

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.¹

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

¹ 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.²

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.³ Menurut Tjiptono, bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap

² Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat* (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hal. 123

³ <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.⁴

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.”⁵

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

⁴ Suharto Abdul Majid, *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi* (Jakarta: Rajawali Press, 2009), hal. 50.

⁵ 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”.⁶

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”.⁷

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*).⁸

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.

⁶ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+TM* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal. 13-14.

⁷ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+TM* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal. 14.

⁸ 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.⁹

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

⁹ 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.¹⁰

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:¹¹

- 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

¹⁰ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+TM* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal. 16

¹¹ 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”.¹² Menurut Soejono, “layanan perpustakaan adalah pemberian informasi kepada pengguna perpustakaan”.¹³ Sedangkan menurut Darmono, “layanan perpustakaan adalah penyediaan segala bentuk informasi kepada pemakai dan penyediaan segala alat bantu penelusurannya”.¹⁴ 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

¹² Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Depdikbud, 1998), hal.504

¹³ Soejono Trimo, *Refrence Work & Bibliography*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1997), hal. 2

¹⁴ 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.¹⁵ 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.¹⁶

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:¹⁷

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.

¹⁵ Sutarno NS, *Perpustakaan Dan Masyarakat*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hal. 110

¹⁶ Karmidi Martaotmojo, *Buku Materi Pokok Pekayanan Bahan Pustaka*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 1999), hal. 2

¹⁷ 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.¹⁸ 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.¹⁹

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:

¹⁸ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+™* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal. 89.

¹⁹ 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 pembanding.
5. Mengidentifikasi praktek-praktek terbaik dalam pelayanan perpustakaan.
6. Meningkatkan analisis staf perpustakaan dan kemampuan untuk bertindak terhadap data.²⁰

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).²¹ 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:

²⁰ 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>

²¹ Bruce Thompson, Collen Cook dan Fred Heath, "*Two Short Forms of The LibQual+ Survey: Assessing 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*).²²

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

²² 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:²³

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.²⁴ Empati adalah keadaan mental yang membuat seseorang merasa atau mengidentifikasi dirinya dalam keadaan perasaan atau pikiran yang sama dengan orang atau kelompok lain.²⁵ Jadi empati yaitu suatu pemahaman seseorang

²³ David Green dan Marta Kyrillidou, “*LibQual+™, Procedures 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>

²⁴ M Umar dan Ahmadi Ali, *Psikologi Umum*, (Surabaya: Bina Ilmu, 1992), hlm 68.

²⁵ 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.²⁶ Ketanggapan adalah segera mengetahui (keadaan) dan memperhatikan sungguh-sungguh.²⁷ 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.²⁸ Jaminan adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan pada perusahaan.²⁹ Jadi jaminan yaitu sesuatu yang diberikan kepada pelanggan berupa rasa keyakinan sehingga

²⁶ 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>.

²⁷ [Kbbi.web.id/ketanggapan](http://kbbi.web.id/ketanggapan)

²⁸ 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>

²⁹ 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.³⁰ 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.³¹ 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.³² Aspek berwujud (*tangibles*) yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang.³³ Jadi

³⁰ 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>

³¹ 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>

³² 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>

³³ 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.³⁴ 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.³⁵ 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.³⁶ 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>

³⁴ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+TM* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal. 36

³⁵ Sujono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2001), hal. 187

³⁶ 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.³⁷ 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)³⁸

- 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

³⁷ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+TM* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal. 36

³⁸ 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.³⁹ 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.⁴⁰ 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)⁴¹

³⁹ Ghufron, *Teori-teori Psikologi* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), hal. 33

⁴⁰ Hakim, *Mengatasi Rasa Tidak Percaya Diri* (Jakarta: Puspa Swara, 2002). Hal. 6a

⁴¹ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+™* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal. 36

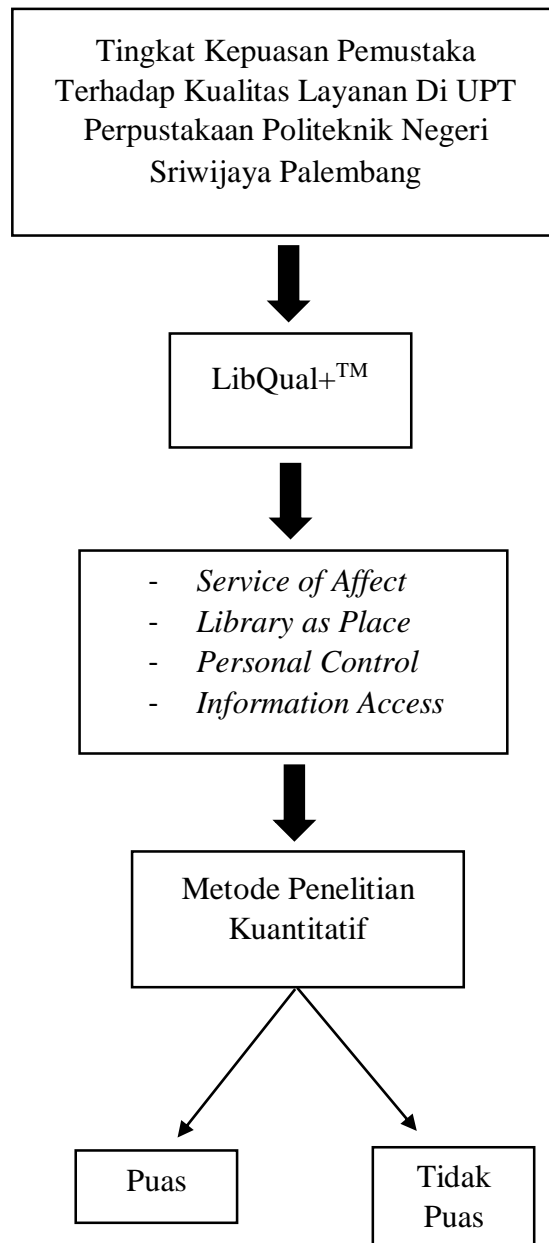
- a. Isi/ruang lingkup (*Scope*) yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi. Jadi isi/ ruang lingkup yaitu ketersediaan fasilitas di perpustakaan baik berupa koleksi yang lengkap dan sebagainya yang dapat memudahkan pemustaka dalam mencari 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.⁴² Adapun kerangka berfikir pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



⁴² 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.⁴³ Oleh karena itu hipotesis awal dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- H₀ : 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.

⁴³ Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*, (Jakarta: Kencana, 2013), h. 55