

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan perpustakaan pada era modern semakin pesat dimana perpustakaan kini telah dimanfaatkan oleh masyarakat umum sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi dan pelestarian khasanah ilmu pengetahuan. Menurut Jogiyanto HM., “Informasi dapat didefinisikan sebagai hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian (*event*) yang nyata (*fact*) yang digunakan untuk pengambilan keputusan”.¹ Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang berguna untuk membuat keputusan bagi penerima informasi. Untuk mengelolah informasi tersebut agar berkembang dengan baik maka sebagian informasi dikelola melalui perpustakaan.

Menurut Sulistyio-Basuki, perpustakaan adalah gedung atau ruangan yang berisi rak buku, dan mengalami perubahan definisi karena dipengaruhi oleh komponen koleksi dan perkembangan teknologi.² Sedangkan Menurut P. Sumardji, perpustakaan adalah koleksi yang terdiri dari bahan-bahan tertulis, tercetak maupun grafis lainnya seperti film, slide, piringan hitam, tape, dalam ruangan atau gedung yang diatur dan diorganisasikan dengan sistem tertentu agar

¹Jogiyanto HM, *Analisis dan Desain Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis* (Yogyakarta: Andi Offset, 1999), h. 692.

²Sulistyo Basuki , 2011, *Pengantar Ilmu Pengetahuan* , Universitas Terbuka, h. 17.

dapat digunakan untuk keperluan studi, penelitian, pembacaan dan lain sebagainya.³

Perpustakaan juga dapat diartikan sebagai koleksi buku, majalah, dan bahan kepustakaan lainnya yang disimpan untuk dibaca, dipelajari dan dibicarakan. Perpustakaan merupakan gudangnya ilmu pengetahuan dan informasi karena perpustakaan adalah sebuah gedung yang berisikan informasi-informasi berupa bahan pustaka untuk memenuhi kebutuhan informasi, pendidikan, penelitian, dan rekreasi bagi pemustakanya.

Perpustakaan terdiri dari beberapa jenis yakni, perpustakaan Provinsi, perpustakaan Kabupaten/kota, perpustakaan kecamatan, perpustakaan desa/kelurahan, perpustakaan khusus instansi. Dari berbagai jenis perpustakaan tersebut perpustakaan memiliki tugas sebagai penyedia berbagai informasi bagi pengguna perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Sehingga Keberadaan perpustakaan sangat penting dalam mencerdaskan kehidupan masyarakat secara umum, sehingga pengembangannya dilakukan secara terus-menerus dengan mengacu pada visi dan misi yang dimiliki perpustakaan. Perpustakaan sebagai salah satu pusat informasi yang secara mudah bisa diakses oleh pengguna perpustakaan. Dalam hal ini perpustakaan tentu telah memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana penelusuran informasi di perpustakaan.

Teknologi informasi (TI) di perpustakaan merupakan wujud dari suatu perubahan layanan. Perubahan yang mendorong perpustakaan untuk melakukan

³ P. Sumardji, *Perpustakaan Organisasi dan Tatakerjanya* (Yogyakarta: Kanisius, 1991), h. 44.

modernisasi pelayanan dan penerapan TI dalam aktivitas kesehariannya.⁴ Maka dari itu perpustakaan dituntut untuk melakukan perubahan karena perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat sehingga menjadi tantangan bagi perpustakaan untuk berbenah dan selalu inovatif untuk dapat memberikan layanan yang terbaik kepada pemustaka melalui fasilitas TI. Melalui teknologi informasi perpustakaan dapat memberikan jasa pelayanan yang lebih baik kepada pemustaka.

Menurut Undang-undang No.43 Tahun 2007 tentang perpustakaan menyatakan bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu perorangan, kelompok orang masyarakat yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.⁵ Pemustaka merupakan salah satu faktor pendukung dalam terbentuknya perpustakaan oleh karena itu Pemuska adalah orang atau kelompok yang memanfaatkan jasa layanan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasinya.

Layanan perpustakaan berarti layanan yang diberikan kepada pembaca dalam memperoleh informasi dengan, cepat, tepat serta mudah untuk menemukan bahan pustaka/informasi sesuai dengan kebutuhan mereka.⁶ Jika layanan yang ada diperpustakaan dapat memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka tentu pemustaka akan merasa puas terhadap layanan yang diberikan perpustakaan. Oleh karena itu Peran perpustakaan dalam kegiatan pelayanan sangat penting karena pustakawanlah yang menentukan keberhasilan suatu kegiatan pelayanan tersebut.

⁴ Mulyadi, *Pengelolaan Otomasi Perpustakaan*, (Jakarta: PT Raja GrafindoPersada, 2016), h. 7

⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 *tentang Perpustakaan*, Jakarta. *Perpustakaan Nasional RI*, h.3.

⁶ Wiji Suwarno, *Organisasi Informasi Perpustakaan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h. 100.

Sarana prasarana maupun fasilitas yang dimiliki perpustakaan tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka apabila, petugas dari perpustakaan tersebut tidak dapat melayani pemustaka dengan baik. Kinerja pustakawan yang baik tentu sangat diperlukan di berbagai macam perpustakaan agar pelayanan di perpustakaan tersebut dapat memuaskan pemustakanya.

Zeithaml dan Bitner dalam Santosa yang mendefinisikan kepuasan pemustaka sebagai penilaian pelanggan terhadap produk atau jasa yang berhubungan pemuasan dan kebutuhan harapan mereka, kepuasan konsumen biasanya dipengaruhi oleh faktor-faktor spesifik dari suatu produk spesifik dari suatu produk atau jasa dan juga ‘*perception og quality*’.⁷ Menurut Lasa Kepuasan pemustaka adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.⁸ Kepuasan pemustaka diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan. Kepuasan pemustaka dapat terpenuhi melalui penyediaan jasa dan ketersediaan informasi serta kenyamanan yang sesuai dengan harapan pemustaka.

Kepuasan pemustaka adalah unsur penting dalam proses kegiatan perpustakaan. Beranjak dari faktor tersebut maka sangat penting diadakan suatu pengkajian atau pengukuran untuk mengetahui seberapa jauh hubungan layanan terhadap kepuasan pemustaka. Bentuk kepuasan pelanggan dapat diperoleh lewat

⁷Fransisca Rahayuningsi, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibqualTM*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h. 13.

⁸Lasa, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), h. 155

mutu pelayanan atau kualitas pelayanan yang ada karena mutu dan pelayanan merupakan sarana untuk mencapai kepuasan pemustaka.⁹

Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan merupakan perpustakaan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah provinsi yang mempunyai tugas pokok melaksanakan pengembangan perpustakaan di wilayah Provinsi serta melaksanakan layanan perpustakaan kepada masyarakat umum yang tidak membedakan usia, ras agama, status sosial ekonomi, dan gender.¹⁰ Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan telah menerapkan teknologi informasi dari berbagai bidang yang ada di perpustakaan seperti, bidang layanan, otomasi dan kerjasama perpustakaan mempunyai tugas melaksanakan layanan perpustakaan melalui otomasi perpustakaan, mengikuti perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi serta membangun kerjasama dan jejaring perpustakaan.¹¹

Adapun jenis layanan yang ada di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan meliputi: layanan administrasi anggota, layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan penelusuran elektronik, layanan internet, layanan koleksi deposit, dan layanan perpustakaan keliling. Salah satu tugas pokok perpustakaan adalah melaksanakan pelayanan bahan pustaka kepada para pemakai melalui penyediaan berbagai koleksi, baik yang tercetak maupun yang terekam. Dinas Perpustakaan

⁹Yusrawati “ *Analisis Kepuasan Pemustaka Pada Pelayanan Referensi Menggunakan Metode Kesenjangan (Gab Analysis)* Di Perpustakaan Gadjadarmas, (Yogyakarta : UIN Kalijaga, 2016) h. 12(diakses pada 23 september 2018)

¹⁰ Perpustakaan Nasional RI, *Standar Nasional Perpustakaan (SNP) Perpustakaan Provinsi* (Jakarta:Perpustakaan Nasional RI.UU No. 43 Tahun 2007, 2011), h. 2

¹¹ Peraturan Gubernur Sumatera Selatan No.42 Tahun 2016 *tentang Bidang Layanan, Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan, h.10.*

Provinsi Sumatera Selatan juga menyediakan layanan pembuatan kartu anggota perpustakaan yang disebut layanan administrasi keanggotaan.

Layanan administrasi keanggotaan merupakan layanan yang disediakan perpustakaan untuk pemustaka yang ingin menjadi anggota perpustakaan. Layanan administrasi keanggotaan yang dilakukan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan meliputi, layanan pembuatan kartu anggota, layanan perpanjang kartu anggota, dan layanan akses wifi secara gratis. Pada awalnya pembuatan kartu anggota perpustakaan dilakukan secara sederhana sesuai dengan kemampuan teknologi pada saat itu.

Seiring berjalannya waktu teknologi informasi semakin berkembang pembuatan kartu anggota Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan telah menggunakan produk-produk teknologi seperti kartu ATM pada tahun 2011. Seiring berjalannya waktu teknologi mengalami perubahan dan kartu anggota Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan juga mengalami perubahan dari segi tampilan kartu anggotanya. Dari tahun 2011 hingga 2018 kartu anggota Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan sudah mengalami 3 kali perubahan pada tampilan kartu anggota.¹²

Kartu anggota perpustakaan mempunyai fungsi penting dalam kegiatan pelayanan perpustakaan. Kartu anggota berfungsi sebagai identitas anggota perpustakaan untuk mengakses berbagai layanan perpustakaan, seperti layanan

¹²Wawancara pribadi dengan Karlina (Pustakawan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan) Palembang, 05 September 2018. Pukul 14: 00 WIB.

peminjaman, pengembalian dan akses wifi secara gratis. Oleh karena itu setiap pemustaka yang ingin melakukan peminjaman koleksi perpustakaan harus memiliki kartu anggota perpustakaan. Jika pemustaka tidak memiliki kartu anggota tersebut pemustaka tidak diperbolehkan meminjam koleksi yang ada di perpustakaan dan belum dianggap sebagai anggota Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Maka dari itu pemustaka harus menjadi anggota perpustakaan terlebih dahulu dengan cara mengisi formulir anggota yang disediakan di layanan administrasi keanggotaan.

Untuk menjadi anggota Dinas perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Pemustaka harus melakukan pengisian formulir anggota secara lengkap sesuai dengan menggunakan KTP atau SIM yang dimiliki calon anggota. Pada saat pendaftaran kartu anggota masih ada pemustaka yang belum paham mengenai bagaimana cara pengisian formulir anggota sehingga pada saat pengisian formulir data yang dimasukkan pemustaka tidak lengkap sehingga menyebabkan kartu anggota yang cetak tidak bisa digunakan. Maka dari itu pemustaka harus melakukan daftar ulang dan harus mengisi kolom formulir secara lengkap agar tidak terjadi kesalahan lagi pada saat pendaftaran anggota.

Berdasarkan hasil wawancara kepada pemustaka yang menjadi anggota Dinas perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan yaitu saudari Ocvin Libriani mengatakan bahwa kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani pemustaka memang kurang ramah dan tidak terlalu detail dalam menyampaikan informasi Sehingga masih ada pemustaka yang kurang paham mengenai cara menjadi anggota

perpustakaan.¹³ Dalam hal ini seharusnya pustakawan profesional sangat di butuhkan pemustaka agar mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dan informasi yang jelas mengenai hal ini sehingga mampu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Untuk mengukur kepuasan pemustaka tersebut peneliti menggunakan Metode LibQual^{+TM} dalam penelitian ini.

Metode LibQual^{+TM} adalah salah satu metode untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan yang digunakan untuk mengumpulkan, memahami, dan bertindak atas pendapat pemustaka mengenai kualitas layanan.¹⁴ “Terdapat 4 dimensi LibQual^{+TM} yang dijadikan variabel pengukuran yaitu, *Service Affect* (kemampuan & sikap pustakawan dalam melayani), *Library As Place* (Fasilitas & suasana perpustakaan). Petunjuk dan sarana akses (*Personal Control*), Akses Informasi (*Information Akses*).¹⁵

Dari permasalahan di atas peneliti tertarik untuk meneliti Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dengan yang mengenai “kepuasan pemustaka dan layanan administrasi keanggotaan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

B. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah, peneliti membatasi masalah agar penelitian yang dilakukan tidak melebar kepermasalahan lain, sehingga penelitian ini tetap terfokus

¹³ Wawancara bersama Oevin Libriani mahasiswa Uin Raden Fatah Palembang pada 24 Maret 2019 di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

¹⁴ Endang Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan: Dari ServeQUAL ke LibQUAL*, (Jakarta: Sagung Seto, 2013), h. 195.

¹⁵ Endang Fatmawati, Endang Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan: Dari Servelqual ke Libqual*, (Jakarta: Sagung Seto, 2013), h. 206.

pada ruang lingkup ilmu perpustakaan yang mengenai kepuasan pemustaka dan layanan administrasi keanggotaan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “

1. Bagaimana kepuasan pemustaka pada layanan administrasi keanggotaan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan berdasarkan dimensi Libqual^{TM+}?
2. Seberapa tinggi tingkat kepuasan pemustaka pada layanan administrasi keanggotaan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan menggunakan Metode LibQual^{TM+}?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pemustaka pada layanan administrasi keanggotaan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan berdasarkan dimensi LibQual^{TM+}.
- b. Untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan pemustaka pada layanan administrasi keanggotaan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan menggunakan Metode LibQUAL^{TM+}.

2. Manfaat penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan teori dibidang ilmu perpustakaan mengenai kepuasan pemustaka dan layanan administrasi keanggotaan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, diharapkan dapat memberikan masukan kepada administrasi keanggotaan mengenai kepuasan pemustaka pada layanan administrasi keanggotaan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan
2. Bagi pemustaka, dapat melakukan layanan administrasi keanggotaan dengan benar berdasarkan prosedur yang ada diperpustakaan.
3. Bagi peneliti, dapat menambah pengalaman dan wawasan peneliti tentang ilmu perpustakaan khususnya kepuasan pemustaka dan layanan administrasi keanggotaan.

E. Kerangka Teori

1. Kepuasan pemustaka

Menurut Lasa kepuasan pemustaka adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.¹⁶ Menurut Richar Oliver dalam Barnes adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal ini berarti bahwa penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari

¹⁶ Lasa HS, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, 2009, h. 155

suatu barang atau jasa ataupun barang atau jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan.¹⁷ Sedangkan Susan Fournier dan David Glen Mick dalam buku yang sama menggambarkan lima kesimpulan penting tentang kepuasan pelanggan sebagai berikut : 1). Kepuasan pemustaka adalah suatu proses yang aktif dan dinamis; 2). Kepuasan tersebut seringkali memiliki dimensi social yang kuat; 3). Makna dan emosi merupakan komponen integral dan kepuasan; 4). Proses kepuasan bergantung pada konteks dan saling berhubungan meliputi berbagai paradigma, model, dan mode; 5). Kepuasan produk selalu berkaitan dengan kepuasan hidup dan kualitas hidup itu sendiri. Tingkat kepuasan pemustaka dapat dikatakan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan pemustaka apabila kinerja dan jasa layanan yang diberikan dibawah harapan, maka pemustaka akan merasa kecewa. bila kinerja dan layanan yang diberikan melebihi harapan maka pemustaka akan merasakan kepuasan. Pemustaka yang merasa puas akan setia dan memanfaatkan jasa layanan yang ada lebih lama, dan memberikan pandangan yang baik terhadap layanan yang sudah ada.

¹⁷ Elva Rahma, *Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang*. (Padang : Universitas Negeri Padang, 2016) hlm. 10.

2. Layanan Adminitrasi Anggota Membership

Menurut KBBI “layanan adalah perihal atau cara melayani, jasa atau kemudahan yang diberikan yang berkaitan dengan jasa.¹⁸ Pelayanan adalah “mencakup semua kegiatan pelayanan kepada pengguna yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat untuk kepentingan pengguna perpustakaan”.¹⁹

Melalui layanan perpustakaan, pengguna dapat memperoleh hal berikut :

1. Informasi yang dibutuhkannya secara optimal dari berbagai media.
2. Manfaat berbagai alat bantu penelusuran yang tersedia

Menurut Gronroos keanggotaan (*Membership*) merupakan sesuatu pengakuan sebagai pelanggan yang bergabung dalam suatu organisasi, perusahaan atau kelompok secara resmi dan diakui.²⁰ Keanggotaan biasanya ditandai dengan adanya sebuah kartu anggota atau (*Membership card*). Membership card dapat dipakai oleh yang dianggap memenuhi syarat sebagai *member*.

Perilaku keanggotaan yang menggunakan membership card terdiri

- a. *Retention*, yaitu anggota yang memperbaharui kenggotaannya dari satu tahun keanggotaan ke tahun berikutnya.
- b. *Participation*, yaitu batasan/tahapan dimana anggota mengkonsumsi pelayanan/jasa yang diberikan oleh asosiasi.

¹⁸ Depdikbud, kamus besar bahasa Indonesia (Jakarta: Dubdikbud), h. 505.

¹⁹ Wiji Sumarno, 2013, *Ibid*, h. 100

²⁰ Danny Stevano, Tan, *Pengaruh Kepuasan Pelanggan Membership Card Oriflamme Terhadap Loyalitas Pelanggan Padakosmetika Oriflamme Di Yogyakarta*, (Yogyakarta: Universitas Satya Kristen Wacana, 2012), hal 4. Diakses pada 19 oktober 2018.

- c. *Coproduction*, yaitu tahapan/batasan dimana anggota dilibatkan di dalam produksi dari produk, pelayanan, dan atau pemasaran asosiasi.

3. Metode LibQUAL^{+TM}

Menurut Calvert kualitas layanan perpustakaan diukur dengan menggunakan analisis kesenjangan (*gab analysis*) dengan cara mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dengan layanan yang diberikan.²¹ Dalam Cakvert juga disebutkan bahwa pendekatan yang umum diterapkan di perpustakaan yaitu dengan pendekatan teori diskonfirmasi (*Disconfirmation theory*) yang mengkaji perbedaan antara harapan pemustaka dan persepsi layanan yang akan diterimanya. Menurut Wiji Sumarno persepsi adalah suatu proses membuat penilaian atau membangun kesan mengenai berbagai macam mengenai hal yang terdapat didalam lapangan penginderaan seseorang.²² Persepsi merupakan tanggapan yang diberikan seseorang untuk mengorganisasikan pengamatan untuk membedakan, mengelompokkan sesuatu hal. LibQUAL^{+TM} merupakan sebuah survei market total yang efektif untuk konteks penelitian untuk menilai kualitas layanan. Dalam Nurkertamanda dan Pandu menyebutkan bahwa LibQUAL^{+TM} adalah suatu rangkaian “alat” (metode) yang digunakan Perpustakaan untuk mengumpulkan, mencari, memahami, dan menanggapi opini pengguna terhadap kualitas layanan yang berikan.

LibQUAL^{+TM} telah menghasilkan instrumen untuk evaluasi kualitas layanan perpustakaan yang tampak nya sederhana. Namun tidak demikian, karena instrument

²¹ Endang fatmawati, 2013, *Op.cit.*, h. 194.

²²Wiji Sumarno, *Psikologi Perpustakaan*, (Jakarta: sagung Seto, 2009), h. 52

LibQUAL^{+TM} yang telah diuji coba untuk mencapai validitas. Ada sejumlah alasan mengapa validitas statistic digunakan karena mungkin yang terpenting bahwa LibQUAL^{+TM} lebih dimaksudkan untuk membandingkan kondisi suatu Perpustakaan lainnya.

Pengukuran Dimensi LibQUAL^{+TM}

Menurut Endang Fatmawati untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan terdapat 4 dimensi:²³

1. Kemampuan Dan Sikap Pustakawan Dalam Melayani (Service Affect)

service affect yaitu kemampuan, sikap dan dan mentalis pustkawan dalam melayani pemustaka. Kualitas layanan perpustakaan akan menjadi semakin baik apabila pustakawan mempunyai kemampuan sebagai perantara /penengah (intermediary) yang professional bagi pemustakanya. Bagaimanapun kemampuan, sikap, dan penampilan pustakawan dalam melayani pemustaka sangat menentukan kualitas layanan perpustakaan. Hal ini seperti diungkapkan oleh Ming bahwa pustakawan sangat penting perannya dalam menunjang kualitas layanan perpustakaan.

Lebih lanjut Jankowska, menyebutkan bahwa dimensi *service affect* digolongkan sebagai kekuatan terbesar dari sebuah perpustakaan.

²³ Endang fatmawati, 2013, *ibid.*, h.217.

- Empati/kepedulian (Empathy): Threating customer as Individuals.
Memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pemustaka dan berupaya untuk memahami keinginan/kebutuhan pemustaka yang meliputi juga kemudahan dalam melakukan dalam melakukan hubungan komunitas yang baik.
- Ketanggapan (responsiveness) : being willing to help
Kemauan/kasediaan para pustakawan untuk membantu dan memberikan layanan dengan tanggap dan cepat (responsif) kepada pemustaka, sehingga jika membiarkan pemustaka menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas layanan perpustakaan.
- Jaminas/kepastian (assurance) : inspring trunth and confident
Mencakup keamanan, kesopanan, dan keramahan, sifat dapat dipercaya dapat dimiliki para pustakawan, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan-raguan serta pengetahuan pustakawan. Selain itu juga kemampuan pustakawan dalam melakukan tugas pokok dan fungsi (tufoksi) di perpustakaan dalam melayani pemustaka.
- Reabilitas/keandalan (Reability) : delivering on promise
Yaitu suatu kemampuan untuk memberikan layanan perpustakaan yang dijanjikan dengan akurat, tepat waktu, konsisten segera, memuaskan dan terpercaya kepada pemustaka. Kinerja harus sesuai dengan harapan pemustaka yang berarti ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua pemustaka dengan tanpa kesalahan.

2. Fasilitas dan Suasana Ruang Perustakaan (Library As Place)

Yaitu perpustakaan dianggap sebagai sebuah tempat yang mempunyai kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik, bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang, peralatan dan perabotan (equipment) ketersediaan sarana peralatan komunikasi dan petugas (Personnel and communication material), maupun sebagai symbol dan tempat perlindungan. Konsep library as place digunakan untuk menilai kemampuan perpustakaan dalam memenuhi harapan pemustaka dalam penyediaan berbagai fasilitas diperpustakaan.

3. Pentunjuk Dan Sarana Akses (Personal Control)

Yaitu suatu konsep yang membuat pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam mencari informasi tanpa bantuan pestakawan. Hal ini menyangkut tentang kemudahan navigasi, kenyamanan, peralatan, dan kepercayaan diri.

4. Akses Informasi (Information Akses)

Yaitu menyangkut tentang ketersediaan bahan perpustakaan yang memadai, kekuatan koleksi/bahan pustaka yang dimiliki cakupan isi/ruang lingkup, aktualitas, bimbingan pustakawan, maupun tingkat kecepatan waktu akses informasidi perpustakaan.

F. Tinjauan Pustaka

Sehubungan dengan penelitian ini yang berjudul “mengukur kepuasan Pemustaka pada Layanan Administrasi keanggotaan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan” Perlu adanya tinjauan pustaka dari penelitian terdahulu yang

berhubungan dengan penelitian ini. Ada beberapa penelitian yang sejenis yang peneliti dari hasil penelusuran dan jadikan sebagai tinjauan pustaka.

Penelitian pertama yang dilakukan oleh Yusrawati dalam Tesisnya yang berjudul “Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Referensi Menggunakan Metode Kesenjangan (*Gab Analysis*) di Perpustakaan Universitas Gadjadarmas Yogyakarta” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka pada layanan referensi di perpustakaan Gadjadarmas Yogyakarta pada keseluruhan dimensi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*Empathy*), menggunakan metode kesenjangan (*Gab Analysis*). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi penelitian ini pemustaka aktif pada perpustakaan Perpustakaan Universitas Gadjadarmas Yogyakarta yang berjumlah 5210. Peneliti menentukan besaran sampel berpedoman pada tabel *Isaac dan Michael* dengan tingkat kesalahan 10% sehingga didapat sampel sebesar 257 dan teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling*. Objek yang dikaji ada 5 (lima) indikator dari variabel tunggal yaitu dimensi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*Empathy*), pada layanan referensi di Perpustakaan Universitas Gadjadarmas Yogyakarta yang dijadikan instrumen dalam penelitian dalam penelitian ini dengan menjabarkan keseluruhan dimensi tersebut dalam bentuk pernyataan. pengumpulan data menggunakan angket, wawancara, dan observasi. Hasil pengumpulan data dianalisis secara manual dan bantu *SPSS Version 21*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan

pemustaka pada pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Gajah Mada Yogyakarta pada keseluruhan dimensi yaitu bukti fisik (*tangibles*), sebesar 88,81% dan kesenjangan -6,14, kehandalan (*reability*), 87,07% dan kesenjangan -3,3, daya tanggap (*responsiveness*), 85,39% dengan kesenjangan -2,49, jaminan (*assurance*), 89,17% dengan kesenjangan -4,23, empati (*Empathy*), 87,65% dengan kesenjangan -2,48. Tingkat kepuasan pemustaka pada layanan referensi di Perpustakaan Universitas Gajah Mada Yogyakarta pada keseluruhan dimensi pelayanan yaitu berada pada kategori baik yang menunjukkan nilai tingkat kesesuaian sebesar 86,61%.

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Andi Pandita dalam Skripsinya yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar, untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar, dan ingin mengetahui apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian *asosiatif* atau hubungan (pengaruh) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 4350 pemustakadan sampel yang diambil sebanyak 50 pemustaka yang ditarik dengan menggunakan teknik *sampling insidental*. Pengumpulan data menggunakan metode angket dan

dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar tergolong baik dengan skor persentase sebesar 79,17%. Sementara kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar tergolong dalam kategori besar dengan skor persentase sebesar 72,28%. Ada hubungan dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar sebesar 0,615 termasuk dalam kategori kuat, hal ini ditunjukkan dengan angka koefisien determinasi sebesar 37% dan sisanya 63% ditentukan faktor lain.

Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Fauzan Dwi Kurniawan dalam Tesisnya yang berjudul “Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Malam Hari Berdasarkan Kajian Indeks Kepuasan Pemustaka (IKM) (Studi Kasus Di Perpustakaan Yogyakarta)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi layanan malam hari perpustakaan kota Yogyakarta, yang kedua adalah untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan terhadap layanan malam hari di perpustakaan kota Yogyakarta dan ketiga adalah untuk mengetahui bagaimana indeks kepuasan pada masing-masing tingkatan masyarakat terhadap layanan malam hari perpustakaan Yogyakarta. penelitian penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Responden dipilih secara acak. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pengukuran variabel penelitian berdasarkan Peraturan Menpan No. 25 Tahun 2004. Adapun teknik analisa data menggunakan analisa deskriptif statistik. Berdasarkan analisa yang dilakukan secara parsial yang berupa tingkatan katagori dan unsur, serta secara

keseluruhan yang berarti penilaian keseluruhan maka, didapat nilai kepuasan masyarakat 3,19 dan interval konversi 79,75 maka bisa dikatakan kualitas layanan malam hari adalah baik.berdasarkan hal tersebut, maka maka disaran kepada perpustakaan kota Yogyakarta untuk mewajibkan semua petugas memakai *tag name* mengenai jabatan yang jelas, dan juga sarana prasarana terutama lahan parkir kendaraan roda empat atau lebih dan membuka seluruh layanan yang dimiliki sampai pukul 00.00 WIB.

Penelitian keempat dilakukan oleh Mirfayana dalam Skripsinya yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Ruang Baca Di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pemustaka terhadap ruang baca di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Adapun yang menjadi responden pada penelitian ini yaitu, pemustaka yang ada di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar sejumlah 109 responden rata perhari dengan sampel 27 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan Angket/kuesioner dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Ruang baca di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makasar cukup nyaman dan sudah memenuhi kepuasan pemustaka. Hal ini dapat dilihat Dilihat dari akumulasi keseluruhan dengan skor sebesar 73,18% yang mana ini terletak pada kategori cukup nyaman.

Penelitian kelima dilakukan oleh Gadis Shella Mutia skripsinya yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta berdasarkan metode Libqual^{+TM} “. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas Layanan di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta berdasarkan metode Libqual^{+TM} yang terdiri dari 3 dimensi yaitu ditinjau dari kinerja pustakawan dalam melayani (*Affect of service*), kualitas informasi dan akses informasi (*information control*), dan sarana perpustakaan (*Library as place*). Metodologi penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pada pengumpulan data pada penelitian ini adalah studi pustaka, observasi dan kuesioner. Sampel pada penelitian ini adalah anggota Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta pada bulan agustus 2017 sebanyak 152 orang yang dibatasi menggunakan rumus Slovin yaitu 60 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan *accidental sampling*. Berdasarkan hasil kualitas layanan di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta secara umum telah dinilai cukup baik oleh pemustaka.

Penelitian keenam dilakukan oleh Inayatul Ramadita skripsinya yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan SMA Bakti Idhata dengan Metode Libqual^{+TM}. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi dan harapan siswa terhadap kualitas layanan Perpustakaan SMA Bakti Idhata dari aspek terhadap informasi (*access to information*) sikap petugas dalam melayani (*affect to service*), kemudahan pencarian informasi secara individual (*personal control*), dan perpustakaan sebagai tempat (*library as place*). Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan

melalui observasi, angket, dan wawancara. Populasi pada penelitian ini adalah siswa SMA Bakti Idhata dengan teknik *accidental sampling* diambil sampel 25% dari kelas 1 dan 2. Teknik pengumpulan data menggunakan Metode LibqualTM yang mengukur Gab/kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna terhadap layanan. Berdasarkan hasil penelitian kualitas layanan Perpustakaan SMA Bakti Idhata keempat dimensi tersebut dinilai sudah cukup baik.

Dari beberapa penelitian terdahulu dapat di lihat perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti. Persamaan penelitian ini dengan keenam penelitian terdahulu yakni dari segi jenis penelitian, pendekatan dan teknik pengumpulan data. dari keenam penelitian terdahulu semuanya menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif sama hal dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini juga menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif . Adapun perbedaan dari penelitian ini dengan keenam penelitian terdahulu yakni dari segi metode pengukuran yang digunakan, teori yang digunakan, tempat penelitian dan subjek penelitian.

G. Metodologi Penelitian

1. Jenis dan pendekatan penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Arikunto, penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status atau gejala yang

ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.²⁴ Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan apa yang saat ini berlaku. Di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada. Dengan kata lain Penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini, dan melihat kaitan antara variabel-variabel.²⁵ Serta penulis berusaha menggambarkan secara sistematis mengenai karakteristik populasi. Serta menggambarkan hubungan variabel-variabel dalam penelitian ini.

2. Lokasi dan Tempat Penelitian

Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan yang terletak di Jalan Demang Lebar Daun No.47 Palembang.

3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti langsung dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian.²⁶ Data diperoleh dengan cara, pengisian angket, wawancara, dan dokumentasi kepada pemustaka yang menjadi anggota Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

²⁴Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Yogyakarta: Rineka Cipta, 2007), h. 234.

²⁵Mardalis, *Metode Penelitian: Suatu Mendekatan Proposal* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), h. 26.

²⁶Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana, 2005), h. 123.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari perpustakaan yang berupa buku, jurnal, dokumen perpustakaan, data keanggotaan dan sebagainya yang berhubungan dengan kepuasan pemustaka pada layanan administrasi keanggotaan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi merupakan objek penelitian atau pihak yang memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti. Populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²⁷

Populasi pada penelitian ini adalah anggota Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan pada tahun 2018 yang berjumlah 6053 rata-rata anggota perpustakaan pertahun dalam kategori SMA, Mahasiswa dan Umum.²⁸

b. Sampel

Pengambilan sampel (sampling) adalah proses memilih sejumlah elemen secukupnya dari populasi sehingga penelitian terhadap sampel dan pemahaman

²⁷ Sugiyono, *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Bandung : Alfabeta, 2006), h. 90.

²⁸ Data Bidang layanan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan 2019

tentang sifat atau karakteristiknya akan membuat menggeneralisasikan sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi.²⁹

Sampeling atau sampel berarti contoh, yaitu sebagian dari seluruh individu yang menjadi objek penelitian. Dalam menentukan sampel hendaknya dipenuhi syarat-syarat utama dalam menentukannya di dalam penelitian kita, maksudnya ialah bahwa sampel yang kita gunakan harus dapat mewakili populasi.³⁰

Adapun pengambilan sampel pada penelitian ini sebanyak 98 responden dari 6053 populasi jumlah rata-rata anggota perpustakaan pertahun dalam kategori SMA, Mahasiswa dan Umum dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 0,01 atau 10 % sebagai berikut:

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

Dimana :

n : Jumlah elemen/ anggota sampel

N : Jumlah elemen / anggota Populasi

e : Error level (tingkat kesalahan) (catatan : Umumnya digunakan 1 % atau 0,01, 5% 0,05 dan 10% atau 0,10 (catatan dapat dipilih oleh peneliti).

Perhitungan :

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

$$n = \frac{6053}{1 + 6053 (0,10)^2}$$

²⁹Juliansyah, *Metodelogi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), h. 148.

³⁰Mardalis, *Metode Penelitian: Suatu Mendekatan Proposal* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), h. 58

$$n = \frac{6053}{1 + 6053 (0,01)}$$

$$n = \frac{6053}{61,53}$$

$$n = 98,3$$

Dari perhitungan diatas Sampel yang diambil sebanyak 98 responden. Penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan sampel non probabilitas dengan teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.³¹ Pertimbangan yang digunakan adalah dengan memberikan ciri-ciri atau kriteria tertentu seperti, pemustaka aktif perpustakaan dan pemustaka yang telah menjadi anggota perpustakaan.

Tabel 1.1
Sampel Penelitian

No	Pemustaka	Sub populasi	Sampel
1	SMA	217	$\frac{217}{6053} \times 98 = 3$
2	Mahasiswa	5530	$\frac{5530}{6053} \times 98 = 90$
3	Umum	306	$\frac{306}{6053} \times 98 = 5$
	Total	6053	98

(Sumber: Hasil Olahan Data Primer)

³¹Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 126.z

5. Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini antara lain:

a. Observasi

Observasi meliputi kegiatan pengamatan dan pencatatan pola perilaku orang, subjek, atau kejadian-kejadian dalam suatu cara yang sistematis untuk mendapatkan informasi tentang fenomena-fenomena yang diamati.³² Observasi dalam penelitian ini yakni mengamati fenomen-fenomena atau kejadian yang ada perpustakaan mengenai pelayanan pustakawan dan perilaku pemustaka pada layanan administrasi keanggotaan Dinas perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

b. Kuesioner

Kuesioner atau angket adalah daftar pertanyaan atau pernyataan kuesioner yang dikirimkan kepada responden baik secara langsung maupun tidak langsung.³³ Pada bagian ini peneliti akan menyebarkan angket pertanyaan tertulis yang terkait dengan topik penelitian ini pemustaka yang menjadi anggota Dinas perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan yang sudah ditentukan jumlah sampelnya.

³²Wagiran, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Teori dan Implementasi*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), h. 235.

³³ Husaini Usman dan Purnomo Stiad Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), h. 60.

c. Wawancara

Wawancara adalah merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai tetapi dapat juga diberikan daftar pertanyaan dahulu untuk dijawab pada kesempatan lain.³⁴

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan kepada informan yang dilakukan secara tatap muka langsung dengan pemustaka dan pustakawan Dinas perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan mengenai layanan administrasi keanggotaan.

d. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu sejumlah besar fakta dan data yang tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data yang tersedia yaitu berbentuk surat-surat, catatan harian, cindra mata, laporan, artefak, foto.³⁵ Sifat utama data ini tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di Dinas perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan tentang topik yang akan diteliti.

³⁴Juliansyah, *Metodelogi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), h. 138.

³⁵Juliansyah, *Metodelogi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), h. 62.

6. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono, instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.³⁶ Instrumen dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui persepsi pemustaka mengenai kepuasan pemustaka pada layanan administrasi keanggotaan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Dalam penelitian ini menggunakan angket/kuesioner yang disusun dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan.

a. Skala pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert dan dibuat dalam bentuk checklist. Menurut Sugiyono, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Adapun 5 alternatif jawaban dan skor alternatif jawaban yang peneliti gunakan yaitu:

Table 1.2

Skala Likert

Skala Likert	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
RG	Ragu-ragu	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono(2013) metode penelitian kuantitatif kualitatif R&D

³⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012) h.102.

b. Variabel Penelitian

Kerlinger menyebutkan variabel adalah sebagai konstruk atau sifat (*Properties*) yang di teliti. Sementara Kidder menyatakan bahwa variabel adalah suatu kualitas dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya.³⁷

Tabel 1.3
Variabel Penelitian

No	Variabel	Subvariabel	Indikator	No. Item
1	Metode LibQual ^{TM+}	1. Kemampuan & sikap pustakawan dalam melayani (Service Affect)	- Empati/ kepedulian (<i>Empaty</i>)	1, 2
			- Ketanggapan (<i>Responsive-ness</i>)	3, 4
			- Jaminan kepastian (<i>Assurance</i>)	5, 6
			- Reabilitaskeandalan (<i>Reability</i>)	7,8
		2. Fasilitas & suasana Ruang Perpustakaan (Library As Face)	- Berwujud/ada fisik (<i>Tangibles</i>)	9, 10
			- Ruang yang bermanfaat (<i>Utilitarian Space</i>)	11
			- Berbagai makna (<i>Syimbol</i>)	12
			- Tempat yang nyaman (<i>refuge</i>)	13
		3. Petunjuk dan sarana akses (Personal Control)	- Kemudahan akses (<i>Easy of navigation</i>)	14, 15
			- Kenyamanan individu pemustaka (<i>Convenience</i>)	16, 17

³⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 38.

			- Peralatan yang modern (<i>modern Equipment</i>)	18
		4. akses information (Information Access)	- Isi/ruang lingkup (<i>content/ Scope</i>)	19
			- Kecepatan waktu akses	20

Sumber : *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL LibQUAL+TM Endang Fatmawati 2013.*

7. Uji validitas dan Reliabilitas

a. Uji validitas

Uji validitas ialah untuk memastikan bahwa instrumen yang telah kita buat layak digunakan dan memang mengukur apa yang hendak diukur.³⁸ Dari uji validitas akan diketahui kualitas masing-masing butir instrument. Untuk mengetahui validitas pada setiap butir instrument dalam penelitian ini maka peneliti terlebih dahulu melakukan uji validitas.

Untuk melakukan uji validitas peneliti melakukan penyebaran angket kepada 30 responden diluar sampel. Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. menggunakan rumus *degree of freedom* (df) untuk menentukan r_{tabel} , yaitu dengan rumus $df = n - 2$ nilai r tabel dapat diperoleh melalui tabel r *product moment pearson* dengan df (*degree of freedom*) = $n - 2$ dengan signifikan 0,05, jadi $df = 30 - 2 = 28$, maka r tabel = 0,361. Ketentuan hasil akhir adalah apabila r hitung > r tabel maka item

³⁸Wagiran, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Teori dan Implementasi*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), h. 394

pertanyaan dikatakan valid, dan sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel maka dikatakan item tidak valid. r hitung didapatkan dari hasil pengujian *SPSS statistic 22* sedangkan r tabel didapatkan dari tabel r *product moment pearson*.

Hasil uji validitas angket dengan menggunakan program *SPSS statistic 22* dapat dilihat pada tabel bahwa 20 butir pertanyaan dinyatakan valid karena nilai r hitung $>$ r tabel.

Table 1.4
Hasil uji validitas instrument kepuasan pemustaka

No. Butir Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,506	0.361	Valid
2	0,502	0.361	Valid
3	0,543	0.361	Valid
4	0.547	0.361	Valid
5	0,431	0.361	Valid
6	0,408	0.361	Valid
7	0,411	0.361	Valid
8	0,661	0.361	Valid
9	0,420	0.361	Valid
10	0,621	0.361	Valid
11	0,406	0.361	Valid
12	0,433	0.361	Valid
13	0,454	0.361	Valid
14	0,438	0.361	Valid
15	0,618	0.361	Valid
16	0,510	0.361	Valid
17	0,511	0.361	Valid
18	0,427	0.361	Valid
19	0,453	0.361	Valid
20	0,653	0.361	Valid

Sumber: olah data primer SPSS Versi 22

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Reliabilitas menunjukkan kemantapan/ konsistensi hasil pengukuran.³⁹ Suatu pengukuran dikatakan reliabel (andal) jika hasilnya konsisten/stabil, dapat dipercaya apabila beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap sekelompok subyek yang sama memperoleh hasil yang sama pula.⁴⁰

Untuk melakukan pengujian reliabilitas instrument pada penelitian ini peneliti menggunakan *SPSS statistic 22* dengan rumus *Alpha's Cronbach* dengan langkah-langkah sebagai berikut: pilih menu *Analyze - Scale - Reability analysis*, lalu pindahkan kelompok pertanyaan ke kolom *items*, kemudian klik *Ok*.

Untuk uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program *SPSS statistic 22* menggunakan rumus *Cronbach's Alpa*. Hasilnya diperoleh nilai reliabilitas sebagai berikut:

Table 1.5
Hasil Uji Reliabilitas

variabel	r_{tabel}	R_{hitung} (nilai <i>Cronbach's Alpa</i>)	Keterangan
Kepuasan Pemustaka	0,60	0,795	Reliabilitas

Sumber: olah data primer SPSS Versi 22

³⁹Juliansyah, *Metodelogi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), h. 131.

⁴⁰Sri Hartinah, *Metode Penelitian Perpustakaan* (Jakarta: Universitas Terbuka, 2014), h. 6.15.

Uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel nilai *Cronbach's Alpha* 0,795, sedangkan nilai *alpha* > 0,60. Maka dari itu dapat dikatakan bahwa semua instrument dinyatakan reliabel.

8. Teknik analisis data

Data diolah berdasarkan hasil dari kuisioner yang telah disebarkan yang dijawab oleh responden. Untuk mengolah data dalam penelitian ini dilakukan beberapa langkah sebagai berikut:⁴¹

1. Coding

Dalam tahap ini seorang peneliti memberi kode pada setiap variabel atau item dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitiannya. Tahap ini dilakukan untuk mempermudah peneliti melakukan rekapitulasi data yang telah terkumpul dan sekaligus mempermudah mendeteksi bilamana ada kesalahan pemasukan data.

2. Scoring

Pemberian skor dilakukan dalam rangka menyesuaikan dengan tujuan penelitian dan alat yang digunakan dalam analisis. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan daftar pertanyaan dengan mengambil datanya berupa interval dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, sangat tidak setuju. Dari jawaban tersebut kemudian dilakukan skoring misalnya, jawaban “sangat setuju” diberi

⁴¹Wagiran, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Teori dan Implementasi*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), h. 328

skor 5, jawaban “setuju” diberi skor 4, jawaban “ragu-ragu” diberi skor 3, jawaban tidak setuju diberi skor 2, dan jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1.

3. Tabulating

Tabulasi dimaksudkan untuk melakukan rekap skoring dari masing-masing variabel hingga siap untuk dianalisis lebih lanjut. Tabulasi data adalah proses memasukan data mentah pada tabel yang disediakan untuk dilakukan perhitungan statistik nilai kuesioner.

4. Analisis Deskriptif (*Deskriptif Analyzing*)

Analisis deskriptif dimaksudkan untuk mengetahui karakteristik masing-masing variabel serta dapat melakukan representasi objek masalah penelitian.

Adapun dalam teknik analisis data peneliti menggunakan rumus Mean, Rumus Mean digunakan untuk mengetahui nilai rata-rata dari setiap butir instrumen.⁴²

$$\text{Mean } x = \frac{\sum x}{N}$$

Keterangan :

X : rata-rata hitung / mean

$\sum X$: jumlah semua nilai

N : jumlah responden⁴³

⁴²Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rinika Cipta, 2006), h.135.

⁴³Syaifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Cetakan Kesepuluh, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), h. 126.

Setelah diketahui rata-rata dari jawaban responden, lalu dilakukan perhitungan menggunakan rumus *grand mean* untuk mengetahui rata-rata umum dari masing-masing butir pertanyaan. Rumus *grand mean* sebagai berikut :

$$\text{Grand mean (x)} = \frac{\text{total rata-rata hitung}}{\text{jumlah pertanyaan}}$$

Untuk mencari rentang skala dari jawaban responden menggunakan rumus^{.44}

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

Keterangan :

RS : Rentang skala

m : skor ter tinggi

n : skor terendah

b : skala penilaian

Maka perhitungan rentang skalanya sebagai berikut:

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

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

$$RS = 0,80$$

Sehingga rentang skalanya adalah 0,80, dengan rentang skala 0,80 kemudian dibuat skala penilaian sebagai berikut:

$$4,20 - 5,00 = \text{Sangat Tinggi}$$

$$3,40 - 4,20 = \text{Tinggi}$$

$$2,60 - 3,40 = \text{Sedang}$$

⁴⁴Bilson Simanora, *Panduan Riset Prilaku Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008), h. 220.

1,80 – 2,60 = Rendah

1,00 – 1,80 = Sangat Rendah⁴⁵

9. 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.⁴⁶

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 sampel⁴⁷

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

⁴⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta. Rinika Cipta. 2006), h. 135-137.

⁴⁶Syofyan siregar, *metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. (Jakarta: Kencana, 2013), h. 55

⁴⁷Sugiyono, *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 5%, menggunakan uji satu pihak, maka didapat harga ttabel 1,984. Oleh sebab itu dapat dipahami:

- a. Jika thitung lebih besar ($>$) dari pada 1,984, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.
- b. Jika thitung lebih kecil ($<$) dari pada 1,984, maka H_a ditolak dan H_0 diterima.

H. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan informasi alamiah yang sangat membantu peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang sama. Berdasarkan pendapat para ahli maka penulis akan mendefinisikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kepuasan

Menurut Kotler menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan-harapannya (*expectations*).⁴⁸ Kepuasan dapat tercapai apabila layanan yang ada perpustakaan mampu memenuhi kebutuhan

⁴⁸Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQual+TM*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h. 9.

dan harapan seseorang. Jika kinerja berada di bawah harapan maka konsumen tersebut tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen tersebut puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen sangat puas.

2. Pemustaka

Menurut Undang-undang No.43 Tahun 2007 tentang perpustakaan menyatakan bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu perorangan, kelompok orang masyarakat yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.⁴⁹ Pemustaka merupakan salah satu faktor pendukung dalam terbentuknya perpustakaan oleh karena itu Pemuska adalah orang atau kelompok yang memanfaatkan jasa layanan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasinya.

3. Kepuasan pemustaka

Zeithaml dan Bitner dalam Santosa yang mendefinisikan kepuasan pemustaka sebagai penilaian pelanggan terhadap produk atau jasa yang berhubungan pemuasan dan kebutuhan harapan mereka, kepuasan konsumen biasanya dipengaruhi oleh faktor-faktor spesifik dari suatu produk spesifik dari suatu produk atau jasa dan juga *'perception og quality'*.⁵⁰

⁴⁹Undang-undang republik Indonesia nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan, Jakarta. Perpustakaan Nasional RI, h.3.

⁵⁰Fransisca Rahayuningsi, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibqualTM*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h. 13.

4. Layanan Administrasi Anggota Membership

Layanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti prihal atau cara melayani. Layanan pengguna merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan.⁵¹

Hal ini berarti bahwa penilaian terhadap baik buruknya kinerja perpustakaan ditentukan oleh baik buruknya layanan yang diberikan kepada pengguna. Layanan pengguna merupakan kegiatan yang langsung mempertemukan pengguna dengan staf perpustakaan sehingga penilaian akan langsung diberikan oleh pengguna terhadap kinerja secara langsung sehingga akan berpengaruh terhadap penilaian seluruh kinerja perpustakaan.

Menurut Gronroos keanggotaan (*Membership*) merupakan sesuatu pengakuan sebagai pelanggan yang bergabung dalam suatu organisasi, perusahaan atau kelompok secara resmi dan diakui.⁵² Keanggotaan biasanya ditandai dengan adanya sebuah kartu anggota atau (*Membership card*). *Membership card* dapat dipakai oleh yang dianggap memenuhi syarat sebagai *member*.

5. Metode LibQual+™.

Metode LibQUAL+™ merupakan metode khusus untuk mengukur kualitas layanan di perpustakaan. Pengukuran didasarkan pada tingkat persepsi dan harapan pemustaka. Seperti sudah dijelaskan di depan bahwa ada keterkaitan antara kualitas

⁵¹Erna Awakien Rochmah, "Pengelolaan Layanan Perpustakaan", Jurnal IAIN Tulung Agung, Vol .4, no. 2 November 2016, (Tulung Agung: IAIN Tulung Agung), h. 3. (Diakses pada 13 Januari 2019)

⁵²Danny Stevano, Tan, *Pengaruh Kepuasan Pelanggan Membership Card Oriflamme Terhadap Loyalitas Pelanggan Paddockosmetika Oriflamme di Yogyakarta*, Skripsi, (Yogyakarta: Universitas Satya Kristen Wacana, 2012), hal 4. Diakses pada 19 oktober 2018.

jasa perpustakaan dengan kepuasan pemustaka, dimana kualitas jasa kadang dianggap sebagai penyebab kepuasan pelanggan atau sebaliknya.

I. Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan, bab ini meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka teori, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, definisi oprasional dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori atau Kajian Pustaka

Dalam bab ini dikemukakan teori-teori bersangkutan dalam persoalan penelitian yakni kepuasan pemustaka, kepuasan, pemustaka, layanan administrasi keanggotaan, metode Libqual^{+TM}, tujuan metode Libqual^{+TM}, manfaat metode Libqual^{+TM}.

BAB III Deskripsi wilayah penelitian

Pada bab ini berisi deskripsi wilayah penelitian sejarah singkat Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, visi, misi, struktur organisasi, SDM, pengolahan dan layanan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

BAB IV Hasil penelitian dan pembahasan

Pada bab ini yang didalamnya menguraikan tentang hasil analisis dari hasil penelitian dan pembahasan dari data yang telah diperoleh Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan,

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan atau saran penelitian.