4	38	152	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{412}{98}$ $= \mathbf{4,20}$
	Cukup Puas	3	17	51	
	Tidak Puas	2	2	4	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah		98	412	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan yang cukup memadai dan berfungsi dengan baik” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 41 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 38 responden memberikan tanggapan Puas, 17 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 2 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 412. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **4,20**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan yang cukup memadai dan berfungsi dengan baik dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

b. Deskripsi Kepuasan Pemustaka Pada Indikator *Utilitarian Space*
(ruang yang bermanfaat)

Tabel 4.12
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Ketenangan Ruang
Perpustakaan Untuk Belajar.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
11.	Sangat Puas	5	28	140	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{379}{98}$ $= 3,86$
	Puas	4	38	152	
	Cukup Puas	3	23	69	
	Tidak Puas	2	9	18	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: *Pengelolaan Data Primer, 2019.*

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “ketenangan ruangan perpustakaan untuk belajar” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 28 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 38 responden memberikan tanggapan Puas, 23 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 9 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 379. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,86**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator ketenangan ruangan perpustakaan untuk belajar dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.13
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Adanya Desain Ruangan
Sebagai Tempat Diskusi Yang Menarik Minat Pemustaka.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
12.	Sangat Puas	5	26	130	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{378}{98}$ $= 3,85$
	Puas	4	40	160	
	Cukup Puas	3	24	72	
	Tidak Puas	2	8	16	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.13 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “adanya desain ruangan sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 26 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 40 responden memberikan tanggapan Puas, 24 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 8 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 378. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,86**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator adanya desain ruangan sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

c. Deskripsi Kepuasan Pemustaka Pada Indikator *Symbol* (berbagai makna)

Tabel 4.14
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Perpustakaan Dapat Memunculkan Berbagai Inspirasi Untuk Membaca Dan Belajar.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
13.	Sangat Puas	5	30	150	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{395}{98}$ $= 4,03$
	Puas	4	43	172	
	Cukup Puas	3	23	69	
	Tidak Puas	2	2	4	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.14 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “perpustakaan dapat memunculkan berbagai inspirasi untuk membaca dan belajar” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 30 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 43 responden memberikan tanggapan Puas, 23 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 2 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 395. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **4,03**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator perpustakaan dapat memunculkan berbagai inspirasi

untuk membaca dan belajar dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.15
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Perpustakaan Terbuka
Untuk Civitas Akademika Dalam Belajar/Berdiskusi Bersama.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
14.	Sangat Puas	5	27	135	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{386}{98}$ $= \mathbf{3,93}$
	Puas	4	43	172	
	Cukup Puas	3	24	72	
	Tidak Puas	2	3	6	
	Sangat Tidak Puas	1	1	1	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengolahan Data, 2019.

Berdasarkan tabel 4.15 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “perpustakaan terbuka untuk civitas akademika dalam belajar/berdiskusi bersama” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 27 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 43 responden memberikan tanggapan Puas, 24 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 3 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan 1 responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 386. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,93**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator perpustakaan terbuka untuk civitas akademika dalam

belajar/berdiskusi bersama dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

d. Deskripsi Kepuasan Pemustaka Pada Indikator *Refuge* (tempat belajar yang nyaman)

Tabel 4.16
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Ketersediaan Ruang Di Perpustakaan Yang Nyaman Untuk Belajar.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
15.	Sangat Puas	5	38	190	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{411}{98}$ $= \mathbf{4,19}$
	Puas	4	43	172	
	Cukup Puas	3	15	45	
	Tidak Puas	2	2	4	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: *Pengolahan Data Primer, 2019*.

Berdasarkan tabel 4.16 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “ketersediaan ruang di perpustakaan yang nyaman untuk belajar” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 38 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 43 responden memberikan tanggapan Puas, 15 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 2 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 411. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **4,19**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator ketersediaan ruangan di perpustakaan yang nyaman untuk belajar dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.17
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kondisi Perpustakaan Yang Selalu Bersih Dan Dijaga Dengan Baik Sehingga Kondusif Untuk Belajar.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
16.	Sangat Puas	5	40	200	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{411}{98}$ $= \mathbf{4,19}$
	Puas	4	42	168	
	Cukup Puas	3	13	39	
	Tidak Puas	2	1	2	
	Sangat Tidak Puas	1	2	2	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.17 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 40 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 42 responden memberikan tanggapan Puas, 13 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 1 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan 2 responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 411. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **4,19**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.18
Analisis Subvariabel *Library as Place* (Fasilitas Dan Suasana Ruangannya Perpustakaan)

No.	Sub Indikator	Nilai	Kategori
9	Ketersediaan buku-buku di perpustakaan dalam membantu saya menyelesaikan berbagai tugas kuliah.	3,98	Puas
10	Kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan yang cukup memadai dan berfungsi dengan baik.	4,20	Puas
11	Ketenangan ruang perpustakaan untuk belajar.	3,86	Puas
12	Adanya desain ruangan sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka.	3,85	Puas
13	Perpustakaan dapat memunculkan berbagai inspirasi untuk membaca dan belajar.	4,03	Puas
14	Perpustakaan terbuka untuk civitas akademik dalam belajar/diskusi bersama.	3,93	Puas
15	Ketersediaan ruangan di perpustakaan yang nyaman untuk belajar.	4,19	Puas
16	Kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar.	4,19	Puas
Jumlah		32,23	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Dari tabel 4.18 diatas dapat diketahui untuk sub indikator ketersediaan buku-buku di perpustakaan dalam membantu saya menyelesaikan berbagai tugas kuliah diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,98 dengan kategori **Puas**, sub

indikator kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan yang cukup memadai dan berfungsi dengan baik diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,20 dengan kategori **Puas**, sub indikator ketenangan ruang perpustakaan untuk belajar diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,86 dengan kategori **Puas**, sub indikator adanya desain ruangan sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,85 dengan kategori **Puas**, sub indikator perpustakaan dapat memunculkan berbagai inspirasi untuk membaca dan belajar diperoleh nilai rata-rata 4,03 dengan kategori **Puas**, sub indikator perpustakaan terbuka untuk civitas akademik dalam belajar/diskusi bersama ditentukan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,93 dengan kategori **Puas**, sub indikator ketersediaan ruangan di perpustakaan yang nyaman untuk belajar diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,19 dikategorikan **Puas**. Dan sub indikator kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,19 dan dikategorikan **Puas**.

Selanjutnya, dari beberapa nilai rata-rata diatas kemudian dihitung untuk total nilai rata-rata sub indikator dengan menggunakan rumus *grand mean* berikut ini.

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{32,23}{8} = 4,03$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diperoleh nilai total rata-rata pada sub indikator sebesar 4,03. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan UPT Perpustakaan Politeknik Negeri

Sriwijaya Palembang dilihat dari subvariabel *Library as Place* dikategorikan **Puas.**

- 3. Deskripsi Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang Pada Subvariabel *Personal Control* (Petunjuk dan Sarana)**
- a. Deskripsi Kepuasan Pemustaka Pada Indikator *Ease of Navigation* (kemudahan akses)**

Tabel 4.19

Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Saya Dalam Melakukan Penelusuran Informasi Di Perpustakaan.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
17.	Sangat Puas	5	25	125	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{387}{98}$ $= 3,94$
	Puas	4	45	180	
	Cukup Puas	3	26	78	
	Tidak Puas	2	2	4	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.19 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “kemudahan saya dalam melakukan penelusuran informasi di perpustakaan” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 25 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 45 responden memberikan tanggapan Puas, 26 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 2 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut

dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 387. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,94**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator kemudahan saya dalam melakukan penelusuran informasi di perpustakaan dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.20
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Penataan Koleksi
Perpustakaan (Buku, Bahan Referensi, Majalah, Surat Kabar, dsb)
Memudahkan Saya Dalam Proses Temu Kembali Informasi).

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
18.	Sangat Puas	5	28	140	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{389}{98}$ $= 3,96$
	Puas	4	44	176	
	Cukup Puas	3	21	63	
	Tidak Puas	2	5	10	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.20 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “penataan koleksi perpustakaan (buku, bahan referensi, majalah, surat kabar, dsb) memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi)” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 28 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 44 responden memberikan tanggapan Puas, 21 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 5

responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 389. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,96**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator penataan koleksi perpustakaan (buku, bahan referensi, majalah, surat kabar, dsb) memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

b. Deskripsi Kepuasan Pemustaka Pada Indikator *Convenience* (kenyamanan individu pemustaka)

Tabel 4.21

Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kejelasan Petunjuk Atau Panduan Penggunaan Fasilitas Layanan Di Perpustakaan.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
19.	Sangat Puas	5	27	135	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{387}{98}$ $= \mathbf{3,94}$
	Puas	4	42	168	
	Cukup Puas	3	26	78	
	Tidak Puas	2	3	6	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.21 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan

fasilitas layanan di perpustakaan” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 27 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 42 responden memberikan tanggapan Puas, 26 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 3 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 387. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,94**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.22
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan Waktu Yang Dibutuhkan Dalam Mendapatkan Informasi Di Perpustakaan.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
20.	Sangat Puas	5	31	155	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{394}{98}$ $= 4,02$
	Puas	4	43	172	
	Cukup Puas	3	20	60	
	Tidak Puas	2	3	6	
	Sangat Tidak Puas	1	1	1	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.22 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam

mendapatkan informasi yang di perpustakaan” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 31 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 43 responden memberikan tanggapan Puas, 20 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 3 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan 1 responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 394. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **4,02**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi yang di perpustakaan dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

c. Deskripsi Kepuasan Pemustaka Pada Indikator *Modern Equipment* (peralatan yang modern)

Tabel 4.23

Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Ketersediaan Fasilitas Mesin Foto Kopi Di Perpustakaan Yang Membantu Saya Memperoleh Bahan Perpustakaan Yang Saya Butuhkan.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
21.	Sangat Puas	5	13	65	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{330}{98}$ $= \mathbf{3,36}$
	Puas	4	37	148	
	Cukup Puas	3	26	78	
	Tidak Puas	2	17	34	
	Sangat Tidak Puas	1	5	5	

	Jumlah	98	330	
--	---------------	-----------	------------	--

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.23 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “ketersediaan fasilitas mesin foto kopi di perpustakaan yang membantu saya memperoleh bahan perpustakaan yang saya butuhkan” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 13 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 37 responden memberikan tanggapan Puas, 26 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 17 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan 5 responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 330. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,36**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator ketersediaan fasilitas mesin foto kopi di perpustakaan yang membantu saya memperoleh bahan perpustakaan yang saya butuhkan dikategorikan **Cukup Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.24
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Adanya Peralatan Software Sebagai Alat Bantu Penelusuran Koleksi Buku Maupun Indeks Artikel Jurnal/Majalah.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
22.	Sangat Puas	5	17	85	

	Puas	4	47	188	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{369}{98}$ $= 3,76$
	Cukup Puas	3	30	90	
	Tidak Puas	2	2	4	
	Sangat Tidak Puas	1	2	2	
	Jumlah		98	369	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.24 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “adanya peralatan software sebagai alat bantu penelusuran koleksi buku maupun indeks artikel, jurnal/majalah” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 17 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 47 responden memberikan tanggapan Puas, 30 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 2 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan 2 responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 369. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,76**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator adanya peralatan software sebagai alat bantu penelusuran koleksi buku maupun indeks artikel, jurnal/majalah dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

d. Deskripsi Kepuasan Pemustaka Pada Indikator *Self Reliance*
(kepercayaan diri)

Tabel 4.25

**Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Saya Dapat Melakukan
Sendiri Dalam Mencari Informasi Di Perpustakaan.**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
23.	Sangat Puas	5	26	130	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{392}{98}$ $= 4$
	Puas	4	49	196	
	Cukup Puas	3	21	63	
	Tidak Puas	2	1	2	
	Sangat Tidak Puas	1	1	1	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.25 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “saya dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi di perpustakaan” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 26 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 49 responden memberikan tanggapan Puas, 21 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 1 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan 1 responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 392. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **4**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator saya dapat melakukan sendiri dalam mencari

informasi di perpustakaan dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.26
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Saya Dalam Menggunakan Sarana Perpustakaan Dalam Menelusur Informasi.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
24.	Sangat Puas	5	30	150	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{396}{98}$ $= \mathbf{4,04}$
	Puas	4	44	176	
	Cukup Puas	3	22	66	
	Tidak Puas	2	2	4	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.26 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “kemampuan saya dalam menggunakan sarana perpustakaan dalam menelusur informasi” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 30 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 44 responden memberikan tanggapan Puas, 22 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 2 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 396. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **4,04**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator kemampuan saya dalam menggunakan sarana

perpustakaan dalam menelusur informasi dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.27
Analisis Subvariabel *Personal Control* (Petunjuk dan Sarana)

No.	Sub Indikator	Nilai	Kategori
17	Kemudahan saya dalam melakukan penelusuran informasi di perpustakaan.	3,94	Puas
18	Penataan koleksi perpustakaan (buku, bahan referensi, majalah, surat kabar, dsb) memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi.	3,96	Puas
19	Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan.	3,94	Puas
20	Kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan.	4,02	Puas
21	Ketersediaan fasilitas mesin foto kopi di perpustakaan yang membantu saya memperoleh bahan perpustakaan yang saya butuhkan.	3,36	Cukup Puas
22	Adanya peralatan software sebagai alat bantu penelusuran koleksi buku maupun indeks artikel, jurnal/majalah.	3,76	Puas
23	Saya dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi di perpustakaan.	4	Puas
24	Kemampuan saya dalam menggunakan sarana perpustakaan dalam menelusur informasi.	4,04	Puas
Jumlah		31,02	

Sumber: pengolahan Data Primer, 2019.

Dari tabel 4.18 diatas dapat diketahui untuk sub indikator kemudahan saya dalam melakukan penelusuran informasi di perpustakaan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,94 dengan kategori **Puas**, sub indikator penataan koleksi perpustakaan (buku, bahan referensi, majalah, surat kabar, dsb) memudahkan

saya dalam proses temu kembali informasi diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,96 dengan kategori **Puas**, sub indikator kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,94 dengan kategori **Puas**, sub indikator kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,02 dengan kategori **Puas**, sub indikator ketersediaan fasilitas mesin foto kopi di perpustakaan yang membantu saya memperoleh bahan perpustakaan yang saya butuhkan diperoleh nilai rata-rata 3,36 dengan kategori **Cukup Puas**, sub indikator adanya peralatan software sebagai alat bantu penelusuran koleksi buku maupun indeks artikel, jurnal/majalah diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,76 dengan kategori **Puas**, sub indikator Saya dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi di perpustakaan diperoleh nilai rata-rata sebesar 4 dikategorikan **Puas**. Dan sub indikator kemampuan saya dalam menggunakan sarana perpustakaan dalam menelusur informasi diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,04 dan dikategorikan **Puas**.

Selanjutnya, dari beberapa nilai rata-rata diatas kemudian dihitung untuk total nilai rata-rata sub indikator dengan menggunakan rumus *grand mean* berikut ini.

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{31,02}{8} = 3,88$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diperoleh nilai total rata-rata pada sub indikator sebesar 3,88. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan UPT Perpustakaan Politeknik Negeri

Sriwijaya Palembang dilihat dari subvariabel *Personal Control* dikategorikan **Puas**.

4. Deskripsi Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang Pada Subvariabel *Information Access* (Akses Informasi).

a. Deskripsi Kepuasan Pemustaka Pada Indikator *Content/Scope* (isi/ruang lingkup)

Tabel 4.28
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Ketersediaan Koleksi (Buku, Majalah, Surat Kabar, Buku Referensi, Maupun Sumber Informasi Lain) Sesuai Dengan Silabus Dan Kebutuhan Saya.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
25.	Sangat Puas	5	22	110	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{378}{98}$ $= 3,85$
	Puas	4	45	180	
	Cukup Puas	3	26	78	
	Tidak Puas	2	5	10	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: *Pengolahan Data Primer, 2019.*

Berdasarkan tabel 4.28 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “ketersediaan koleksi (buku, majalah, surat kabar, buku referensi, maupun sumber informasi lain) sesuai dengan silabus dan kebutuhan saya” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 22 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 45 responden memberikan tanggapan Puas, 26 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 5 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan tidak ada responden

yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 378. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,85**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator ketersediaan koleksi (buku, majalah, surat kabar, buku referensi, maupun sumber informasi lain) sesuai dengan silabus dan kebutuhan saya dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.29
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kecukupan Jumlah Eksemplar Buku Untuk Memenuhi Kebutuhan Saya.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
26.	Sangat Puas	5	12	60	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{358}{98}$ $= 3,65$
	Puas	4	44	176	
	Cukup Puas	3	38	114	
	Tidak Puas	2	4	8	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah		98	358	

Sumber: *Pengolahan Data Primer, 2019.*

Berdasarkan tabel 4.29 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “kecukupan jumlah eksemplar buku untuk memenuhi kebutuhan saya” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 12 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 44 responden memberikan tanggapan Puas, 38 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 4 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan tidak ada responden

yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 358. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,65**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator kecukupan jumlah eksemplar buku untuk memenuhi kebutuhan saya dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.30
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kecukupan Jumlah Eksemplar Buku Yang Dapat Dipinjam Dan Dibawa Pulang.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
27.	Sangat Puas	5	11	55	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{357}{98}$ $= 3,64$
	Puas	4	47	188	
	Cukup Puas	3	35	105	
	Tidak Puas	2	4	8	
	Sangat Tidak Puas	1	1	1	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.30 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “kecukupan jumlah eksemplar buku yang dapat dipinjam dan di bawa pulang” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 11 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 47 responden memberikan tanggapan Puas, 35 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 4 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan 1 responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui

jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 357. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,64**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator kecukupan jumlah eksemplar buku yang dapat dipinjam dan dibawa pulang dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.31
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Tersedianya Buku Versi Terbaru.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
28.	Sangat Puas	5	15	75	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{347}{98}$ $= 3,54$
	Puas	4	34	136	
	Cukup Puas	3	38	114	
	Tidak Puas	2	11	22	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengolahan data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.31 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “kecukupan jumlah eksemplar buku untuk memenuhi kebutuhan saya” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 15 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 34 responden memberikan tanggapan Puas, 38 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 11 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat

diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 347. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,54**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator tersedianya buku versi terbaru dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

b. Deskripsi Kepuasan Pemustaka Pada Indikator *Timilimes*
(kecepatan waktu akses)

Tabel 4.32
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kelancaran Dalam Mengakses Berbagai Informasi yang Saya Butuhkan.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
29.	Sangat Puas	5	20	100	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{368}{98}$ $= 3,75$
	Puas	4	41	164	
	Cukup Puas	3	31	93	
	Tidak Puas	2	5	10	
	Sangat Tidak Puas	1	1	1	
	Jumlah		98	368	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.32 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 20 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 41 responden memberikan tanggapan Puas, 31 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 5 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan 1 responden yang

memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 368. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,75**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.33
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Akses Untuk Menemukan Informasi Yang Relevan Dan Akurat Untuk Melalui Alat Bantu Katalog.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
30.	Sangat Puas	5	20	100	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{370}{98}$ $= 3,77$
	Puas	4	41	164	
	Cukup Puas	3	34	102	
	Tidak Puas	2	1	2	
	Sangat Tidak Puas	1	2	2	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengolahan Data, 2019.

Berdasarkan tabel 4.33 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat untuk melalui alat bantu katalog” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 20 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 41 responden memberikan tanggapan Puas, 34 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 1 responden yang memberikan tanggapan

Tidak Puas, dan 2 responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 370. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,77**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat untuk melalui alat bantu katalog dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.34
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Berbagai Jenis Sarana
Penelusuran Informasi (Opac, E-jurnal, E-print, E-book)
Memudahkan Saya Dalam Menelusur Informasi.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
31.	Sangat Puas	5	19	95	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{364}{98}$ $= 3,71$
	Puas	4	44	176	
	Cukup Puas	3	27	81	
	Tidak Puas	2	4	8	
	Sangat Tidak Puas	1	4	4	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.34 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “berbagai jenis sarana penelusuran informasi (opac, e-jurnal, e-print, e-book) memudahkan saya dalam menelusur informasi” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 19 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 44 responden memberikan tanggapan

Puas, 27 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 4 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan 4 responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 364. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,71**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator Berbagai jenis sarana penelusuran informasi (opac, e-jurnal, e-print, e-book) memudahkan saya dalam menelusur informasi dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.35
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Panduan Yang Diberikan Dalam Menelusur Informasi Memudahkan Saya Dalam Mengakses Informasi.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
32.	Sangat Puas	5	21	105	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{384}{98}$ $= \mathbf{3,91}$
	Puas	4	52	208	
	Cukup Puas	3	23	69	
	Tidak Puas	2	0	0	
	Sangat Tidak Puas	1	2	2	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.35 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “panduan yang diberikan dalam menelusur informasi memudahkan saya dalam mengakses informasi” hasilnya diketahui

dari 98 responden, terdapat 21 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 52 responden memberikan tanggapan Puas, 23 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, tidak ada responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan 1 responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 384. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,91**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator panduan yang diberikan dalam menelusur informasi memudahkan saya dalam mengakses informasi dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.36
Analisis Subvariabel *Information Access* (Akses Informasi)

No.	Sub Indikator	Nilai	Kategori
25	Ketersediaan koleksi (buku, majalah, surat kabar, buku referensi, maupun sumber informasi lain) sesuai dengan silabus dan kebutuhan saya.	3,85	Puas
26	Kecukupan jumlah eksemplar buku untuk memenehi kebutuhan saya.	3,65	Puas
27	Kecukupan jumlah eksemplar buku yang dapat dipinjam dan dapat dibawa pulang.	3,64	Puas
28	Tersedianya buku versi baru.	3,54	Puas
29	Kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan.	3,75	Puas
30	Kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat untuk melalui alat bantu katalog.	3,77	Puas

31	Berbagai jenis sarana penelusuran informasi (opac, e-jurnal, e-print, e-book) memudahkan saya dalam menelusur informasi.	3,71	Puas
32	Panduan yang diberikan dalam menelusur informasi memudahkan saya dalam mengakses informasi.	3,91	Puas
Jumlah		29,82	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Dari tabel 4.18 diatas dapat diketahui untuk sub indikator ketersediaan koleksi (buku, majalah, surat kabar, buku referensi, maupun sumber informasi lain) sesuai dengan silabus dan kebutuhan saya diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,85 dengan kategori **Puas**, sub indikator kecukupan jumlah eksemplar buku untuk memenehi kebutuhan saya diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,65 dengan kategori **Puas**, sub indikator kecukupan jumlah eksemplar buku yang dapat dipinjam dan dapat dibawa pulang diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,64 dengan kategori **Puas**, sub indikator tersedianya buku versi baru diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,54 dengan kategori **Puas**, sub indikator kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan diperoleh nilai rata-rata 3,75 dengan kategori **Puas**, sub indikator kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat untuk melalui alat bantu katalog diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,77 dengan kategori **Puas**, sub indikator berbagai jenis sarana penelusuran informasi (opac, e-jurnal, e-print, e-book) memudahkan saya dalam menelusur informasi diperoleh nilai rata-rata sebeesar 3,71 dikategorikan **Puas**. Dan sub indikator panduan yang diberikan dalam menelusur informasi memudahkan

saya dalam mengakses informasi diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,91 dan dikategorikan **Puas**.

Selanjutnya, dari beberapa nilai rata-rata diatas kemudian dihitung untuk total nilai rata-rata sub indikator dengan menggunakan rumus *grand mean* berikut ini.

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{Total\ rata-rata\ hitung}{Jumlah\ pernyataan} = \frac{29,82}{8} = 3,73$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diperoleh nilai total rata-rata pada sub indikator sebesar 3,73. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dilihat dari subvariabel *Information Access* dikategorikan **Puas**.

Untuk lebih jelasnya lagi, data-data yang merupakan jawaban responden dari masing-masing pernyataan setiap sub variabel *service affect*, *library as place*, *personal control* dan *information access*, dijabarkan kembali kedalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.37
Hasil Analisis Seluruh Indikator

Sub Variabel	Indikator	No. Item	Analisis Deskriptif	
			Mean	Grand Mean
	Empati/kepedulian (<i>Empathy</i>)	1	3,95	

<i>Service of Affect</i>		2	3,70	3,83
	Ketanggapan (<i>Responsiviness</i>)	3	3,86	
		4	3,76	
	Jaminan/kepastian (<i>Assurance</i>)	5	3,78	
		6	3,83	
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	7	3,96	
		8	3,76	
	<i>Library as Place</i>	Aspek Berwujud (<i>Tangibles</i>)	9	
10			4,20	
Ruang yang bermanfaat (<i>Utilitarian Space</i>)		11	3,86	
		12	3,85	
Berbagai makna (<i>Symbol</i>)		13	4,03	
		14	3,93	
Tempat belajar yang nyaman (<i>Refuge</i>)		15	4,19	
		16	4,19	
<i>Personal Control</i>	Aspek kemudahan akses (<i>Easy of nafigation</i>)	17	3,94	3,88
		18	3,96	
	Kenyamanan individu pemustaka (<i>Convenience</i>)	19	3,94	
		20	4,02	
	Peralatan yang modern (<i>Modern equipment</i>)	21	3,36	
		22	3,76	
		23	4	

	Kepercayaan diri (<i>Self reliance</i>)	24	4,04	
<i>Information Access</i>	Isi/ruang lingkup (<i>Scope</i>)	25	3,85	3,73
		26	3,65	
		27	3,64	
		28	3,54	
	Kecepatan waktu akses (<i>Timelines</i>)	29	3,75	
		30	3,77	
		31	3,71	
		32	3,91	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Hasil analisis yang dijelaskan pada tabel 4.36, merupakan data-data yang akan menjawab rumusan masalah pada penelitian Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang Dengan Menggunakan Metode LibQual+™.

B. Hasil Temuan

Hasil temuan dalam penelitian ini merupakan jawaban dari rumusan masalah sebagaimana yang terdapat dalam penelitian yaitu, seberapa besar tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Maka dari itu untuk menjawab rumusan masalah tersebut dilakukanlah penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada 98 pengunjung UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Berdasarkan hasil perhitungan dari masing-masing subvariabel sebelumnya, maka dapat diketahui hasil dari pengolahan data Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.38
Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode LibQual+™.

No	Sub Variabel	Nilai	Keterangan
1	<i>Service of Affect</i> (Kemampuan Puastakawan)	3,83	Puas
2	<i>Library as Place</i> (Fasilitas dan Suasana Ruangan)	4,03	Puas
3	<i>Personal Control</i> (Petunjuk dan Sarana Akses)	3,88	Puas
4	<i>Information Access</i> (Akses Informasi)	3,73	Puas
Jumlah		15,47	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.47 diatas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata masing-masing sub variabel kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di

UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dengan menggunakan metode LibQual+™ yang berdasarkan dari rata-rata jawaban responden yang dihitung menggunakan rumus *Mean*. Pada sub variabel *Service of Affect* (Kemampuan Pustakawan) diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,83 dengan kategori **Puas** karena berada pada interval 3,43 – 4,22. Kedua, sub variabel *Library as Place* (Fasilitas dan Suasana Ruangan) diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,03 dengan kategori **Puas** karena berada pada interval 3,43 – 4,22. Ketiga, sub variabel *Personal Control* (Petunjuk dan Sarana Akses) diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,88 dengan kategori **Puas** karena berada pada interval 3,43 – 4,22. Dan keempat, sub variabel *Information Access* (Akses Informasi) diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,73 dengan kategori **Puas** karena berada pada interval 3,43 – 4,22.

Dari uraian diatas dapat dilihat bahwa subvariabel yang mendapatkan nilai rata-rata tertinggi yaitu pada sub variabel *Library as Place* (Fasilitas dan suasana ruangan) dimana diperoleh nilai rata-rata 4,03. Sedangkan subvariabel yang memperoleh nilai rata-rata terendah yaitu pada subvariabel *Information Access* (Akses Informasi) dimana memperoleh nilai rata-rata 3,73.

Selanjutnya, dari nilai rata-rata setiap sub variabel diatas kemudian dihitung total nilai variabel “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang Dengan Menggunakan Metode LibQual+™” dengan menggunakan rumus *Grand Mean*, sebagai berikut:

$$Grand\ Mean\ (\bar{x}) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{15,47}{4} = 3,87$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diperoleh nilai total rata-rata untuk variabel kualitas layanan sebesar 3,87. Maka dapat disimpulkan bahwa analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dengan menggunakan metode LibQual+TM dikategorikan **Puas**, karena berada pada interval 3,43 – 4,22.

C. Uji Hipotesis

Pada penelitian ini menggunakan hipotesis deskriptif. Hipotesis deskriptif yaitu hipotesis yang dirumuskan untuk menggambarkan suatu fenomena, atau hipotesis yang dirumuskan untuk menjawab permasalahan taksiran tanpa membandingkan ataupun menghubungkan dengan variabel lain.⁸⁸

Untuk menguji hipotesis deskriptif bila datanya interval atau rasio adalah t-test 1 sampel rumus yang digunakan untuk menguji hipotesis deskriptif (satu sampel) yang datanya interval atau rasio sebagai berikut:

$$t = \frac{x - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Keterangan :

t : Nilai t yang dihitung, selanjutnya disebut thitung

⁸⁸Syofyan siregar, *metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. (Jakarta: Kencana, 2013), h. 55

- x : Rata-rata
 μ : Nilai yang dihipotesiskan
s : Simpangan baku
n : Anggota sampel⁸⁹

Adapun pernyataan untuk menguji hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Jika thitung lebih besar ($>$) dari pada ttabel, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.
- b. Jika thitung lebih kecil ($<$) dari pada ttabel, maka H_a ditolak dan H_0 diterima.

Untuk membuktikan hipotesis tersebut, maka harga thitung tersebut dibandingkan dengan ttabel. Diketahui harga ttabel 1,661. Oleh sebab itu dapat dipahami:

- a. Jika thitung lebih besar ($>$) dari pada 1,661, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.
- b. Jika thitung lebih kecil ($<$) dari pada 1.661, maka H_a ditolak dan H_0 diterima.

Berikut ini hasil dari perhitungan untuk uji hipotesis menggunakan t-test 1 sampel :

$$t = \frac{3,87 - 1,661}{\frac{0,842}{\sqrt{98}}}$$

⁸⁹ Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*. (Bandung :Alfabeta, 2011), h. 96.

$$t = \frac{2,209}{\frac{0,842}{9,899}}$$

$$t = \frac{2,209}{0,085}$$

$$t = 25,988$$

Berdasarkan perhitungan diatas, didapatkan hasil t-hitung dengan harga 25,988. Karena t-hitung lebih besar dari t-tabel, maka ditetapkan bahwa hipotesis H_a di terima dan H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang Dengan Menggunakan Metode LibQual+TM **Puas.**

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari uraian dan penjelasan penulis pada bab-bab sebelumnya maka penulis akan memuat kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang Dengan Menggunakan Metode LibQual+™.

Berdasarkan hasil analisis data diatas, bahwa pada subvariabel *Library as Place* (Fasilitas dan suasana ruangan) memperoleh nilai tertinggi diantara nilai rata-rata subvariabel yang lain, dimana diperoleh nilai rata-rata 4,03. Sedangkan subvariabel yang memperoleh nilai rata-rata terendah yaitu pada subvariabel *Information Access* (Akses Informasi) dimana memperoleh nilai rata-rata 3,73. Meskipun pada subvariabel *Information Access* (Akses Informasi) mendapatkan nilai rata-rata lebih rendah diantara nilai subvariabel yang lain, tetapi tetap masuk dalam kategori puas karena berada pada interval 3,43 – 4,22.

Kemudian berdasarkan dari hasil analisis data diatas, mengenai tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dengan menggunakan metode libQual+™ diperoleh nilai rata-rata 3,87 dan didalam skala penilaian masuk dalam kategori Puas karena berada pada interval 3,43 – 4,22. Maka dapat disimpulkan bahwa

tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang adalah Puas.

B. Saran

Dari kesimpulan diatas penulis ingin memberikan saran-saran kepada UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dalam hal meningkatkan kualitas layanan bagi pemustaka, agar tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan kedepannya lebih meningkat. Dan juga penulis akan memberikan saran-saran kepada penelitian selanjutnya. Saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagi UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang

Dalam penelitian ini meski tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan berada dalam kategori Puas, namun perpustakaan harus terus memberikan layanan yang lebih baik lagi bagi pemustaka, karena pada sub variabel dimensi *Information Access* (akses informasi) memiliki nilai yang lebih rendah di bandingkan nilai sub variabel yang lainnya. Dimana sub variabel *Information Access* (akses informasi) meliputi isi/ruang lingkup dan kecepatan waktu akses. Disarankan bagi perpustakaan agar lebih sering melakukan pengadaan koleksi agar koleksi yang dibutuhkan pemustaka lebih lengkap. Dan juga disarankan bagi perpustakaan agar memberikan sosialisasi atau pendidikan pemakai bagi pemustaka agar pemustaka lebih mudah dalam menelusur dan menemukan

informasi menggunakan sarana penelusuran informasi yang ada di perpustakaan.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan cara menggunakan teori lain dan mengkaji indikator serta variabel lain yang berkaitan dalam penelitian ini, agar dapat memperluas penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Dari Buku

- Bafadal-Ibrahim, 2005, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Bagus, Loren, 2005 *Kamus Filsafat*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Simamora, Bilson, 2008, *Pedoman Riset Perilaku Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Darmono, 2007, *Manajemen Dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, Jakarta: Grasindo.
- Fakultas Adab Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Raden Fatah Palembang, 2001, *Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Adab*, Palembang: Fakultas Adab IAIN Raden Fatah.
- Ghufron, 2011, *Teori-teori Psikologi*, Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Hakim, 2002, *Mengatasi Rasa Tidak Percaya Diri*, Jakarta: Puspa Swara.
- Herlina, 2007, *Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Palembang: IAIN Raden Fatah Palembang.
- HS, Lasa, 2009, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka.
- Supranto, J, 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Pangsa Pasar*, Jakarta: Reneka Cipta.
- Martoatmodjo, Karmidi, 1993, *Pelestarian Bahan Pustaka*, Jakarta: Universitas Terbuka.
- Martoatmodjo Karmidi, 1993, *Pelestarian Bahan Pustaka*, Jakarta: Universitas Terbuka.
- Umar, M, dan Ahmad Ali, 1992, *Psikologi Umum*, Surabaya: Bina Ilmu.
- Perpustakaan Nasional, 2011, *Standar Nasional (SNI) Bidang Perpustakaan*, Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Rahayuningsi, Fransisca, 2015, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+TM*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Syofian, Suregar, 2015, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, Jakarta: Kencana.
- Sulistyo-Basuki, 1994, *Periodisasi Perpustakaan Indonesia*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- , 2010, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, 2007, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- , 2015, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Soekanto, Sujono, 2001, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sutarno SN, 2006, *Manajemen Perpustakaan*, Jakarta: Sagung Seto.
- , 2006 *Perpustakaan dan Masyarakat*, Jakarta: Sagung Seto.
- Trimo, Soejono, 1997, *Reference Work & Bibliography*, Jakarta: Bumi Akasara.

Dari Skripsi

- Bukhori, Farhan, "Kepuasan Pemustaka terhadap Implementasi Pelayanan Prima (*Excellent Service*) di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat," (Skripsi S1 Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Syarif Hidayatullah, 2016). Diakses pada 2 November 2017 dari <http://respository.uinjkt.ac.id>
- Ramadita, Inayatul, "Analisis Kualitas Perpustakaan SMA Bakti Idhta dengan Menggunakan Metode LibQual+TM," (Skripsi S1 Fakultas Adab dan Humaniorah, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2014). Diakses pada tanggal 2 November 2017 dari <http://repository.uinjkt.ac.id>
- Julyanti, Dwi, "Kepuasan Pemakai Terhadap Koleksi Dan Layanan Perpustakaan Badan Litbangkes," (Skripsi S1 Fakultas Adab Dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2010). Diakses pada 2 November 2017 dari <http://resposotory.uinjkt.ac.id>
- Priana Putri, Litang, "Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penguuna Perpustakaan," (Skripsi S1 Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Airlangga Surabaya, 2016). Diakses Pada Tanggal 2 November 2017 dari <http://repository.uairlangga.ac.id>

Nasrullah, "Kepuasan Siswa Terhadap Koleksi dan Layanan Perpustakaan SMA Labschool Kebayoran," (Skripsi S1 Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2010). Diakses pada 2 November 2017 dari <http://respository.uinjkt.ac.id>

Rossela, "Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan pemakai Perpustakaan STT-PLN Jakarta," (Skripsi S1 Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Syarif Hidayatullah, 2010). Diakses pada 2 November 2017 dari <http://respository.uinjkt.ac.id>

Dari Jurnal

Davis, MaShana dan Kyrillidou, "LibQual+TM Procedure Manual", (Washington D.C. Association of Research Library, 2009). Dari <http://www.libqual.org/document/LibQual/publications/ProceduresManual.pdf> diakses pada 7 Desember 2018.

Thompson, Bruce, Collen cook dan Fred Heath, "Reliability and Structure of LibQual+TM Scores: Measuring Percieved Library Service Quality", (Washington D.C: Assosiation of Research Libraries, 2000). Dari <http://www.libqual.org/documents/admin/reliabilitystructure.pdf> diakses pada 7 Desember 2018.

Heath, Fred [et.al], "Emerging Tools for Evaluating Digital Library Service: Conceptual Adaptions of LibQual and CAPM, "Journal of Digital Information 4, no. 2, (Juni 2003), dari <http://jodi.tamu.edu/Articles/v04/i02/Heath/#top> diakses pada tanggal 7 Desember 2018.

Green, David dan Marta Kyrilliduo, "LibQual+TM, Procedurs Manual", (Washington D.C: Association of Research Libraries, 2012). Dari <http://www.libqual.org/documens/LibQual/publications/ProceduresManual.pdf> diakses pada tanggal 7 Desember 2018.

Laili Farida, Nur, "Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan dan Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Magani di Desa Cerme Kabupaten Nganjuk", *Simki-Economic Vol. 01 No. 07 Tahun 2017*. Dari <http://simki.unpkediri.ac.id/mahasiswa/file/artikel/2017/3e4b5796dd0614fb2373321ab6636cc3.pdf> diakses pada 15 Februari 2019.

Nilasari, Eswika, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo", *Jurnal Paradigma, Vol. 13, No. 01, Februari – Juli 2015*. Dari <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/15437/MzA0Mzk=/Pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-konsumen-di-PT-Ramayana-Motor-Sukoharjo-abstrak.pdf> diakses pada 27 Februari 2019.

- Dwi Jayanti, Nur, "Kualitas Pelayanan (*Reliability, Responsiviness, Assurance, Emphaty, Tangibles*) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta". Dari <http://eprints.uny.ac.id/43204/1/Nur%20Dwi%20Jayanti%2011511244017.pdf> diakses pada 27 February 2019.
- Sitorus, Monang, "Pengaruh *Reliability, Resvonsiviness, Assurance, Empathy dan Tangibles* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Pelayanan Terpadu Kota Dumai)". Dari <http://media.neliti.com/id/publications/52390/pengaruh-reliability-responsiviness-assurance-empathy-dan-tangibles-terhadap-kua> diakses pada 27 Februari 2019.
- Triastity, Rahayu, "Pengaruh *Tangibles, Reliability, Responsivenes, Assurance dan Empathy* Terhadap Kepuasan Konsumen (Servei Konsumen Rumah di CV Satria Graha Gedongan, Colomadu, Karanganyar)", Dari <https://www.neliti.com/id/publications/2347/pengaruh-tangibles-reliability-responsiveness-assurance-dan-empathy-terhadap-kepu> diakses pada 27 Februari 2019.
- Apriyani, Dwi Aliyyah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen *The Little A Coffee Shop* Sidoarjo)", *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 51 No. 2 Oktober 2017*, diakses pada 27 Februari 2019 jam 09.30 WIB dari <https://docplayer.info/58840339-Pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-konsumen-survei-pada-konsumen-the-little-a-coffee-shop-sidoarjo.html> diakses pada 27 Februari 2019.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Akmal Hidayatullah. Dilahirkan di Tanjung Batu 19 Februari 1996. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara, buah hati dari pasangan Ansori dan Sulasnida. Penulis menempuh pendidikan SDN 01 Tanjung Batu pada tahun 2002 s/d 2008, SMP Muhammadiyah 4 Palembang pada tahun 2008 s/d 2011, SMA Aisyiyah 1 Palembang pada tahun 2011 s/d 2014. Pada tahun 2014 penulis terdaftar sebagai mahasiswa jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.

Selama penulis menjadi mahasiswa ilmu perpustakaan, penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang pada bulan Agustus – September 2017 dan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di desa Gaung Telang Kecamatan Gelumbang Kabupaten Muara Enim pada Februari – April 2018. Dengan kerja keras, usaha serta do'a akhirnya penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini dan mendapatkan gelar sarjana strata satu ilmu perpustakaan (S.IP) di tahun 2019.