

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Pemustaka

1. Definisi Kepuasan

Kepuasan pemustaka berasal dari dua kata yaitu kepuasan dan pemustaka. Pemustaka harus dipuaskan. Hal itu sejalan dengan pendapat Schnars dalam Wijaya bahwa pada dasarnya tujuan perusahaan adalah menciptakan kepuasan para pelanggan. 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*)”.¹ Menurut Irawan “kepuasan merupakan persepsi orang terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya”.² Kepuasan juga dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan dalam suatu pelayanan.

Sementara itu Kotler dalam Wijaya menyatakan bahwa “kepuasan merupakan fungsi dari pandangan terhadap kinerja produk atau jasa dan harapan konsumen. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka konsumen tersebut tidak puas. Jika kinerja

¹Fransisca Rahayuningsi, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode Libqual⁺*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h. 9.

²Muhammad Abdillah Islamy Dkk, *Analisis Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Libqual*, Jurnal, (Jakarta: Fakultas Ilmu Pendidikan Univertas Pendidikan Indonesia, Vol.1, ed. 75, Juni 2016), h. 5 (Diakses pada 4 Desember 2018)

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.³ Sedangkan menurut Suwarno pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan, koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya).⁴ Pemustaka juga dapat diartikan sebagai orang-orang yang datang ke perpustakaan dengan maksud, tujuan, harapan tertentu sehingga dapat memperoleh informasi yang diinginkan dengan cara yang mudah dan menyenangkan. Ada berbagai jenis pemustaka seperti pelajar, mahasiswa, dosen, guru, karyawan, dan masyarakat umum tergantung dengan jenis perpustakaan tersebut.

Dari definisi mengenai pemustaka diatas mengisyaratkan bahwa pemustaka terdiri dari berbagai kepribadian yang masing-masing memiliki sifat dan karakter yang berbeda-beda. Ada sifat pemustaka yang pendiam, pemaarah, terbuka, tertutup, lugu dan sebagainya. Qalyubi, dkk menyatakan bahwa ada berbagai sifat dan karakter

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

⁴Erny Puspa, *Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian Dan Pengembangan Perikanan Budidaya*, Jurnal, (Jakarta: Pusat Penelitian Dan Pengembangan Perikanan Budidaya, 2016), h. 4 (Diakses Pada 5 januari 2018)

pemakai yang perlu dipahami agar tenaga perpustakaan dapat menghadapinya dengan baik. Berikut beberapa karakter dan cara menghadapi pemakai :⁵

1. Pemakai yang pendiam, dapat dihadapi dengan cara menyambut dengan ramah tamah dan mencoba menarik perhatiannya.
2. Pemakai yang tidak sabar, dapat diatasi dengan cara mengatakan kepada mereka bahwa kita akan membantunya semaksimal mungkin dan sesegera mungkin serta mengucapkan terimakasih dan memohon maaf atas ketidaknyamanan dalam pelayanan perpustakaan.
3. Pemakai yang banyak bicara, diatasi dengan cara mengenali pemakai dengan mengucapkan salam, menawarkan bantuan, dan mengalihkan perhatian pada hal-hal yang ditawarkan dengan penjelasan yang cukup.
4. Pemakai yang banyak permintaan, diatasi dengan cara mengucapkan salam apabila pemakai tersebut datang ke counter kita, mendengarkan permintaannya, segera memenuhi permintaan pemakai, meminta maaf dan menyarankan alternatif lain, serta senyum setiap saat meskipun kita merasa jengkel.
5. Pemakai yang ragu dapat diatasi dengan cara menenangkan kepercayaan, bersikap tenang dan tidak memberikan terlalu banyak pilihan pada pemakai, dan mencoba mengikuti selera pemakai.
6. Pemakai yang senang membantah atau berdebat, dapat diatasi dengan cara bersifat tenang, tidak menunjukkan reaksi apabila pemakai tersebut berada pada

⁵Fransisca Rahayuningsi, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode Libqual⁺*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h.10.

pihak yang salah, mengemukakan argumen yang masuk akal agar pemakai menghargai kita dan tidak boleh terpancing untuk berdebat.

7. Pemakai yang lugu, diatasi dengan cara menerima pemakai apa adanya, meluangkan waktu untuk membantu dengan menanyakan keperluannya, dan melayani berdasarkan permintaan serta tidak membohongi pemakai.
8. Pemakai siap mental, diatasi dengan cara membiarkan pemakai memilih yang disukai, tidak banyak bertanya, memuji pemakai, dan mengucapkan terimakasih atas kedatangan pemakai.
9. Pemakai yang curiga, diatasi di atas dengan cara mengusahakan untuk memberikan jaminan yang baik kepada pemakai serta memberikan kesempatan untuk menukarkan kembali yang telah diperolehnya jangan menunjukkan sikap seolah-olahnya petugas lebih unggul atau ragu-ragu atau bimbang.
10. Pemakai yang sombong, diatasi dengan cara bersikap tenang memuji kedatangannya, tetap sabar menghadapi segala sikapnya tidak menanggapi terlalu serius dan memberikan kesan bahwa pemakai tersebut perlu dihormati.

3. Kepuasan Pemustaka

Konsep mengenai kepuasan pemustaka seringkali dikaitkan dengan kualitas jasa. Cullen dan Ratnawati mengutip dalam Hermon & Altman, mengungkapkan bahwa “kedua istilah tersebut mempunyai hubungan yang kompleks.⁶ Kualitas jasa kadang dianggap sebagai penyebab kepuasan pelanggan atau sebaliknya”. Dari

⁶Fransisca Rahayuningsi, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode Libqual⁺*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h. 13.

pengertian tersebut dapat juga dikatakan bahwa untuk mencapai kepuasan pemustaka, maka perpustakaan harus memberikan kualitas terhadap jasa yang diberikan

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 of quality*’.⁷ Menurut Lasa Kepuasan pemustaka adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.⁸ Sedangkan menurut Yuniarti kepuasan pemustaka adalah hasil yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan.⁹

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 akan tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapannya terhadap

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

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

⁹Andi Pandita, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Negeri Makassar*, Skripsi, (Makasar: Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2017), h. 23. (Diakses pada 7 Desember 2018)

kualitas jasa perpustakaan. Persepsi dan harapan pemustaka dapat digali dengan cara menanyakan kepada pemustaka mengenai pelayanan yang diberikan. Pengalaman yang menyenangkan yang diterima seseorang dapat merupakan cerita sedih bagi yang lain, karena hal tersebut berkenaan dengan persepsi. Cook menyatakan bahwa persepsi merupakan realitas mereka. Levitt dan Cook menyatakan bahwa “pelanggan hanya sadar akan kegagalan, kejelekan, dan ketidakpuasan, bukan pada keberhasilan serta kepuasan.¹⁰ Jadi persepsi atas pelayanan yang diterima oleh pemustaka tergantung pada harapan mereka atas pelayanan yang diterima.

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 sering kali memiliki dimensi social yang kuat; 3) Makna dan emosi merupakan komponen integrak 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.

4. Pentingnya Kepuasan Pemustaka

Salah satu yang harus dilakukan perpustakaan agar pemustaka puas adalah menjaga hubungan yang harmonis dengan pemustaka dengan pemustaka. Tjiptono

¹⁰Fransisca Rahayuningsi, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode Libqual⁺*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h. 14.

menyampaikan adanya beberapa manfaat yang diperoleh atas kepuasan pelanggan, yaitu:¹¹

- a. Hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis.
- b. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian 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.

5. Alasan pengukuran kepuasan pemustaka

Pengukuran kepuasan pemustaka penting dilakukan untuk mengetahui aspek-aspek apa saja dari produk dan pelayanan perpustakaan yang membuat ketidakpuasan bagi pemustaka. Yamit menyatakan bahwa pengukuran kepuasan pelanggan hampir sama dengan pengukuran kualitas produk dan jasa yaitu ditentukan oleh variable harapan konsumen dan kinerja yang dirasakan. Gerson menyebutkan tujuh alasan utama mengapa perlu melakukan pengukuran kepuasan. Dari tujuh alasan tersebut setidaknya ada enam alasan yang dapat dipetik untuk dapat diterapkan diperpustakaan yaitu,

1. Mempelajari persepsi pelanggan

Seperti yang kita ketahui bahwa pemustaka memiliki sifat individual dan akan memandang segala sesuatu secara berbeda, walau dalam situasi yang sama.

¹¹Fransisca Rahayuningsi, 2015, h. 16.

Pengukuran kepuasan akan mencoba mencari gambaran rerata persepsi dari pemustaka. Beberapa persepsi yang perlu diidentifikasi sebelum perpustakaan melakukan pengukuran kepuasan adalah :

- a. Apa yang dicari pemustaka
 - b. Mengapa mereka memanfaatkan perpustakaan
 - c. Kriteria diterima setidaknya mutu pelayanan
 - d. Kriteria minimal untuk bisa memuaskan pemustaka
 - e. Kriteria maksimal untuk bisa memuaskan pemustakata
2. Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan dan harapan pelanggan

Menentukan kepuasan pemustaka tidak semata-mata untuk menentukan bagaimana menikmati produk dan jasa yang mereka terima. Pengukuran juga diharapkan dapat mengidentifikasi apa yang dibutuhkan dan diinginkan pemustaka, mencari tahu spesifikasi produk/jasa/sarana prasarana yang pemustaka persyaratkan, mencari tahu harapan pemustaka pada produk dan jasa yang diberikan perpustakaan. Hal yang dapat dilakukan perpustakaan untuk mengetahui beberapa hal diatas adalah dengan mempelajari kebutuhan pemustaka.

3. Menutup kesenjangan

Dalam pelayanan produk dan jasa antara perpustakaan dan pemustaka tentu banyak kesenjangan yang ada. Kesenjangan tersebut disebabkan oleh adanya perbedaan persepsi antara perpustakaan dan pemustaka. Mengukur kesenjangan

merupakan cara menutupnya. Beberapa kesenjangan yang mungkin ada antara perpustakaan dan pemustaka:

- a. Kesenjangan antara pandangan perpustakaan terhadap keinginan pemustaka yang sesungguhnya.
 - b. Kesenjangan antara pandangan perpustakaan terhadap produk dan jasa yang telah diterima pemustaka dan pandangan pemustaka terhadap produk dan jasa yang telah diterimanya.
 - c. Kesenjangan antara pandangan perpustakaan dengan pandangan pemustaka terhadap mutu pelayanan yang diberikan
 - d. Kesenjangan antara harapan pemustaka terhadap mutu pelayanan dengan kinerja perpustakaan yang sesungguhnya.
 - e. Kesenjangan antara janji promosi pelayanan dengan pelayanan yang sesungguhnya.
4. Memeriksa apakah peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan sesuai harapan anda atau tidak.

Perpustakaan harus menetapkan standar kinerja, menginformasikannya kepada seluruh pegawai serta pemustaka dan melakukan kinerja yang sesungguhnya dengan standar tersebut. Hasil dari penguran kinerja tersebut dapat dijadikan sebagai gambaran untuk meningkatkan mutu pelayanan perpustakaan.

5. Memperlajari bagaimana perpustakaan melakukan dan apa yang harus dilakukan kemudian

Alasan-alasan pengukuran yang dimukakan diatas penting untuk diperhatikan, namun ada alasan yang lebih penting yaitu mengumpulkan informasi apa yang harus dilakukan di masa mendatang. Pengukuran kepuasan pemustaka akan memberikan informasi apakah perpustakaan memuaskan pemustaka atau tidak, serta upaya apa yang harus dilakukan perpustakaan untuk memuaskan pemustaka di masa mendatang.

6. Menerapkan proses perbaikan berkesinambungan

Peningkatan proses perbaikan berkesinambungan juga menjadi sangat penting bagi perpustakaan manakala perpustakaan akan memberikan kepuasan pada pemustaka. Hasil dari pengukuran kepuasan harus dianalisis penyebabnya dan selanjutnya disampaikan kepada pemustaka. Saran-saran dan masukan dari pemustaka dalam pengukuran kepuasan pemustaka juga dapat dijadikan umpan balik bagi perpustakaan untuk melakukan peningkatan berkelanjutan.

6. 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 memberikan jasa kepada pemustakanya. Beberapa penelitian dilakukan oleh para peneliti untuk mengetahui factor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pemustaka seperti yang dikutip oleh Achmad, antara lain;

- a. Supriadi, Darmawan dan Moelyono menyimpulkan bahwa perhatian perpustakaan dalam melayani pemustaka perlu lebih rama dan tidak deskriminatif.
- b. Iriyanti menyatakan: a) setiap keluhan pengunjung perpustakaan agar segera untuk mendapatkan respond an tidak lanjut secara jelas. b) informasi yang tersedia yang berkaitan dengan ketersediaan buku-buku atau dalam bentuk lain harus jelas/akurat dan reliable dan tidak diragunakan oleh pengunjung.
- c. Sutardji dan Maulidyah menyatakan bahwa tingkat kepuasan pemustaka berhubungan nyata dengan biaya, kemudahan memperoleh informasi, kecepatan memperoleh informasi,dan pelayanan pembertian informasi.

Adapun faktor yang mendukung dalam mendapatkan kepuasan pemustaka menurut pedoman umum penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi dapat diperhatikan ketentuan sebagai berikut:

1. Berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pengguna.
2. Diberikan kepada pengguna atas dasar keseragaman, keadilan, dan pemerataan.
3. Dilaksanakan secara optimal dan didasari oleh peraturan yang jelas.
4. Dilaksanakan secara cepat, tepat dan mudah melalui cara yang teratur, terarah dan cermat.

B. Layanan Administasi Keanggotaan

Menurut KBBI “layanan adalah perihal atau cara melayani, jasa atau kemudahan yang diberikan yang berkaitan dengan jasa.¹² Layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka dan sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna perpustakaan. Menyajikan bahan pustaka dan sumber informasi sesuai dengan pengguna, artinya bahwa layanan perpustakaan, pustakawan perlu mencermati dan meminta masukan dari pengguna atas kebutuhan bahan pustaka atau informasi.¹³ Layanan perpustakaan juga merupakan salah satu kegiatan teknis yang pada pelaksanaannya perlu perencanaan yang matang.¹⁴ Pelayanan juga dapat diartikan sebagai kegiatan seseorang dalam memberikan suatu jasa layanan kepada seseorang atau kelompok untuk memanfaatkan layanan perpustakaan..

Pelayanan adalah “mencakup semua kegiatan pelayanan kepada pengguna yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat untuk kepentingan pengguna perpustakaan”.¹⁵

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.

¹² Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Dubdikbud), h. 505.

¹³ Purwani, Istiani, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014) h. 2

¹⁴ Hartono, *Managemen Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016) h. 186.

¹⁵ Wiji Sumarno, *Organisasi Informasi Perpustakaan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h. 100

Menurut Rahayuningsih memaparkan karakteristik layanan pemustaka yang berkualitas dapat dilihat dari segi :¹⁶

1. Koleksi

a) Kuantitas, berkaitan dengan banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan; b) Kualitas, berkaitan dengan mutu, kemutakhiran, kelengkapan koleksi.

2. Fasilitas

a) Kelengkapan, menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya; b) Kenyamanan memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, kebersihan dan lain-lain.

3. Sumber daya manusia

a) Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberi layanan, terutama bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan pengguna; b) Tanggung jawab dalam melayani pengguna perpustakaan; c) Empati, wajar dan adil dalam memecahkan masalah dan menangani keluhan pengguna; d) Profesional, profesionalisme petugas perpustakaan dibagian layanan pengguna tercermin dalam diri petugas yang berjiwa smart, yaitu siap mengutamakan pelayanan, menyenangkan dan menarik, bangga pada profesi, ramah dan menghargai pengguna jasa, tabah

¹⁶Andi Pandita, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Negeri Makassar*, Skripsi, (Makasar: Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar, 2017), h. 18.

ditengah kesulitan; e) *Knowledge*, menguasai dan memahami isi koleksi; f) *Skill* dalam melakukan penelusuran setiap koleksi referensi.

Menurut Gronroos keanggotaan (*Membership*) merupakan sesuatu pengakuan sebagai pelanggan yang bergabung dalam suatu organisasi, perusahaan atau kelompok secara resmi dan diakui.¹⁷ 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 keanggotaannya dari satu tahun keanggotaan ke tahun berikutnya.
- b. *Participation*, yaitu batasan/tahapan dimana anggota mengkonsumsi pelayanan/jasa yang diberikan oleh asosiasi.
- c. *Coproduction*, yaitu tahapan/batasan dimana anggota dilibatkan di dalam produksi dari produk, pelayanan, dan atau pemasaran asosiasi.

C. Metode Pengukuran Libqual +TM

1. Definisi Metode LibQUAL+TM

Metode LibQUAL+TM adalah pengembangan dari ServQUAL+TM yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustakayang digunakan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. LibQUAL+TM merupakan salah panduan layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami dan

¹⁷Danny 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.

bertindakatas pendapat pengguna perpustakaan terhadapkualitas layananperpustakaan.¹⁸

Metode LibQUAL+TM merupakan metode khusus untuk mengukur kualitas layanan di perpustakaan. Pengukuran didasarkan pada tingkat persepsi dan harapan pemustaka.¹⁹ Seperti sudah dijelaskan di depan bahwa ada keterkaitan antara kualitas jasa perpustakaan dengan kepuasan pemustaka, dimana kualitas jasa kadang dianggap sebagai penyebab kepuasan pelanggan atau sebaliknya.

Boykin, et.al menjelaskan bahwa “*LibQUAL+TM is a research and development project undertaken to define and measure library service quality across institutions and to create usefull quality-assesment tools for local planning.*”²⁰ Maksudnya bahwa LibQUAL+TM adalah penelitian dan proyek pengembangan yang digunakan untuk mendefiisikan dan mengukur kualitas layanan perpustakaan dan bias digunakan untuk menciptakan perencanaan alat penilaian kualitas secara local pada institusi perpustakaan tersebut. Sedangkan menurut Woodward menyatakan bahwa “*LibQUAL+TM is an exellent tool for improving library to the academic community*”. Maksudnya bahwa LibQUAL+TM adalah alat yang sangat baik untuk meningkatkan layanan perpustakaan, mengubah budaya organisasi, dan pemasaran perpustakaan untuk komunitas akademik. Jadi bisa dikatakan bahwa metode LibQUAL+TM merupakan metode khusus untuk mengukur kualitas layanan diperpustakaan.

¹⁸Fransisca Rahayuningsi, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode Libqual^{+Tm}*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h. 34.

¹⁹Fransisca Rahayuningsi, 2015, h.33

²⁰Endang Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan: dari Servelqual ke Libqual*, (Jakarta: Sagung Seto, 2013), h. 196.

2. Tujuan LibQUAL+™

Saputro menyebutkan ada beberapa tujuan dari LibQUAL+™ adalah sebagai berikut:

- a. Mendorong sebuah budaya unggul dalam memberikan layanan perpustakaan.
- b. Membantu pengguna perpustakaan agar lebih memahami persepsi dari kualitas layanan perpustakaan.
- c. Mengumpulkan dan menafsirkan masukan pengguna perpustakaan secara sistematis dari waktu ke waktu.
- d. Memberikan penilaian perpustakaan dengan informasi dari rekan lembaga lain sebagai pembanding.
- e. Mengidentifikasi praktek-praktek terbaik dalam pelayanan perpustakaan. Meningkatkan analisis staf perpustakaan dan kemampuan untuk bertindak terhadap data.

3. Manfaat LibQUAL+™

1. Manfaat LibQUAL+™ bagi perpustakaan

Manfaat LibQUAL+™ bagi perpustakaan yang berpartisipasi antara lain:

- a. Data kelembagaan dan laporan yang memungkinkan perpustakaan untuk menilai apakah layanan perpustakaan sudah memenuhi harapan pemustaka.
- b. Pengumpulan data dan laporan yang memungkinkan perpustakaan untuk membandingkan kinerja dengan perpustakaan lainnya.
- c. Keikutsertaan dalam lokakarya yang dirancang khusus untuk peserta LibQUAL+™.

- d. Akses online melalui perpustakaan mengenai berbagai artikel penelitian LibQUAL+™.
- e. Berkesempatan untuk menjadi bagian dari komunitas yang tertarik dalam mengembangkan layanan perpustakaan yang unggul.

2. Manfaat LibQUAL+™ untuk pustakawan

Beberapa manfaat yang didapatkan pustakawan dari metode LibQUAL+™ antara lain:

- a. Pustakawan jadi mengetahui adanya prioritas permasalahan yang ada di perpustakaan yang perlu segera memerlukan penanganan.
- b. Pustakawan memperoleh gambaran tingkat produktivitas layanan yang telah dilakukan selama ini.
- c. Pustakawan mendapatkan data-data mengenai dimensi ataupun indikator apa saja dalam LibQUAL+™ yang dominan masih kurang optimal dan perlu perbaikan.
- d. Pustakawan dapat menghasilkan bukti kajian sebagai bahan pertimbangan untuk mencari strategi dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.
- e. Hasil penelitian LibQUAL+™ dapat sebagai bahan informasi yang penting bagi pustakawan untuk menuju pencapaian visi, misi dan tujuan perpustakaan.

3. Manfaat LibQUAL+™ bagi pemustaka

Metode LibQUAL+™ dapat memberikan kesempatan bagi pemustaka untuk memberitahukan penilaian dimana layanan perpustakaan yang perlu perbaikan,

sehingga perpustakaan dapat menanggapi dan mengelola harapan pemustaka. Adanya kesempatan yang diberikan kepada pemustaka untuk memberikan penilaian, maka akan memberikan apresiasi kepada pemustaka yang memanfaatkan perpustakaan.

4. Dimensi Pengukuran LibQUAL+™

Metode LibQUAL+™ digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna. Kyrillidou menyampaikan bahwa terdapat tiga dimensi dalam LibQUAL+™ yang dijadikan variabel pengukuran, yaitu:²¹

1. *Affect of measure the interpersonal dimension of library service and includes aspects of empathy, responsiveness, assurance and reliability.*
2. *Information control measure quality both from the perspective of contents and access to information resources measuring the scope of the content offered by a library, convenience, ease of navigation, timeliness, equipment, availability, and self-reliance.*
3. *Library as place measure how the physical environment is perceived both in pragmatic, the library as refuge.*

Para peneliti di Indonesia mencoba untuk menjabarkan ketiga dimensi tersebut disesuaikan dengan kondisi pada perpustakaan di Indonesia. Seperti yang dilakukan

²¹Fransisca Rahayuningsi, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL+™*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h.

seperti yang dilakukan oleh Saputro dalam penelitiannya, menjabarkan dimensi dalam LibQUAL+TM sebagai berikut:

1. *Affect of service*, yaitu kemampuan, sikap dan mentalis petugas perpustakaan dalam melayani pengguna, yang meliputi: a) *Assurance*, yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pengguna. b) *Empathy*, rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna. c) *Responsiveness*, selalu siap/tanggap membantu pengguna yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu. d) *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menempatinya secara tepat dan akurat.
2. *Information control*, yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi (*scope of content*), kemudahan akses untuk menemukan koleksi, kemudahan navigasi (*ease of navigation*), aktualitas (*timeliness*), waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, ketiadaan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan, peralatan (*equitment*), kenyamanan, (*convenience*) dan self reliance (kepercayaan diri)
3. *Library as place*, yaitu perpustakaan sebagai sebuah tempat, ini diambil diambil dari konsep tangibles dalam serveQual+TM, yaitu kemampuan menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik (*physical facilities*), dan bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang (*utilitarian space*), sebagai simbol dan tempat perlindungan (*Refuge*).

Menurut Endang Fatmawati untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan terdapat 4 dimensi:²²

1. Kemampuan dan Sikap Pustakawan dalam Melayani (*Service Affect*)

Service affect yaitu kemampuan, sikap dan dan mentalis pustakawan 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.

a. 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.

²²Endang fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan: Dari Servelqual ke Libqual*, (Jakarta: Sagung Seto, 2013), h. 217.

b. 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.

c. Jaminan/kepastian (*assurance*) : *Inspiring Truth 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.

d. 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 Perpustakaan (*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 (*equitment*) 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.

Aspek dalam *library as place* dapat dijelaskan sebagai berikut: Berwujud /ada bukti fisik (*Tangibles*): *representing the service physically*

- a. Fasilitas bukti fisik dan perlengkapan harus diandalkan
- b. Penampilan fisik layanan (seperti fasilitas fisik, peralatan) pustakawan dan cara berkomunikasi akan memberikan warna dalam kepada pemustaka.
- c. Ruang yang bermanfaat (*Utilitarian Space*).
- d. Berbagai makna (*Syimbol*) yang nyata, meliputi peralatan, fasilitas fisik, dan peralatan komunikasi yang tersedia di perpustakaan.
- e. Tempat belajar yang nyaman (*Refuge*)

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.

Penjelasannya adalah sebagai berikut:

- a. Kemudahan akses (*Ease Of Navigation*), bahwa pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan.

- b. Kenyataan individu pemustaka (*Convenience*) mencakup kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi dan ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan.
- c. Peralatan yang modern (*Modern Equipment*), meliputi berbagai fasilitas perpustakaan yang mutakhir dan sesuai kebutuhan pemustaka.
- d. Kepercayaan diri (*Self Reliance*), bahwa pemustaka mempunyai keyakinan dapat menggunakan sarana akses dan berbagai petunjuk penelusuran informasi dipergustakaan.

4. Akses Informasi (Information Akses)

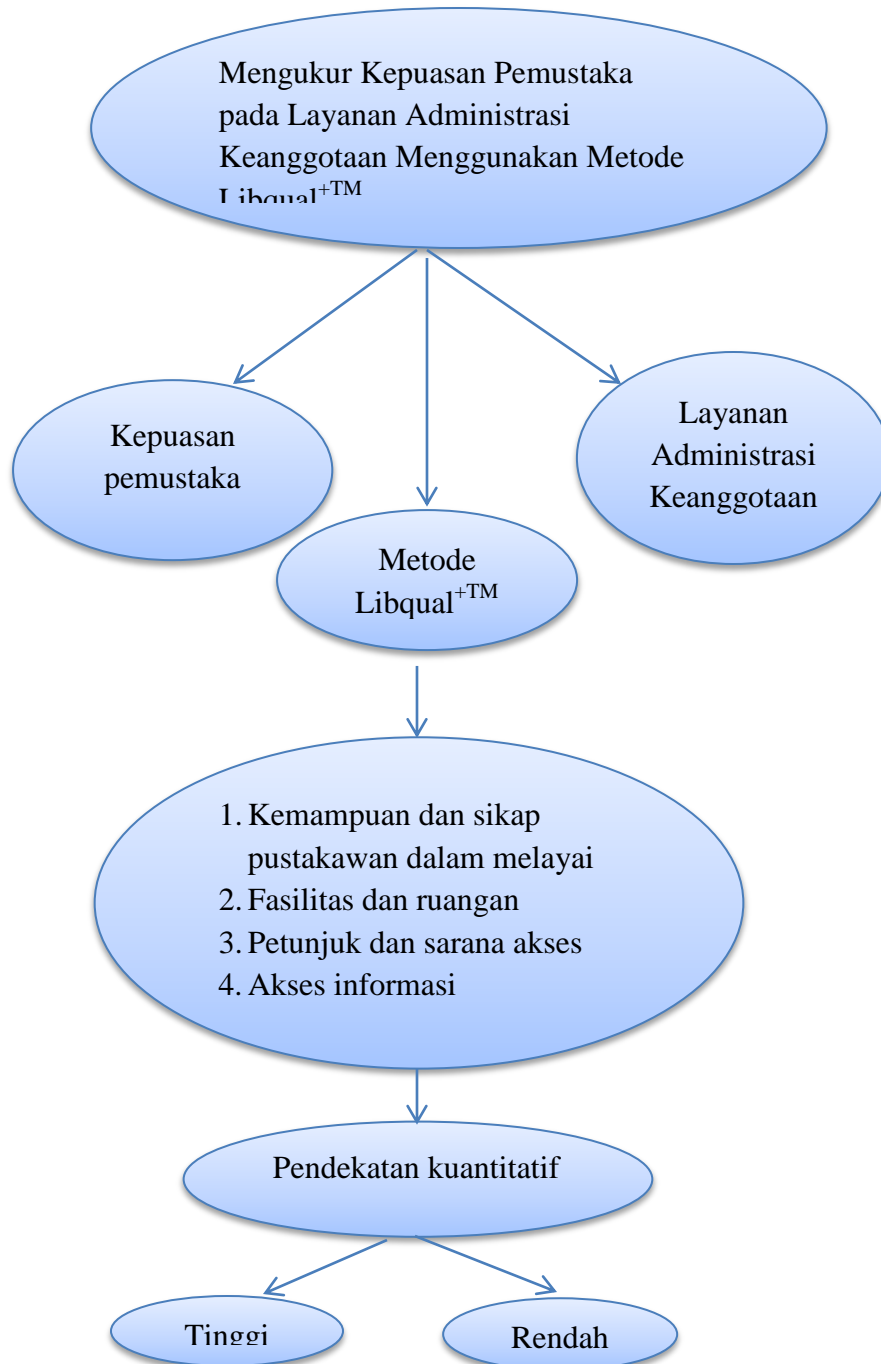
Yaitu menyangkut tentang ketersediaan bahan perpustakaan yang memadai, kekuatan koleksi/bahan pustaka yang dimiliki cakupan isi/ruang lingkup, aktualitas, bimbingan pustakawan, maupun tingkat kecepatan waktu akses informasi di perpustakaan. Pada dimensi akses informasi ini meliputi:

- b. Isi/ruang lingkup (*Content/Scope*) mencakup ketersediaan koleksi yang memadai.
- c. Kecepatan akses (*Timeline*) mencakup kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat.

D. Kerangka Berpikir

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

yang penting.²³ Adapun kerangka pemikiran pada penelitian ini adalah sebagai berikut



²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h.60.

Berdasarkan Kerangka berpikir yang telah penulis buat diatas, dapat diketahui bahwa variabel pada penelitian ini adalah kepuasan pemustaka. Kepuasan pemustaka adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Untuk mengukur kepuasan pemustaka pada layanan adminstrasi keanggotaan Dinas Perpustakaan Sumatera Selatan menggunakan Metode Libqual^{+TM} terdapat empat dimensi yaitu kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani, fasilitas dan ruangan, Petunjuk dan sarana akses, dan akses informasi. Metode penelitian ini ialah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil pengukuran tersebut akan di kategorikan tinggi apabila layanan tersebut memuaskan dan rendah apabila layanan tersebut kurang memuaskan.

E. Hipotesis

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.²⁴ Oleh karena itu hipotesis awal dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

H₀: Kepuasan pemustaka pada layanan adminstrasi keanggotaan Dinas Perpustakaan Sumatera Selatan menggunakan metode Metode Libqual^{+TM} rendah.

²⁴ Sofyan siregar, *metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. (Jakarta: Kencana, 2013), h. 55

H_a: Kepuasan pemustaka pada layanan administrasi keanggotaan Dinas Perpustakaan Sumatera Selatan menggunakan metode Metode Libqual^{+TM} tinggi.