

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan merupakan lembaga yang berfungsi sebagai sumber informasi (*source of information*) dan merupakan salah satu dari berbagai sumber belajar yang dibutuhkan oleh siswa, guru, mahasiswa, dosen, peneliti dan sebagainya. Hal tersebut menunjukkan bahwa perpustakaan memiliki peran penting dalam pendidikan. Perpustakaan merupakan komponen penting dari pendidikan dan tidak dapat dipisahkan dari keberadaannya dari lingkungan pendidikan. Dalam dunia pendidikan, perpustakaan adalah salah satu fasilitas pendukung yang paling penting dalam menunjang pendidikan.¹

Sebagaimana yang telah tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 pada Bab I yang memuat ketentuan umum perpustakaan, pada Pasal 1 disebutkan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi.²

¹ Anik Widayati, "Analisis Kebutuhan Pemustaka Terhadap Perpustakaan Universitas Widya Dharma Klaten" *Skripsi*, (Yogyakarta: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2009), hal. 2. Diakses dari <http://digilib.uin-suka.ac.id>, pada 08 November 2018, pukul 22:30

² *Undang-Undang Perpustakaan (UU RI Nomor 43 Tahun 2007)*, (Jakarta: Asa Mandiri, 2007), hal. 2

Dari beberapa definisi diatas dapat dikatakan bahwa perpustakaan merupakan sumber informasi yang memuat karya cetak maupun non cetak untuk memenuhi kebutuhan pemustaka serta sebagai penunjang pendidikan. Salah satu sumber informasi yang ada di perpustakaan yaitu koleksi.

Ada beberapa jenis perpustakaan, salah satunya adalah perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yakni Tridharma Perguruan Tinggi (Pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat).³

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki kelompok pengguna tertentu yakni mahasiswa, dosen, dan karyawan yang berada di lingkungan perguruan tinggi. Sehingga perpustakaan perguruan tinggi baru menyediakan sumber informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna yang dilayani guna mencapai tujuan utama perguruan tinggi. Sehingga perpustakaan perguruan tinggi wajib memilih, mengolah, mengoleksi, merawat dan melayani koleksi yang dimilikinya kepada para warga lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada

³ Herlina. *Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. Palembang: IAIN Raden Fatah Palembang, 2007, hal. 26

umumnya. Ada beberapa jenis koleksi yang disediakan perpustakaan perguruan tinggi, yaitu⁴:

1. *Printed Material* (Karya Cetak) adalah hasil pemikiran manusia yang dituangkan dalam bentuk cetak seperti buku, terbitan berseri, surat kabar, majalah, laporan tahunan, dan sebagainya
2. *Non Printed Material* (Bahan Non Buku). Yang termasuk ke dalam bahan pustaka ini adalah rekaman suara, gambar hidup (film dan rekaman video), bahan grafik (bagan/*chart*, *flipchart*, *filmstrip*, *flashcard*, foto, poster dan sebagainya).
3. Bentuk Mikro adalah suatu istilah yang digunakan untuk menunjukkan semua dokumen yang menggunakan media film dan menggunakan alat bantu yaitu *microreader*. Secara fisik bentuk mikro terdiri dari: *microfilm*, *mikrofis*, dan *microopaque*.

Supaya koleksi dan fasilitas perpustakaan dapat dimanfaatkan dengan baik maka diadakan layanan. Layanan perpustakaan pada hakikatnya adalah pemberian segala sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi. Adapun jenis layanan yang ada di perpustakaan yaitu layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan internet, layanan penelusuran informasi, layanan digital, layanan pemilihan bahan pustaka, layanan pendidikan pengguna (*user education*), layanan pengiriman dokumen, layanan

⁴ Herlina. *Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan*. Palembang: Noer Fikirie Offset, 2013, hal. 48-52

pandang-dengar, layanan jasa kesiagaan, silang layanan, dan layanan fotokopi.⁵ Dengan beberapa layanan yang disediakan perpustakaan, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan akan informasi yang sesuai dengan keinginan pengguna perpustakaan.

Seiring perkembangan teknologi, perpustakaan mengalami kemajuan yang tidak bisa dihindari. Penerapan teknologi informasi (TI) di perpustakaan merupakan wujud dari suatu perubahan layanan. Perubahan ini yang mendorong perpustakaan untuk melakukan modernisasi pelayanan dan penerapan teknologi informasi (TI) dalam aktivitas kesehariannya. Tuntutan perubahan yang semakin besar ini semakin menjadi tantangan bagi perpustakaan untuk berbenah dan selalu inovatif untuk dapat memberikan layanan yang terbaik melalui fasilitas teknologi informasi (TI).⁶ Salah satu bentuk penerapan teknologi informasi (TI) pada perpustakaan dalam bidang layanan yaitu layanan *Cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang. Layanan *cyber* merupakan salah satu layanan pengguna di sebuah perpustakaan yang telah mengaplikasikan teknologi informasi (TI) dengan internet. Dengan layanan ini, ruangan dan informasi khusus berteknologi disediakan guna memenuhi kebutuhan informasi pemustaka yang semakin meningkat seiring dengan kemajuan teknologi.

⁵ Herlina. *Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, hal. 113, 129

⁶ Wahyu Supriyanto, *Teknologi Informasi Perpustakaan* (Yogyakarta: Kansius, 2008), hal.

Setelah penulis melakukan pengamatan ke lokasi layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang, banyak pemustaka yang terlihat sedang memanfaatkan layanan *cyber* yang telah disediakan oleh pihak perpustakaan. Para pengguna tersebut memanfaatkannya untuk mencari informasi yang dibutuhkan, misalnya mengakses jurnal, tesis atau karya ilmiah hasil mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

Selain itu, pengguna atau pemustaka juga memanfaatkannya sebagai sarana hiburan misalnya menonton *youtube*, mendownload lagu, dan lain-lain karena aksesnya yang mudah dan cepat. Dari hasil observasi awal dan wawancara dengan salah satu pengguna layanan *cyber*, ia mengemukakan pendapatnya mengenai layanan *cyber*, menurutnya untuk akses di layanan *cyber* cepat jika digunakan untuk *browsing* misalnya membuka *youtube*, menonton film, dan lain-lain. Tapi jika digunakan untuk *searching* bahan-bahan literatur seperti jurnal, bahan untuk tugas kuliah, koneksinya lambat.

Dari pendapat salah satu pengguna layanan *cyber* dapat dilihat bahwa layanan *cyber* kurang baik terutama dalam segi pelayanan. Karena staf pada layanan *cyber* kurang memperhatikan apa yang dibutuhkan atau diinginkan pengguna. Agar kebutuhan pemustaka terpenuhi, maka staf perpustakaan khususnya pada bagian layanan *cyber* perlu memperhatikan kualitas suatu pelayanan dengan cara memperhatikan beberapa dimensi alat ukur seperti *LibQual+TM* (*Library Quality*). *LibQual* (*Library Quality*) merupakan adaptasi dari

item-item dari *Servqual* yang telah dimodifikasi dan disesuaikan dengan lingkungan perpustakaan. Adapun perbedaan antara metode pengukuran *Servqual* dengan *LibQual+TM* yaitu metode pengukuran *Servqual* merupakan model kualitas jasa yang paling populer dan banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa dengan empat dimensi pengukuran yaitu *Emphaty* (kepedulian), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan atau kepastian), dan *Reliability* (keandalan) sehingga metode pengukuran *Servqual* lebih cocok diterapkan pada industri manufaktur.⁷

Sedangkan *LibQual+TM* (*Library Quality*) yang dikembangkan oleh Heath yang menjabat sebagai Dewan *Association of Reseach Libraries* (ARL) di Amerika Serikat yang bekerja sama dengan *Texas A&M University* (TAMU) pada tahun 1999 yaitu metode pengukuran kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka terhadap dimensi layanan. Adapun dimensi *LibQual+TM* yang dijadikan variabel pengukuran, yaitu *Affect of service*, *Information control*, dan *Library as place*.⁸ Jadi kesimpulannya adalah metode pengukuran *LibQual+TM* merupakan perkembangan lebih lanjut dari *Servqual* khusus untuk bidang perpustakaan, sedangkan metode pengukuran *Servqual*

⁷ Docplayer, “Kajian Teoritis Mengenai Metode LibQual Untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan”. Artikel diakses dari <http://docplayer.info/amp/54427446-Kajian-teoritis-mengenai-metode-libqual-tm-untuk-mengevaluasi-kualitas-layanan-perpustakaan.html>, pada 14 Maret 2018. Pukul 22.07 WiB.

⁸ Z.Ghazali,S.T, “Pengembangan Standar Pengukuran Layanan Dari Metode SERVQUAL Ke Metode Pengukuran LibQual+TM”. Artikel diakses dari <http://www.academia.edu/12139291/Pengembangan-Standar-Pengukuran-Layanan-Dari-Metode-SERVQUAL-Ke-LibQual.html>, pada 18 Maret 2019, pukul 20.13 WIB.

merupakan metode yang dikembangkan untuk digunakan di sektor bisnis untuk mencari keuntungan.

Alasan penulis menggunakan metode *LibQual+*TM sebagai alat ukur suatu kualitas layanan adalah agar menjadi tahu letak kekurangan dan kelemahan dari layanan tersebut untuk kemudian diperbaiki sehingga dapat memberikan layanan yang lebih baik lagi untuk pemustaka khususnya pada layanan *cyber* karena kualitas merupakan faktor penting kepuasan pemustaka dalam menunjang keberhasilan layanan jasa perpustakaan dan untuk menjaga kualitas mutu layanan perpustakaan. Dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengukur suatu kualitas layanan berdasarkan tiga dimensi *LibQual+*TM. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti tentang, **“KUALITAS LAYANAN CYBER BAGI PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS SRIWIJAYA PALEMBANG”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas layanan *cyber* bagi pemustaka di perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya?
2. Apa saja indikator kualitas layanan yang perlu diperbaiki?

C. Batasan Masalah

Dengan rumusan masalah yang ada, maka penulis membatasi masalah yang akan dibahas agar penelitian ini lebih terarah dan tepat pada sasaran. Hal ini dilakukan agar tujuan dari pelaksanaan penelitian dapat tercapai sepenuhnya. Fokus pada penelitian ini yaitu:

1. Kualitas layanan *cyber* bagi pemustaka di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang
2. Indikator kualitas layanan apa saja yang perlu diperbaiki.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas layanan *cyber* bagi pemustaka di perpustakaan Program pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.
2. Untuk mengetahui indikator kualitas layanan apa saja yang perlu diperbaiki.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat mengetahui suatu kualitas layanan perpustakaan dan indikator kualitas layanan apa saja yang perlu diperbaiki

melalui teori *LibQual (Library Quality)* yang dikemukakan oleh ARL (*Association Research Library*).

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi pustakawan atau petugas perpustakaan agar termotivasi untuk selalu memberikan layanan perpustakaan dengan lebih baik lagi. Penelitian ini juga diharapkan agar menjadi masukan atau saran bagi Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang untuk lebih meningkatkan kualitas layanan khususnya pada layanan *cyber*.

F. Tinjauan Pustaka

Sehubungan dengan penulisan skripsi tentang Kualitas Layanan *Cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang. Untuk menghindari plagiasi penelitian, maka diperlukan tinjauan pustaka untuk menjelaskan dan membedakan masalah yang diteliti diantara penelitian-penelitian yang telah dilakukan peneliti lain. Berikut ini penulis akan menerangkan berbagai kajian pustaka penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini dan berguna untuk membantu penulis dalam menyusun skripsi ini:

Rusmiatiningsih (2014) dalam skripsinya yang berjudul "*Pemanfaatan Layanan Cyber "Internet" Di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang*"⁹ yang membahas tentang bagaimana pelaksanaan layanan

⁹ Rusmiatiningsih, "Pemanfaatan Layanan *Cyber "Internet"* bagi Pemustaka Di Perpustakaan Program pascasarjana Universiats Sriwijaya Palembang" *Skripsi*, (Palembang: Jurusan SKI-Ilmu

cyber bagi pemustaka, dan bagaimana pemanfaatan layanan *cyber* bagi pemustaka di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan melakukan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian mengatakan bahwa pelaksanaan layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang belum sempurna, karena belum ada daya tanggap atau *responsiveness* dan *empathy* yang kuat dari staf layanan *cyber*, yang seharusnya staf tanpa diminta harus cepat tanggap membantu pemustaka yang terlihat menemui kendala. Kemudian belum berempati terhadap pemustaka yang menginginkan berada di perpustakaan lebih lama dengan penambahan jam operasional.

Kemudian pemanfaatan layanan *cyber* bagi pemustaka di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang belum memanfaatkan dengan maksimal karena koleksi elektronik yang telah disediakan guna memenuhi kebutuhan literatur bagi pemustaka ternyata belum dimanfaatkan. Tidak sedikit mahasiswa yang belum mengetahui adanya koleksi elektronik dan juga belum mengetahui tata cara mengaksesnya, yang sebenarnya koleksi-koleksi elektronik ini mudah di akses di ruang *cyber* karena akses internet yang cepat dan kuat.

Kemudian Arta Yunanta (2015) dalam tesisnya yang berjudul “*Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Berdasarkan Harapan Dan Kenyataan: Studi Kasus Pada Perpustakaan Politeknik Negeri Malang*”¹⁰. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan sampel yang digunakan berdasarkan hasil perhitungan dan pertimbangan dari viable Issac dan Michael adalah sebanyak 260 orang yang terdiri dari dosen dan mahasiswa semua jurusan yang ada di Politeknik Negeri Malang. Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa rata-rata tertinggi terdapat pada indikator tangible khususnya pada item Staff perpustakaan berpenampilan baik dan rapi, dengan nilai sebesar 3,81. Sedangkan rata-rata terendah terdapat pada 2 indikator yaitu *emphaty* khususnya pada item Staff perpustakaan memberikan perhatian khusus kepada pengguna dan indikator *responsiveness* khususnya pada item Staff perpustakaan bersedia menawarkan bantuan. Kedua item pernyataan tersebut memiliki rata-rata sebesar 3,24.

Selain indikator *service quality*, indikator lainnya yaitu komunikasi dan loyalitas pengguna perpustakaan di Perpustakaan Politeknik Negeri Malang juga disebutkan sangat tinggi, hal ini terlihat dari jumlah pengunjung dan staf perpustakaan melakukan komunikasi dengan pengguna perpustakaan sangat tinggi. Indikator tersebut berada di dalam indikator pelayanan *emphaty*. Harapan

¹⁰Arta Yunanta, “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Berdasarkan Harapan Dan Kenyataan: Studi Kasus Pada Perpustakaan Politeknik Negeri Malang” *Tesis*, (Yogyakarta: *Interdisciplinary Islamic Studies* (IIS) Konsentrasi Ilmu Perpustakaan Dan Informasi, 2015), hal. vi. Diakses dari <http://digilib.uin-suka.ac.id>, pada 18 September 2017, pukul 01:13 WIB.

dan kenyataan yang terlihat bahwa seluruhnya bernilai negatif. Dengan demikian dapat diartikan bahwa meskipun pelayanan yang telah diasakan oleh pengguna perpustakaan di Perpustakaan Politeknik Negeri Malang di kategorikan tinggi, akan tetapi masih belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan, masih ada beberapa item yang perlu ditingkatkan supaya kepuasan terhadap pelayanan di Perpustakaan Politeknik Negeri Malang semakin baik.

Kemudian penelitian Isye Siti Aisyah (2010) dalam skripsinya yang berjudul “*Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Indonesia Dalam Dimensi Servqual*”.¹¹ Penelitian ini membahas kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Indonesia dalam dimensi Servqual. Kualitas layanan didasarkan pada lima dimensi Servqual, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Indonesia yang dilihat dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sampel penelitian ini adalah pemustaka Perpustakaan Universitas Indonesia. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Indonesia berada pada kisaran tingkat sedang sampai tinggi.

¹¹ Isye Siti Aisyah, “Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Indonesia dalam dimensi *SERVQUAL*” *Skripsi*, (Depok: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia, 2010), hal: viii. Diakses dari <http://www.lib.ui.ac.id>, pada 16 Oktober 2017, pukul 19:35 WIB.

Hasil penelitian ini menyarankan bahwa perpustakaan masih harus terus berupaya agar kualitas layanan yang ada saat ini dapat terus ditingkatkan lebih baik lagi, di antaranya petugas perpustakaan yang berhubungan dengan pelayanan diharapkan untuk meningkatkan lagi sikap empati, perpustakaan memperbaharui koleksi yang mutakhir yang meliputi buku teks dan jurnal elektronik, menjaga perawatan komputer untuk akses OPAC agar dapat selalu berfungsi dengan baik, mempercepat koneksi internet serta meningkatkan fasilitas fisik seperti menyediakan kursi dan sofa yang nyaman.

Dari beberapa penelitian tersebut, maka dapat diambil kesimpulan bahwa sudah ada penelitian yang membahas tentang kualitas layanan perpustakaan, seperti Arta Yunanta dan Isye Siti Isyah. Kemudian terdapat kesamaan metode dalam penelitian yaitu metode kuantitatif. Yang membedakan dari penelitian sebelumnya yaitu pada lokasi penelitian dan metode atau alat untuk mengukur suatu kualitas layanan. Penelitian disini berlokasi di perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang, dan metode atau alat untuk mengukur suatu kualitas layanan pada penelitian sebelumnya menggunakan metode pengukuran *Servqual*, sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode pengukuran *LibQual+TM*.

Kemudian terdapat kesamaan pada lokasi penelitian dalam penelitian Rusmiatiningsih, yaitu pada layanan *cyber* di perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang. Yang membedakan yaitu pada metode

penelitian. Peneliti disini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, sedangkan pada penelitian Rusmiatiningsih menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Perbedaan lainnya yaitu peneliti disini meneliti tentang kualitas suatu layanan dengan cara mengukur suatu kualitas tersebut menggunakan dimensi *LibQual (Library Quality)*. Sedangkan pada penelitian Rusmiatiningsih meneliti tentang pemanfaatan layanan *cyber*.

G. Kerangka Teori

Dalam sebuah penelitian sangatlah dibutuhkan berbagai teori yang digunakan sebagai pemecah masalah. Ada beberapa konsep teori yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kualitas

Menurut Goetsh dan Davis kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹² Sedangkan menurut Damayanti (2006) dalam Jurnal *EduLib*, Vol. 1, ed. 75 mengemukakan bahwa kualitas merupakan deskripsi dari seberapa baik produk atau jasa (layanan), terutama seberapa

¹² Fandy Tjipto & Anastasia Diana, *Total Quality Management Edisi Revisi*. Yogyakarta: CV ANDI Offset, 2003. Hal. 4

baik dalam hal menyesuaikan dan memenuhi kebutuhan pemustakanya serta terbebas dari hal yang menyebabkan ketidakpuasan pemustaka.¹³

2. *LibQual+TM*

Untuk mengetahui suatu kualitas layanan tentunya harus ada alat atau metode untuk mengukurnya. Menurut ARL (*Association Research Library*) di Amerika Serikat yang bekerjasama dengan *Texas A&M University* (1999), metode yang khusus dikembangkan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan adalah *LibQual+TM* (*Library Quality*). Menurut *LibQual+TM*, yang dimaksud dengan mutu pelayanan adalah kesenjangan antara harapan dan persepsi pemustaka. Mutu pelayanan dianggap baik, bila skor persepsi lebih tinggi dari harapan, dan sebaliknya, mutu pelayanan dianggap belum baik bila skor persepsi lebih rendah dari harapan. Terdapat tiga dimensi *LibQual+TM* yang dijadikan variabel pengukuran, yaitu:

- a. *Affect of service*, yaitu kemampuan, sikap dan mentalis petugas perpustakaan dalam melayani pengguna, yang meliputi:
 - 1) *Assurance*, yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan atau petugas perpustakaan dalam melayani pengguna.
 - 2) *Empathy*, yaitu rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna.

¹³Muhammad Abdillah Islamy,dkk. “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode *LibQual+TM* (Studi Deskriptif Di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung)”, *Jurnal Edulib*, Vol.1, ed.75 (Juni, 2016),hal. 4. Diakses dari http://eprints.rclis.org/29776/2/antologi%20jurnal_%20M%20abdillah_1206396_edulib.pdf, pada 10 November 2017,pukul 17.14 WIB.

- 3) *Responsiveness*, kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
 - 4) *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat.
- b. *Information control*, yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi, kemudahan akses untuk menemukan koleksi, kemudahan navigasi, aktualisasi, waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan, peralatan, kenyamanan dan *self reliance* (percaya diri).
- c. *Library as place*, yaitu perpustakaan sebagai sebuah tempat, ini diambil dari konsep *tangibles* dalam ServQual, yaitu kemampuan menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik, bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang, sebagai simbol dan tempat perlindungan.¹⁴

¹⁴Fajar Alam Siahaan, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode *LibQual* (Studi Kasus Pada Perpustakaan Universitas Syiah Kuala Banda Aceh)" *Skripsi*, (Medan: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Sastra Universitas Sumatera Utara, 2010), hal. 2. Diakses dari <http://repository.usu.ac.id>, pada Kamis, 09 November 2017, pukul 22.55 WIB

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian.¹⁵ Jenis hipotesis pada penelitian ini yaitu hipotesis deskriptif. Hipotesis deskriptif yaitu hipotesis yang tidak membandingkan dan menghubungkan dengan variabel lain atau hipotesis yang dirumuskan untuk menggambarkan dengan variabel lain atau hipotesis yang dirumuskan untuk menjawab permasalahan taksiran.¹⁶

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 sampel¹⁷

¹⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), hal. 64

¹⁶Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Di Lengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, hal. 55

¹⁷Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*. (Bandung : Alfabeta, 2011), hal. 96.

Setelah nilai t hitung diketahui, maka peneliti membandingkan t hitung dengan t tabel. Pernyataan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Jika t hitung lebih besar ($>$) daripada t tabel, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak
- b. Jika t hitung lebih kecil ($<$) daripada t tabel maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Untuk membuat keputusan apakah hipotesis itu terbukti atau tidak, maka harga t hitung tersebut dibandingkan dengan t tabel. Untuk melihat t tabel maka didasarkan pada dk (derajat kebebasan) dalam hal ini peneliti menggunakan dk (derajat kebebasan) sebesar 30, yang besarnya adalah $n - 1$, yaitu $30 - 1 = 29$. Bila taraf kesalahan 5%, sedangkan pengujian dilakukan dengan menggunakan uji satu pihak, maka harga t tabel adalah 0,355. Bisa dipahami bahwa:

- a. Jika t hitung lebih besar ($>$) dari 0,355, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak
- b. Jika t hitung lebih kecil ($<$) dari 0,355 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

H_a : Kualitas layanan *cyber* bagi pemustaka sudah baik berdasarkan teori *Libual*.

H_0 : Kualitas layanan *cyber* bagi pemustaka belum baik berdasarkan teori *Libual*.

I. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berhubungan dengan data numerik atau dibuat numerik. Prosedur penelitian dideskripsikan secara tepat dan jelas.¹⁸ Sedangkan pendekatan deskriptif adalah salah satu jenis penelitian yang bertujuan mendeskripsikan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi tertentu, atau mencoba menggambarkan fenomena secara detail.¹⁹

2. Sumber Penelitian

a. Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder.

1) Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber atau tempat objek penelitian dilakukan.²⁰ Dalam pengumpulan data ini menggunakan angket atau kuesioner, yakni pengumpulan data dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan kepada responden untuk di jawab. Responden dapat memberikan jawaban dengan

¹⁸Sri Hartinah, *Metode Penelitian Perpustakaan*, (Tangerang: Universitas Terbuka, 2014), hal 4.15.

¹⁹A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Gabungan*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2014), hal. 62

²⁰ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Di Lengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, (Jakarta: Prenamedia Group, 2013), hal. 16

memberi tanda pada salah satu jawaban yang telah disediakan, atau dengan menuliskan jawabannya.²¹ Responden dalam penelitian ini adalah pengguna Layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

- 2) Data Sekunder yaitu data yang bersifat menunjang penelitian yang diperoleh dari berbagai sumber seperti buku dan literatur-literatur yang berisikan teori-teori yang berhubungan serta mendukung penelitian ini. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan penelitian terdahulu.²²

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²³ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang selama satu tahun yakni dari bulan Januari 2017 sampai Desember 2017 sebanyak 3.561 yang diperoleh dari data pengunjung Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

²¹ Rony Kountur, *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. (Jakarta: Penerbit PPM, 2007), hal. 189

²²Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik Edisi ke-2*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hal. 22

²³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2014), hal. 80

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam memilih sampel, peneliti menggunakan teknik *Non-probability*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* (sampel kebetulan), yaitu teknik pengumpulan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.²⁴ Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:²⁵

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

Dimana:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas toleransi kesalahan (*error tolerance*), dalam hal ini peneliti mengambil 5% dari jumlah populasi sebanyak 3561.

²⁴ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hal. 80

²⁵ Wahyu Supriyanto, Rini Iswandiri. "Kecenderungan Sivitas Akademika Dalam Memilih Sumber Referensi Untuk Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Di Perguruan Tinggi", *Jurnal berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 13 No. 1, Juni 2017, hal. 82. Diakses dari <https://jurnal.ugm.ac.id>, pada 23 Juli 2018, pukul 22.37 WIB.

$$n = \frac{3561}{1 + 3561 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{3561}{1 + 3561 (0,0025)}$$

$$n = \frac{3561}{1 + 8,90}$$

$$n = \frac{3561}{9,90} = 359,69 = 360$$

Jadi, sampel dalam penelitian ini adalah 360 pemustaka.

4. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data melalui proses pencatatan secara cermat dan sistematis terhadap objek yang diamati secara langsung²⁶, dengan demikian peneliti disini langsung ke lokasi penelitian yaitu Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan yang dilakukan secara bertatap muka langsung dengan informan. Adapun jenis wawancara dalam penelitian ini yaitu wawancara tidak terstruktur dimana

²⁶ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), hal.145.

peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap dalam pengumpulan data.²⁷ Informan disini yaitu staf layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya.

3. Dokumentasi

Metode ini digunakan untuk memperoleh data yang bersifat dokumenter dalam bentuk catatan-catatan dokumen, gambar dan lain-lain tentang layanan *cyber*. Dalam penelitian ini, penulis memperoleh beberapa dokumen-dokumen yang berhubungan dengan data yang diperlukan seperti surat-surat bukti kegiatan (balasan surat penelitian), foto, struktur organisasi perpustakaan tahun 2018, data pengunjung dari bulan Januari 2017 sampai bulan Desember 2017 dan lain sebagainya yang terkait dengan penelitian di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

4. Angket (kuesioner), merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti.²⁸

²⁷Afid Burhanudin. "Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian". Artikel diakses dari <https://www.afidburhanuddin.wordpress.com>, pada 17 September 2018. Pukul 23:21 WIB.

²⁸ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, hal. 92

5. Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah merupakan bentuk analisis data penelitian untuk menguji generalisasi hasil penelitian berdasarkan suatu sampel. Analisis deskriptif ini dilakukan dengan pengujian hipotesis deskriptif. Hasil analisisnya adalah apakah hipotesis penelitian dapat digeneralisasikan atau tidak, apabila hipotesis (H_a) diterima, bila diterima berarti hasil penelitian dapat digeneralisasikan. Analisis deskriptif ini menggunakan satu variabel atau lebih tetapi bersifat mandiri, oleh karena itu analisis ini tidak berbentuk perbandingan atau hubungan.²⁹

2. Mean dan Grand mean

a. Mean (Rata-rata hitung)

Rumus mean digunakan untuk menghitung rata-rata hitung dengan cara menjumlahkan semua data yang ada dari setiap butir instrumen, kemudian dibagi dengan banyaknya data dengan menggunakan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n}$$

Dimana: $\sum x_i$ = nilai tiap data

\bar{X} = mean/rata-rata hitung

n = jumlah data/jumlah responden.³⁰

²⁹Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Di Lengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, hal. 100

³⁰Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Di Lengkapi Dengan Perbandingan Perhitungsn Manual & SPSS*, hal. 96

b. *Grand mean*

Setelah diketahui rata-rata dari jawaban responden, lalu dilakukan perhitungan menggunakan rumus *grand mean* untuk mengetahui rata-rata umum dari masing-masing butir pernyataan dengan rumus³¹:

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

Untuk mencari rentang skala dari jawaban menggunakan rumus dibawah ini :

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

Keterangan:

- RS : Rentang Skala
- m : Skor tertinggi
- n : Skor terendah
- b : Skala penilaian³²

³¹Budhi Santoso, “Hubungan Antara *Usability Website* Perpustakaan Dan Loyalitas Pemustaka Di Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Gadjan Mada Yogyakarta” *Tesis*, (Yogyakarta: Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 2017), hal. 52. Dikases dari <http://digilib.uin-suka.id>, pada 25 September 2018, pukul 22.24 WIB.

³² Zahreza Fajar Setiara Putra, Mohammad Sholeh & Naniek Widyastuti. “Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY Menggunakan Metode *Webqual 4.0*”, *Jurnal JARKOM*, Vol. 1, No. 2, 2 Januari 2014, hal. 182. Diakses dari <http://download.portalgaruda.org>, pada 3 September 2018, pukul 09.38 WIB.

Maka perhitungan rentang skalanya sebagai berikut:

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

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

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

$$RS=0,8$$

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

4,2 – 5,00	Sangat baik
3,4 – 4,2	Baik
2,6 – 3,4	Cukup baik
1,8 – 2,6	Kurang baik
1,0 – 1,8	Tidak baik

J. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah dan memeriksa suatu masalah. Adapun instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Skala Pengukuran Variabel

Peneliti disini menggunakan skala Likert sebagai pedoman. Skala Likert adalah sebuah alat yang dapat digunakan untuk mengukur suatu gejala seperti sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang. Skala Likert

berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, senang-tidak senang, dan baik-tidak baik.³³ Penulis disini menggunakan lima penilaian dan bobot/nilai untuk masing-masing pernyataan yaitu:

Tabel 1.1
Item-item penilaian dan bobot untuk pernyataan

Pernyataan	Nilai
Sangat baik	5
Baik	4
Cukup baik	3
Kurang baik	2
Tidak baik	1

Sumber: J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, 2006.

Adapun variabel dan indikator dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2
Variabel kualitas layanan *cyber*

No.	Variabel	Subvariabel	Indikator
1.	Kualitas Layanan Cyber	<i>1. Affect off Service</i>	<i>Assurance</i>
			<i>Emphaty</i>

³³ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. (Jakarta: Rajawali Press, 2009), hal. 70

			<i>Responsiveness</i>
			<i>Reliability</i>
		2. <i>Information control</i>	1. Ketersediaan koleksi yang memadai. 2. Kemudahan akses. 3. Kemudahan navigasi. 4. Aktualisasi. 5. Waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi. 6. Ketiadaan hambatan dalam medapatkan informasi. 7. Peralatan. 8. Kenyamanan. 9. Percaya diri (<i>self reliance</i>).
		3. <i>Library as Place</i>	Fasilitas fisik perpustakaan.

2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur. Dengan kata lain, uji validitas ialah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi dari suatu

instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen (kuesioner) yang digunakan dalam suatu penelitian.³⁴

Untuk mengetahui kevalidan dari instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mengkorelasikan setiap skor variabel jawaban responden dengan total skor masing-masing variabel, kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan total skor masing-masing variabel, kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan nilai kritis pada taraf signifikan 0,05 dan 0,01.³⁵

Untuk menguji validitas alat ukur, dicari terlebih dahulu bagian-bagian dari alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor dengan rumus korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson:³⁶

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

Keterangan :

r_{hitung} = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

N = Jumlah sampel

$\sum xy$ = Jumlah hasil kali dari x dan y

³⁴ Zahreza Fajar Setiara Putra, Mohammad Sholeh & Naniek Widyastuti. "Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY Menggunakan Metode *Webqual* 4.0", *Jurnal JARKOM*, Vol. 1, No. 2. hal: 177

³⁵ Zahreza Fajar Setiara Putra, Mohammad Sholeh & Naniek Widyastuti. "Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY Menggunakan Metode *Webqual* 4.0", *Jurnal JARKOM*, Vol. 1, No. 2. hal: 178

³⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (t.tp.: Rineka Cipta, 2010), hal. 213

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat produk moment dari variabel X

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat produk moment dari variabel Y

2 = Bilangan konsen (tidak boleh diubah-ubah).³⁷

Sebelum dilakukan penyebaran angket kepada 360 responden, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dengan menyebarkan 30 angket kepada responden diluar sampel. Uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} , dengan *degree of freedom* (df) = n- k, maka nilai df = 30 - 1 atau df= 29 dengan *alpha* 0,05, dalam tabel r diperoleh nilai r_{tabel} yaitu 0,355. Jika r_{hitung} untuk setiap butir pernyataan lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka setiap butir pernyataan tersebut dinyatakan valid. Perbandingan antara nilai r_{hitung} dan r_{tabel} dapat dilihat pada tabel dibawah ini dengan penjelasan bahwa kolom *corrected item* untuk r_{hitung} dan pada kolom R tabel untuk r_{tabel}

Tabel 1.3
Hasil Uji Validitas Instrumen pada Kualitas Layanan Cyber di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang

Indikator	Item Pernyataan	Corrected Item Pernyataan Total Correlation	r tabel $\alpha = 5\%$	Keterangan
<i>Assurance</i>	A.1	0,910	0,355	Valid
	A.2	0,912	0,355	Valid
	A.3	0,838	0,355	Valid
<i>Emphaty</i>	E.1	0,848	0,355	Valid
	E.2	0,874	0,355	Valid
	E.3	0,845	0,355	Valid
	S.1	0,885	0,355	Valid

³⁷Anas Sugiono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hal. 204.

<i>Responsiveness</i>	S.2	0,857	0,355	Valid
	S.3	0,888	0,355	Valid
<i>Reliability</i>	R.1	0,840	0,355	Valid
	R.2	0,915	0,355	Valid
	R.3	0,873	0,355	Valid
<i>Information Control</i>	I.1	0,821	0,355	Valid
	I.2	0,839	0,355	Valid
	I.3	0,834	0,355	Valid
	I.4	0,862	0,355	Valid
<i>Library as places</i>	L.1	0,697	0,355	Valid
	L.2	0,882	0,355	Valid
	L.3	0,870	0,355	Valid
	L.4	0,768	0,355	Valid

Berdasarkan tabel 1.3 diatas, menunjukkan hasil uji validitas setiap variabel berdasarkan pada angka *corrected item-total correlation* atau rhitung memiliki nilai yang lebih besar dari rtabel sebesar 0,355. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dari seluruh variabel dinyatakan valid. Dalam penelitian ini data diolah dengan menggunakan program SPSS 16.0.³⁸

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah data untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.³⁹ Untuk mengukur reliabilitas,

³⁸Hasil Pengolahan Data Primer, Uji Validitas Instrumen, 2019.

³⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, hal. 178

digunakan alat ukur dengan teknik *alpha cronbach* dengan rumus sebagai berikut:⁴⁰

$$r_i = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right)$$

r_i = Reliabilitas instrument

k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum s_i^2$ = Jumlah varian butir

s_t^2 = Varian total

Hasil uji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.4
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen pada Kualitas Layanan Cyber Di
Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang

Variabel	Reliabilitas Coefficient	Alpha	Keterangan
<i>Assurance</i>	3 item pernyataan	0,865	Reliabel
<i>Emphaty</i>	3 item pernyataan	0,817	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	3 item pernyataan	0,848	Reliabel
<i>Reliability</i>	3 item pernyataan	0,848	Reliabel
<i>Information Control</i>	4 item pernyataan	0,855	Reliabel
<i>Library as places</i>	4 item pernyataan	0,808	Reliabel

Sumber: Pengolahan data Primer, 2019

Berdasarkan hasil tabel 1.4 diatas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki *Croanbach Alpha* > 0,60. Nilai *Alpha* variabel *Assurance* sebesar 0,865, variabel *Emphaty* sebesar 0,817, variabel *Responsiveness* sebesar 0,848, variabel *Reliability* sebesar 0,848, variabel *Information control* sebesar 0,855, variabel

⁴⁰Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 365

Library as places sebesar 0,808. Artinya dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.⁴¹

K. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah mengetahui secara keseluruhan dalam penyampaian proposal ini maka peneliti menyusun suatu sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, rumusan dan batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, tinjauan pustaka, kerangka teori, hipotesis penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Berisi kajian teori yang membahas tentang perpustakaan perguruan tinggi, kualitas layanan, layanan *cyber*, dan pengertian pemustaka.

BAB III : DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

Berisi deskripsi wilayah penelitian (profil) yang meliputi sejarah singkat berdirinya perpustakaan, visi, misi perpustakaan, struktur organisasi, kondisi perpustakaan, fasilitas beserta sarana dan prasarana perpustakaan.

⁴¹Hasil Pengolahan Data Primer, Hasil Uji Reliabilitas Instrumen, 2019.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Meliputi analisis data yang berkaitan dengan persoalan pokok yang dikaji tentang kualitas layanan *cyber* bagi pemustaka.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisikan kesimpulan dari penyajian hasil penelitian yang dikemukakan oleh peneliti dan peneliti memberikan saran-saran yang memberikan sumbangan pemikiran peneliti.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Perpustakaan Perguruan Tinggi

1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi sering disebut sebagai jantung perguruan tinggi, karena fungsinya yang sangat penting dalam mengembangkan penelitian (riset) dan pengembangan ilmu pengetahuan.⁴² Menurut Sulisty Basuki perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya.⁴³

Kemudian menurut Sutarno perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang berada dalam suatu perguruan tinggi, pemakainya adalah sivitas akademi perguruan tinggi tersebut, tugas dan fungsinya yang utama adalah menunjang proses pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (Tri Dharma Perguruan Tinggi).⁴⁴

⁴²Sutarno NS, *Mengenal Perpustakaan*, (Jakarta: Jala Permata, 2006), hal. 28-29

⁴³Sulisty Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991), hal. 51.

⁴⁴Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan : Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hal. 35

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada di dalam perguruan tinggi tersebut dengan tujuan utama mencapai Tri Dharma Perguruan Tinggi.

2. Tujuan dan Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Adapun tujuan dari perpustakaan perguruan tinggi yaitu:⁴⁵

- a. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup pula tenaga administrasi perguruan tinggi.
- b. Menyediakan bahan pustaka rujukan (referens) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa program pascasarjana dan pengajar.
- c. Menyediakan ruangan belajar untuk pemakai perpustakaan.
- d. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai.
- e. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal.

⁴⁵Sulistyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991), hal. 52

Untuk mencapai tujuan yang sempurna harus didukung juga dengan fungsinya. Adapun fungsi perpustakaan perguruan tinggi adalah:⁴⁶

- a. Fungsi Edukasi. Perpustakaan merupakan sumber belajar para sivitas akademika, olehkarena itu perpustakaan harus mampu mendukung pencapaian tujuan menyediakan bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung pelaksanaan evaluasi pembelajaran.
- b. Fungsi Informasi. Perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi.
- c. Fungsi Riset. Perpustakaan mempersiapkan bahan-bahan primer dan sekunder yang paling mutakhir sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni.
- d. Fungsi Rekreasi. Perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreativitas, minat dan daya inovasi pengguna perpustakaan.
- e. Fungsi Publikasi. Perpustakaan selayaknya juga membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya yakni sivitas akademika dan staf non-akademik.
- f. Fungsi Deposit. Perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya.

⁴⁶Rismayeti, "Perpustakaan Perguruan Tinggi: Pedoman, Pengelolaan Dan Standarisasi", *Jurnal Ilmu Budaya*, Vol. 9 No. 2, Februari 2013., hal. 108. Diakses dari <https://media.neliti.com>, pada 29 Oktober 2018, pukul 13.20 WIB.

g. Fungsi Interpretasi. Perpustakaan sudah seharusnya melakukan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya untuk membantu pengguna dalam melakukan dharmanya.

B. Kualitas

1. Pengertian Kualitas

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Besar bahasa Indonesia, kualitas berarti : (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu. Pengertian kualitas menurut Fandy Tjipto adalah: (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.⁴⁷

⁴⁷Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2011), hal. 39-40

Menurut Kotler, pada prinsipnya kualitas layanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan untuk mengimbangi harapan konsumen.⁴⁸ Kemudian Heizer dan Render mendefinisikan kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan.⁴⁹ Selanjutnya menurut Deming, "The difficulty in defining quality is to translate futures need of the user into measurable characteristics, so that a product can be designed and turned out to give satisfaction at a price that will user pay", yang berarti kesulitan dalam pendefinisian kualitas adalah menerjemahkan atau mengubah kebutuhan yang dapat diperlakukan, agar sebuah produk dapat didesain dan diubah untuk memberikan kepuasan dengan harga yang akan dibayar oleh *user* atau pemakai.⁵⁰

Kata kualitas banyak mengandung definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja yang biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut.⁵¹

⁴⁸Monica Maria dan Mohamad Yusak Anshori, "Jurnal Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake", *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, Tahun 6, No. 1, April 2013, hal. 3. Diakses dari <https://e-journal.unair.ac.id>, pada 14 September 2018, pukul 22.11 WIB.

⁴⁹Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Rajawali Press, 2016), hal. 113

⁵⁰Meriastuti Ginting dan Deasy Indriyani Halim, "Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UKRIDA Dengan Metode *Servqual* Dan *Quality Function Development (QFD)*", *Jurnal Teknik dan Ilmu Komputer*, Vol. 01 No. 2, April-Juni 2012, hal. 184. Diakses dari <http://ejournal.ukrida.ac.id>, pada 24 Oktober 2018, pukul 13.12 WIB.

⁵¹ Shandy Widjoyo Putro, dkk, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran *Happy Garden* Surabaya", *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 2, No. 1, Tahun 2014, hal. 2. Diakses dari <http://publication.petra.ac.id>, pada 14 September 2018, pukul 22.16 WIB.

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah kemampuan dan upaya pemenuhan kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen atau pengguna.

2. Dimensi Pengukuran Kualitas Layanan

Berdasarkan pendapat A. Zeithaml, A.V, dan Berry L.L (1985) mengenai pengukuran kualitas layanan yang dikenal sebagai *SERVQUAL*, pada tahun 1999 *Association of Research Libraries (ARL)* menyetujui dalam mengembangkan dan memodifikasi menjadi *Library Quality* atau yang lebih dikenal dengan istilah *LIBQUAL*. Metode ini dianggap paling mutakhir dan kini telah digunakan hampir seluruh perpustakaan di Amerika Serikat, Eropa, United Kingdom, dan Australia.⁵²

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

⁵²Tika Ayuningtyas."Kualitas Layanan Di Perpustakaan Umum Kota Madiun (Studi Deskriptif Tentang Kualitas Layanan Dengan Menggunakan *LIBQUAL* Di Perpustakaan Umum Kota Madiun)". Artikel diakses pada 18 Oktober 2018 dari <http://journal.unair.ac.id>, pada 13:55 WIB.

jasa perpustakaan dengan kepuasan pemustaka, di mana kualitas jasa kadang dianggap sebagai penyebab kepuasan pelanggan atau sebaliknya.⁵³

Terdapat tiga dimensi kualitas layanan dalam *Libqual+TM*.⁵⁴

a. *Affect of Service*, merupakan penilaian terhadap aspek pustakawan dari perpustakaan. Dimensi ini meliputi:

1) *Empathy* (Empati)

Sikap, respon dan tindakan dimana pustakawan dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh pemustaka.

2) *Responsive* (Daya Tanggap)

Daya tanggap pustakawan dalam melayani pemustaka, dapat dilihat dari kecepatan respon dan selalu siap siaga dalam menanggapi kebutuhan pemustaka.

3) *Assurance* (Jaminan)

Kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang diberikan pustakawan dalam melayani pemustaka.

4) *Reliability* (Keandalan)

Keandalan pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan cepat, akurat dan memuaskan.

⁵³Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+TM*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal. 38

⁵⁴Tika Ayuningtyas."Kualitas Layanan Di Perpustakaan Umum Kota Madiun (Studi Deskriptif Tentang Kualitas Layanan Dengan Menggunakan LIBQUAL Di Perpustakaan Umum Kota Madiun)". Artikel diakses pada 18 Oktober 2018 dari <http://journal.unair.ac.id>, pukul 13:55 WIB.

b. Information Control

Dimensi ini menyangkut tentang kecukupan dan ketersediaan koleksi yang memadai yang dimiliki perpustakaan (*scope content*), kemudahan akses untuk menemukan koleksi, kemudahan navigasi (*ease of navigation*), aktualisasi (*timeliness*), waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan, peralatan (*equipment*), kenyamanan (*convenience*) dan kemandirian (*self reliance*).

c. Library as Place, dimensi ini menyangkut penilaian perpustakaan oleh pemustaka dalam pengertian fisik perpustakaan dinilai oleh pemustaka berdasarkan:

- 1) *Utilitarian space* yakni kemampuan bagaimana perpustakaan merupakan tempat untuk berbagai aktivitas yang bermanfaat bagi pemustaka.
- 2) *Symbol* yakni perpustakaan juga dinilai sebagai lambang atau simbol dimana keberadaan perpustakaan sangat penting.
- 3) *Refuge* yakni perpustakaan merupakan tempat yang memberikan ketenangan untuk berkonsentrasi, bersih dan mengundang kepada siapa saja untuk berkunjung. Image dari perpustakaan merupakan prioritas sebuah perpustakaan.

Kemudian menurut Gesperzs, ada beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu:⁵⁵

- a. Ketepatan waktu pelayanan;
- b. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas;
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- d. Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan;
- e. Kelengkapan menyangkut ketersediaan sarana pendukung;
- f. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan;
- g. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi;
- h. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus;
- i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi.
- j. Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas music atau TV, dan sebagainya.

⁵⁵Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, hal. 51

Kyrillidou menyampaikan bahwa terdapat tiga dimensi dalam LibQual+™ yang dijadikan variabel pengukuran, yaitu:⁵⁶

a. *Affect of Service measures the interpersonal dimension of library services and includes aspects of empathy, responsiveness, assurance and reliability.*

Dalam hal ini, pengaruh layanan diukur dengan dimensi interpersonal layanan perpustakaan yang mencakup aspek empati, daya tanggap, jaminan, dan keandalan.

b. *Information Control measures service quality both from the perspective of content and access to information resource measuring the scope of the content offered by a library, convenience, ease of navigation, timeliness, equipment availability, and self-reliance; and,* atau dalam hal ini pengendalian informasi mengukur kualitas layanan baik dari perspektif konten dan akses ke sumber informasi yang mengukur ruang lingkup konten yang ditawarkan oleh perpustakaan, kenyamanan, kemudahan navigasi, ketepatan waktu, ketersediaan peralatan, dan kemandirian;

c. *Library as Place measures how the physical environment perceived both in pragmatic, utilitarian, and symbolic terms encompassing aspects of the library as a refuge.* Perpustakaan sebagai tempat ukur bagaimana lingkungan fisik yang dirasakan baik dalam pragmatis, utilitarian, simbolik yang mencakup aspek perpustakaan sebagai tempat perlindungan.

⁵⁶Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+™*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal. 33

Para peneliti Indonesia juga mencoba menjabarkan ketiga dimensi tersebut sesuai dengan kondisi pada perpustakaan Indonesia. Seperti yang dilakukan Saputro dalam penelitiannya, menjabarkan dimensi LibQual+TM sebagai berikut:⁵⁷

- a. *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 dalam melayani pengguna. Dengan pengetahuan, wawasan, kemampuan, dan keramahan tersebut membuat pengguna menaruh rasa percaya kepada layanan perpustakaan. 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 dan, d) *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat.
- b. *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*), aktualisasi (*timeliness*), waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi

⁵⁷Fransisca Rahayuningsih, Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+TM*, hal. 34

pada saat dibutuhkan, peralatan (*equipment*), kenyamanan (*convenience*) dan *self reliance* (kepercayaan diri).

- c. *Library as place*, yaitu perpustakaan sebagai sebuah tempat, ini diambil dari konsep *tangibles* dalam SERVQUAL, 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*).

C. Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Pelayanan didefinisikan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen.⁵⁸ Menurut Kotler definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan,

⁵⁸Himayah, "Layanan dan Pelayanan Perpustakaan : Menjawab Tantangan Era Teknologi Era Informasi", *Jurnal Khizanah Al-Hikmah*, Vol. 1, No.1, Januari-Juni 2013, hal. 1-2. Diakses dari <http://download.portalgaruda.org>, pada 09 Oktober 2018, pukul 13.46 WIB.

kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.⁵⁹

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di setiap perpustakaan. Layanan tersebut merupakan salah satu kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Layanan yang baik adalah yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemakai. Bentuk riil layanan perpustakaan tersebut antara lain:⁶⁰

1. Layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan/yang dikehendaki masyarakat pemakai.
2. Berorientasi kepada pemakai.
3. Berlangsung tepat waktu dan tepat sasaran.
4. Berjalan mudah dan sederhana.
5. Murah dan ekonomis.
6. Menarik dan menyenangkan, dan menimbulkan rasa simpati.
7. Bervariatif.
8. Mengundang rasa ingin kembali.
9. Ramah tamah.

⁵⁹Shandy Widjoyo Putro,dkk, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran *Happy Garden* Surabaya”, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 2, No. 1, Tahun 2014, hal. 2. Diakses dari <http://publication.petra.ac.id>, pada 14 September 2018, pukul 22.16 WIB.

⁶⁰M.Salim, ”Pengaruh Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya”, *Skripsi*, (Surabaya: Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2014), hal. 25. Diakses dari <http://digilib.uinsby.ac.id>, pada 18 Oktober 2018, pukul 00:26 WIB.

10. Bersifat informatif, membimbing, dan mengarahkan, tetapi tidak bersifat menggurui.
11. Mengembangkan hal-hal yang baru/inovatif.
12. Mampu berkompetisi dengan layanan di bidang yang lain.
13. Mampu menumbuhkan rasa percaya bagi pemakai dan bersifat mandiri.

Jenis-jenis layanan perpustakaan perguruan tinggi pada dasarnya sama seperti layanan perpustakaan pada umumnya. Menurut Herlina, ada beberapa jenis layanan yang harus ada di sebuah perpustakaan, antara lain:⁶¹

- a. Layanan sirkulasi, yaitu layanan yang berkaitan dengan peredaran bahan pustaka termasuk diantaranya keanggotaan, peminjaman, perpanjangan, pengembalian, penagihan, dan penerbitan surat keterangan bebas dari tagihan perpustakaan (SKBP) untuk mahasiswa yang akan wisuda.
- b. Layanan rujukan (referensi), adalah layanan untuk menjawab semua pertanyaan yang berkaitan dengan fasilitas perpustakaan dan informasi lainnya yang dibutuhkan oleh pengguna. Jenis koleksi referensi di antaranya adalah kamus, ensiklopedi, buku pegangan atau *handbook*, statistik, direktori, sumber-sumber biografi, bibliografi, indeks, almanak, abstrak, sumber-sumber geografi dan terbitan pemerintah atau *government document*.
- c. Layanan internet, yaitu layanan penggunaan terminal internet. Biasanya setiap pengguna terminal internet dikenai biaya sebesar per jam dan disediakan bon

⁶¹ Herlina. *Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. (Palembang: IAIN Raden Fatah Palembang, 2007), hal. 40

pemesanan (*booking*) penggunaan terminal hanya diperkenankan untuk jangka waktu maksimal dua jam jika penggunanya ramai.

- d. Layanan penelusuran informasi adalah kegiatan informasi bibliografi, data atau teks penuh (*full text*) melalui pangkalan data lain melalui jaringan kerjasama atau melalui CD-ROM.

Menurut pendapat Norman dalam Andi Prastowo mengenai beberapa karakteristik layanan. *Pertama*, layanan bersifat tidak dapat diraba. Artinya, layanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi. *Kedua*, layanan terdiri atas tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial. *Ketiga*, produksi dan konsumsi dari layanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, sebab pada umumnya, kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.⁶² Dilihat dari beberapa karakteristik layanan tersebut, layanan *cyber* termasuk pada karakteristik yang ketiga.

D. Layanan Cyber

Pengertian *cyber* menurut *Oxford Advanced Learner's Dictionary*, “*cyber is combining form (in nouns and adjectives) connected with electronic communication networks, especially the internet: cybernetics & cyberspace.*”⁶³

Menurut kamus tersebut *cyber* adalah kata yang menggabungkan bentuk (dalam kata benda dan kata sifat) yang terhubung dengan jaringan komunikasi elektronik,

⁶²Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, (Yogyakarta: Divapress, 2012), hal. 241-242

⁶³ AS Hornby, *Oxford Advanced Learner's Dictionary* (Oxford Great Clarendon Street: Oxford University Press, 2005), hal. 380

terutama internet: *cybernetics & cyberspace*. Dari kedua definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *cyber* adalah kata yang menggabungkan sifat dan kata benda yang terhubung dengan jaringan komunikasi internet, seperti *cyberspace* dan *cybercafe*. *Cyberspace* adalah menjelajahi internet dan mengunjungi tempat-tempat lain diseluruh dunia yang bersifat maya (tidak nyata), dimana kita hanya dapat melihat informasi yang terkandung di komputer yang terhubung ke internet.⁶⁴

Layanan *cyber* merupakan salah satu layanan pengguna di sebuah perpustakaan yang telah mengaplikasikan teknologi informasi (TI) dengan internet. Dengan layanan ini, ruangan dan informasi khusus berbasis teknologi disediakan guna memenuhi kebutuhan informasi pemustaka khususnya di perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang. Layanan *cyber* ini dilengkapi dengan fasilitas akses internet yang kuat dibandingkan dengan lokasi lain membuat pemustaka berlomba-lomba dalam memanfaatkan layanan ini. Layanan ini juga memberikan kemudahan untuk pemustaka dalam menelusur informasi seperti yang berhubungan dengan bahan-bahan tugas kuliah meliputi *browsing, searching literature*, mengetik, membaca dan mengerjakan tesis. Selain itu, layanan *cyber* juga dimanfaatkan sebagai salah satu sarana hiburan yang

⁶⁴Tim Penulis Pengantar Teknologi Informasi UNEJ, *Pengantar Teknologi Informasi*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2007), hal. 101

meliputi sosial media, mencari lagu, menonton dan mendownload film, membuka *youtube*, *chatting* dan lain-lain.⁶⁵

E. Pemustaka

Menurut Wiji Suwarno, pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya).⁶⁶ Di antara beberapa pemustaka adalah mahasiswa, guru, dosen, dan masyarakat pada umumnya tergantung jenis perpustakaan yang ada. Jika di perpustakaan perguruan tinggi maka pemustakanya adalah mahasiswa, dosen, karyawan maupun masyarakat civitas akademika dari suatu perguruan tinggi. Menurut Undang-undang

Perpustakaan, pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.⁶⁷ Menurut Sutarno NS mendefinisikan pemakai/pemustaka perpustakaan adalah kelompok orang dalam masyarakat yang secara intensif mengunjungi dan memakai layanan dari fasilitas perpustakaan.⁶⁸ Pemustaka dalam penelitian ini adalah mahasiswa, dosen, dan karyawan di perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

⁶⁵ Rusmiatiningsih. "Pemanfaatan Layanan *Cyber* "Internet" Bagi Pemustaka Di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang" *Skripsi*, Palembang: Fakultas Adab dan Budaya Islam, Institut Agama Islam Negeri Raden Fatah Palembang, 2014), hal. 90

⁶⁶Wiji Suwarno. *Psikologi Perpustakaan* (Jakarta: Sagung Seto, 2009), hal. 80.

⁶⁷Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Jakarta: Perpustakaan Nasional, 2010), hal. 5.

⁶⁸Sutarno NS, *Kamus Perpustakaan Dan Informasi*, (Jakarta: Jala Permata, 2008), hal. 150.

BAB III

DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

A. Sejarah Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang

Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang sudah ada sejak mulai diadakannya Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang yaitu pada tahun 1994. Pada tahun 1995 Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang menerima mahasiswa angkatan pertama dengan dua program studi yaitu Program Studi Tanaman dan Agribisnis.⁶⁹ Pada saat itu Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang masih dalam bentuk ruang baca dengan fasilitas yang sangat terbatas.

Gedung perpustakaan di Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dulunya hanya ruang baca, sehingga tidak dapat dikatakan perpustakaan. ruang baca dahulunya berlokasi disebuah ruangan kelas, berisi buku-buku untuk dibaca para mahasiswa. Kemudian saat ini ruangan tersebut menjadi di ruangan seminar II. Perembangan ruang baca semakin berkembang dengan penambahan jumlah koleksi dan anggota pengguna ruang baca. Dengan penambahan koleksi dan anggota pengguna, berdampak pada ketuntasan akan tempat yang akan tempat yang lebih luas. Kemudian ruang baca ini dipindahkan

⁶⁹Program Pascaarjana Universitas Sriwijaya, *Buku Pedoman Tahun Akademik 2011/2012* (Palembang: Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya, 2011), hal. 2-3.

ke bagian belakang yang berupa ruangan panjang yang sekarang digunakan sebagai ruang kelas.

Pada tahun 2003, Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang mendapat anggaran dari pemerintah provinsi Sumatera Selatan untuk pembangunan kampus dan pembangunan gedung perpustakaan, ruang *E-learning* dan Laboratorium Bahasa Inggris. Kemudian pada bulan Juli 2006, Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang telah menempati gedung sendiri.⁷⁰

Pada tahun 2006 ini pula, Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya telah mengotomasi sistem pelayanannya. Pelayanan terotomasi telah berjalan secara penuh sejak Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang menempati gedung baru. Semua pelayanan telah menggunakan sistem komputerisasi seperti monitoring pengunjung, pencatatan peminjaman dan pengembalian buku, penelusuran literatur, monitoring buku yang yang dibaca, pencetakan katalog, pencetakan kartu anggota dan penghitungan uang denda.

Di tahun yang sama, struktur organisasi perpustakaan baru terbentuk, yang di pimpin oleh kepala perpustakaan Drs. Majelis, M.S.L.S (2006-2018). Pada tahun ini sempat terjadi pergantian kepemimpinan kepala perpustakaan. Adapun pemimpin yang menjabat kepala perpustakaan yakni Ir. Sabaruddin, M.Sc, Ph. D

⁷⁰Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya, *Buku Pedoman Tahun Akademik 2011/2012* (Palembang: Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya, 2011), hal. 2

(Januari-Juni) selanjutnya diteruskan oleh Ir. Hj. Siti Rulyah hingga sampai sekarang.⁷¹

B. Visi Dan Misi Serta Tujuan Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang

1. Visi

Visi Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang adalah menjadi sebuah perpustakaan Program Pascasarjana yang maju dan terus berkembang selaras dengan perkembangan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang, sehingga mampu memenuhi kebutuhan informasi dan akses terhadap informasi global bagi semua anggota komunitas Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang khususnya dan semua anggota Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang umumnya.⁷²

2. Misi

Misi Perpustakaan Program Pascasarjana universitas Sriwijaya Palembang adalah untuk memajukan Tri Dharma perguruan tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat dengan cara mengadakan, memproses, memelihara, dan menyebarkan informasi dalam berbagai format yang menjadi koleksi Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dan menyediakan akses terhadap informasi

⁷¹Wawancara Pribadi dengan ibu Ir. Hj. Siti Rulyah, pada 03 November 2018 (Pustakawan Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang).

⁷²Dokumentasi Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang 2018

global diluar Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang melalui *Information Communication Technology (ICT)*.⁷³

3. Tujuan

Tujuan dari Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang disediakan untuk menunjang pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi di lingkungan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang sebagai unit penyedia, pengelola, penyimpan, dan penyebarluasan informasi dan ilmu pengetahuan yang tersimpan dalam berbagai format dan media penyimpanan informasi. Selain media informasi dalam bentuk fisik, Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang juga menyediakan fasilitas akses internet selama 24 jam sebagai sarana mengakses informasi global melalui jaringan internet. Dengan demikian, konsep perpustakaan tanpa dinding telah dijalankan secara nyata oleh para pengguna Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

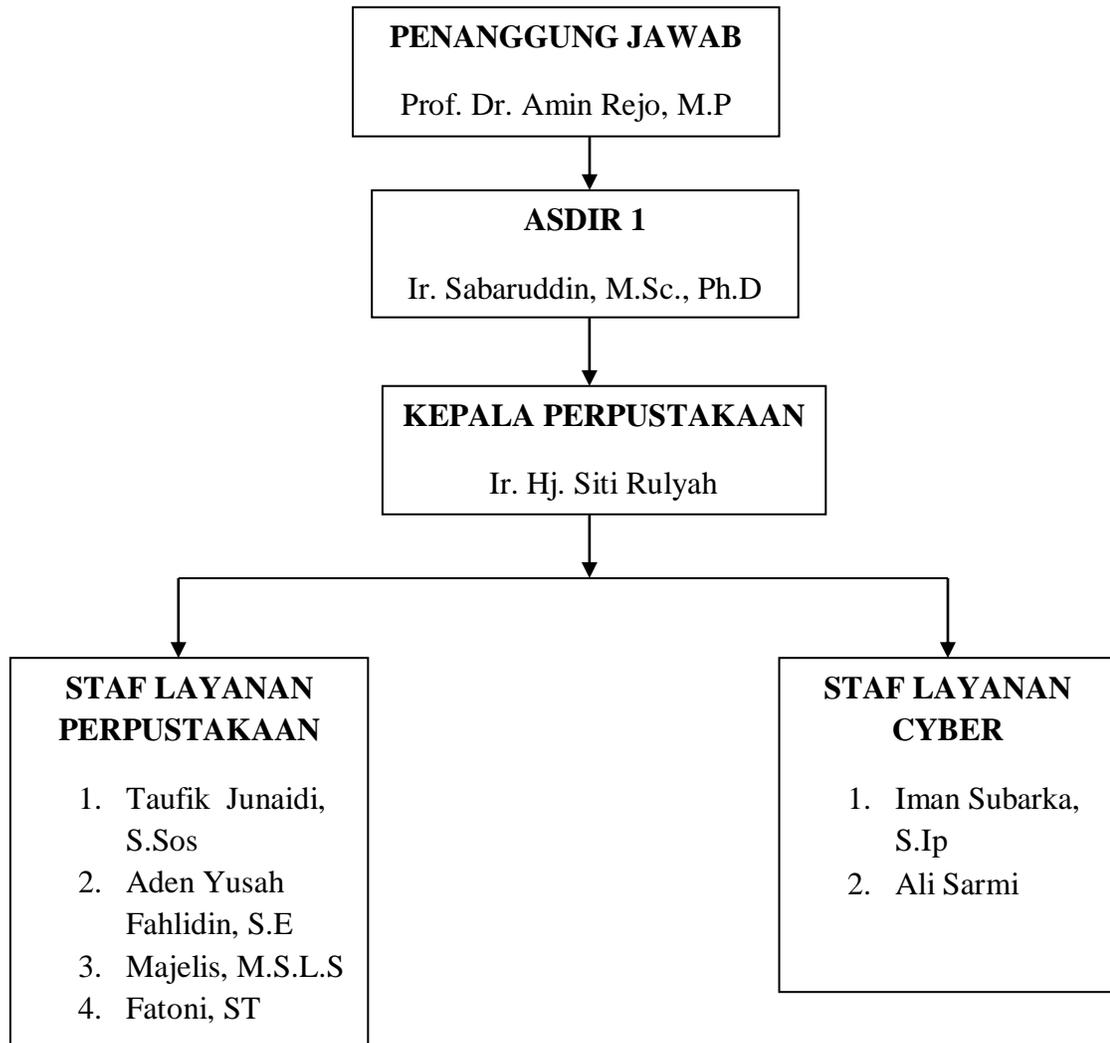
C. Struktur Organisasi Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang

Berdasarkan struktur organisasi perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya dipimpin oleh kepala perpustakaan di bawah tanggung jawab langsung dari Asisten Direktur I dan Direktur Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.⁷⁴

⁷³Dokumentasi Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang 2018

⁷⁴Dokumentasi Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang 2018

**Struktur Organisasi Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas
Sriwiaya Palembang**



D. Koleksi Perpustakaan

Saat ini Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang memiliki sekitar 8.625 judul koleksi dan 11.597 eksemplar koleksi. Koleksi Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang terdiri dari koleksi yang berbahasa Indonesia dan koleksi yang berbahasa Asing. Untuk koleksi yang berbahasa Indonesia terdiri dari 5.341 judul dan 7.308 eksemplar, sedangkan yang berbahasa asing terdiri dari 3.284 judul dan 4.289 eksemplar yang disesuaikan dengan berbagai disiplin ilmu sesuai dengan program studi yang ditawarkan. Rekapitulasi koleksi berdasarkan klasifikasi sampai tanggal 03 November 2018 adalah sebagai berikut :⁷⁵

Tabel 3.1
Jumlah koleksi Perpustakaan PPs UNSRI Palembang sampai
tanggal 03 November 2018

Klasifikasi	Bahasa Indonesia		Bahasa Asing		Jumlah	
	Judul	Eksemplar	Judul	Eksemplar	Judul	Eksemplar
000	289	424	70	89	359	513
100	151	197	46	64	197	261
200	204	223	20	29	224	252
300	2.243	3.186	1.340	1.809	3.583	4.995
400	262	310	437	536	699	846
500	434	676	339	458	773	1.134

⁷⁵Dokumentasi Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang 2018

600	1.263	1.671	741	977	2.004	2.648
700	57	79	8	9	65	88
800	181	227	118	143	299	370
900	62	102	36	39	98	141
Referensi	195	213	129	136	324	349
Jumlah	5.341	7.308	3.284	4.289	8.625	11.597

Tabel 3.2
Jumlah Tesis Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang

No.	Fakultas / Jurusan	Jumlah Tesis
1.	Pendidikan Matematika	377
2.	Pendidikan Bahasa	618
3.	Ilmu Hukum	493
4.	Teknologi Pendidikan	332
5.	Ilmu Ekonomi	683
6.	Agribisnis	257
7.	MAP	457
8.	Pengelolaan Lingkungan	299
9.	Teknik Sipil	157
10.	Ilmu Tanaman	184
11.	Teknik Kimia	184

12.	Ilmu Manajemen	44
13.	Kependudukan	34
14.	Biomedik	129
15.	Ilmu Kesehatan Masyarakat	39
16.	Sosiologi	13
17.	Olahraga	12
Jumlah		4.304

Tabel 3.3
Jumlah Disertasi Perpustakaan PPs UNSRI Palembang

No.	Fakultas / Jurusan	Jumlah Disertasi
1.	Ilmu Lingkungan	83
2.	Ilmu Pertanian	82
3.	Ilmu Hukum	12
Jumlah		177

E. Jam Operasional Layanan Perpustakaan

Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang memberikan layanan selama 6 hari dalam seminggu dengan jam layanan sebagai berikut:⁷⁶

Senin sampai Jum'at : 08.00 WIB s/d 19.00 WIB

Sabtu : 08.00 WIB s/d 17.00 WIB

⁷⁶ Dokumetasi Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang 2018

F. Jenis-jenis Layanan

1. Layanan Teknis

Kegiatan dari layanan teknis Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang (PPs UNSRI) berupa :

a. Pengadaan Bahan Pustaka

Pengadaan yaitu semua kegiatan yang berkaitan dengan pengadaan bahan pustaka yang dilakukan baik melalui pembelian, pertukaran, maupun berupa hadiah, termasuk didalamnya kegiatan pengecekan bibliografi yang dilakukan sebelum pemesanan dan penerimaan bahan pustaka, pemrosesan faktur, dan pemeliharaan arsip yang berhubungan dengan pengadaan.⁷⁷

Ada beberapa upaya yang dilakukan oleh pihak Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang untuk menambah koleksinya yaitu:⁷⁸ pertama, pembelian. Adapun koleksi yang didapat melalui pembelian adalah buku-buku berbahasa asing. Kedua yakni sumbangan bebas pustaka dari mahasiswa yang telah menyelesaikan program studi di Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

⁷⁷Herlina, *Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Palembang:IAIN Raden Fatah Press, 2007),.hlm 50-51

⁷⁸Wawancara dengan Pak Aden Yusah Fahlidin, SE (Staf koordinator Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang) Palembang, November 2017

b. Pengolahan Bahan Pustaka

Kegiatan pengolahan bahan pustaka setelah mereka terima baik dari pengadaan dan sumbangan wajib dimulai dari:

- 1) Klasifikasi: klasifikasi yang dilakukan di perpustakaan program pascasarjana universitas sriwijaya palembang menggunakan DDC 23. Untuk pemakaian klasifikasi Islam tidak digunakan lagi walaupun sebelumnya masih digunakan
- 2) Menyampul buku dengan plastik. Setelah pengklasifikasian kegiatan selanjutnya yaitu menyampul buku, kegiatan ini di peruntukkan agar bahan pustaka tidak mudah rusak karena terlindungnya lapisan luar buku dengan plastik yang telah disediakan.
- 3) Menginput data buku ke komputer, hal ini dilakukan untuk menyimpan data buku, karena setelah data tersimpan maka akan muncul NO. ID (Nomor Register) yang diberikan secara otomatis oleh komputer, NO. INV (Nomor Inventaris) yang dalam hal ini diselaraskan dengan NO. ID. Maksudnya, jika NO. ID pemberian komputer adalah 1, maka berikan NO. INV pada bahan tersebut: NO. INV: 00001/PPPS UNSRI/2005. Jangan lupa memberikan stempel PPPS UNSRI ONLINE pada perut buku (samping depan) dengan teknik yang telah ditentukan, hal ini dilakukan sebagai pemberian

identitas terhadap buku tersebut. Adapun data yang di masukkan kedalam komputer meliputi:⁷⁹

a) Judul

Judul dimulai dengan huruf besar, dan apabila tersedia anak judul maka digunakan tanda (:), untuk penggunaan judul sejajar menggunakan tanda (=).

b) Nama Pengarang

Ikuti urutan yang telah dirancang dalam program: Jika nama penulis belum ada dalam Database Perpustakaan program pascasarjana Universitas Sriwijaya , maka mulai dengan mengklik tombol Tambah. Kemudian ketik nama awal pengarang, misalnya: Richard, kemudian ketik nama akhir pengarang, misalnya: de Neufville. Jika nama pengarang telah ada dalam database, maka bisa digunakan Tombol Cari, dan tidak perlu mengetik ulang.

c) Penerbit

Urutan penulisan data penerbit: Nama kota tempat penerbit, Nama Penerbit, dan Tahun Terbit. Contoh:

New York: McGraw-Hill Publishing Company, 1990

(Perhatikan tanda baca yang digunakan)

⁷⁹Wawancara dengan Pak Aden Yusah Fahlidin, SE (Staf koordinator Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang) Palembang, November 2017

d) Subjek

Cantumkan subject sebanyak yang ada di CIP buku tersebut.

Misalnya: Jika ada 3 subject dari buku tersebut, maka isikan ketiga-tiganya: Contoh:

1. Engineering economy
2. System analysis
3. Operations

e) Edisi

Jika tersedia data edisi, maka isikan data edisi, misal: First edition, Second edition, International edition, dll.

f) Kolasi

Isikan data tentang jumlah halaman buku (baik halaman dengan angka romawi maupun halaman dengan angka Arab (Latin) dan informasi tentang index jika ada, misalnya:

xvii, 470 pp. Index: pp. 457-470

(Artinya buku ini memiliki 17 halaman Angka Romawi + 470 halaman Angka Arab (Latin) dan memiliki Index pada halaman 457 sampai 470)

g) Klasifikasi

658.403

Neu

a

Arti symbol: 658.403 adalah nomor klasifikasi buku contoh ini menurut system klasifikasi DDC: Neu adalah 3 huruf pertama nama akhir pengarang dengan mengabaikan kata sandang de; dan a merupakan huruf awal dari judul buku contoh ini. Ketiga unsur ini membentuk notasi *call number* atau nomor panggil yang dicetak di label punggung buku dan menentukan tempat buku di rak buku.

h) Bibliografi

Masukkan informasi tentang bibliografi atau daftar bacaan atau referensi yang dicantumkan pengarang dan informasikan nomor halaman tempat bibliografi tersebut. dicantumkan. Misalnya untuk buku contoh ini:

Bibliografi: *At the end of each chapter* (Maksudnya: Bibliografi diletakkan si pengarang pada akhir setiap bab dari buku tsb.

Contoh lain: Bibliografi: pp. 78-80 (Maksudnya: pp. Adalah singkatan untuk kata pages (halaman dalam bentuk jamak);

Untuk buku berbahasa Indonesia dapat digunakan singkatan hal. Untuk halaman.

i) ISBN

Adalah sebuah singkatan untuk International Serial Book Number (Sebuah kode angka yang diberikan untuk masing-masing buku yang diterbitkan secara resmi dan terdaftar). Misalnya untuk buku contoh ini: 0-07-016372-3

j) No. Seri

Isikan nomor serinya jika buku tersebut memang memiliki informasi tentang nomor seri, jika tidak kosongkan saja.

k) Harga buku

Masukkan data harga buku jika memang ada, jika tidak ada isikan angka 0 (nol)

l) Eksemplar

Masukkan data jumlah eksemplar sesuai dengan kondisi yang ada dan ketahui saat itu. Jika tidak diketahui dengan pasti berapa eksemplar buku tsb, maka isikan angka 1 saja, sebab kalau diisikan angka 2 atau 3, maka komputer akan memberikan angka register pada eksemplar yang lain dan meminta operator agar mengisi NO. INV dari eksemplar lain buku tersebut, yang belum

tentu ada dan mudah ditemukan. Hal ini akan menghambat kelancaran pekerjaan saja

m) No. Inventaris

Untuk Perpustakaan PPS UNSRI, nomor inventari manual ditetapkan selaras dengan nomor register yang diberikan komputer secara otomatis pada saat entri data.

4. Pengecapan dan Pemasangan Pita Magnetik

Seluruh koleksi yang ada di Perpustakaan program pascasarjana Universitas Sriwijaya harus diberikan identitas, identitas diawali dengan penginputan data, setelah itu pengecapan yang dimana terdiri dari empat cap yang pertama cap inventaris, cap besar yang bertuliskan perpustakaan pascasarjana unsri, cap kecil yang digunakan untuk pertanda cap pita magnetik dan cap berbentuk persegi panjang yang bertulis PPPs Online.

5. Percetakan dan Pemasangan Label Beserta Barcode (*Call Number*)

Setelah buku di input, maka secara otomatis sistem akan menyimpan data yang digunakan untuk membuat label dan barcode.

6. Membuat Kantong Buku

Meliputi kartu kuning, kantong coklat dan slip tanggal, dimana data pada kartu kuning dan kartu coklat mencakup No Inventaris, Nama pengarang, Judul Buku, beserta *Call Number*.

7. Shelving atau penataan buku di rak

Setelah masing-masing kegiatan di atas telah dilakukan, pekerjaan terakhir yaitu menata buku sesuai dengan nomor klasifikasi yang telah tertera di punggung buku.⁸⁰

⁸⁰Dokumentasi Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang 2018

2. Layanan Pengguna

Seperti halnya perpustakaan perguruan tinggi lainnya, Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang memberikan pelayanan pengguna sebagai berikut:⁸¹

a. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi yang diberikan perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang sama dengan pelayanan sirkulasi perpustakaan perguruan tinggi lainnya, yaitu meliputi : peminjaman buku, pengembalian dan perpanjangan buku.



Gambar 3.1 Layanan Sirkulasi sekaligus pengolahan bahan pustaka

⁸¹Surat Keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang Nomor 02/PT/2013, (Palembang : PPs Unsri,2013)

b. Layanan Referensi

Layanan Referensi. Di layanan referensi terdapat berbagai macam koleksi yang tersedia, diantaranya jurnal, majalah, surat kabar, tesis, dan disertasi. Pemustaka tidak diizinkan untuk meminjam koleksi tersebut tetapi hanya boleh membaca ditempat.⁸²



Gambar 3.2
Koleksi Referensi Di Perpustakaan PPS UNSRI Palembang

⁸²Dokumentasi Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang 2018

c. Penerbitan Kartu Bebas Pustaka

Pengguna layanan ini adalah untuk mahasiswa yang akan mengikuti yudisium atau wisuda. Syarat layanan ini adalah mahasiswa yang bersangkutan telah bebas dari semua kewajiban terhadap Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang yang ia pinjam.

d. Layanan *CD (Compact Disk) Burning*

Layanan *CD (Compact Disk) Burning* merupakan layanan yang disediakan oleh pihak perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang yang diperuntukkan untuk mahasiswa dan pengguna umum yang ingin memindahkan file tesis, disertasi atau hasil penelitian lainnya ke dalam *CD (Compact Disk)*. Mahasiswa dan pengguna umum bisa menikmati layanan ini. Biaya yang dikenakan dalam layanan ini Rp.5000,-/CD

e. Layanan Penitipan Buku Baru

Layanan ini digunakan untuk membantu penerbit untuk mempromosikan buku-buku baru di perpustakaan dan layanan ini hanya bisa digunakan oleh penerbit dan pengarang. Tarif layanan ini sesuai dengan persetujuan.

3. Layanan *Cyber*

Perpustakaan dan ruangan *cyber* Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang disediakan untuk menunjang pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi di lingkungan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang sebagai unit penyedia, pengelola penyimpan, dan penyebarluasan informasi dan ilmu pengetahuan yang tersimpan dalam format dan media penyimpan informasi. Selain media informasi dalam bentuk fisik, Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang juga menyediakan fasilitas akses internet selama 24 jam sebagai sarana informasi global melalui jaringan internet.⁸³



Gambar 3.3
Layanan *Cyber* atau Ruang *Cyber* Di Perpustakaan PPS UNSRI
Palembang

⁸³Wawancara Pribadi dengan Bapak Iman Subarka, S.Ip (Staf coordinator Layanan *Cyber* Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang, Oktober 2018.

4. Layanan Tesis Dan Disertasi

Layanan Tesis dan Disertasi ialah layanan yang memberikan informasi kepada pengguna perpustakaan berdasarkan koleksi Tesis dan Disertasi yang dimiliki Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya. Dan layanan ini memberikan jawaban langsung atas permintaan informasi dari pengguna perpustakaan. Pemustaka bisa mencari sendiri Tesis dan Disertasi yang diinginkan dan membaca tesis maupun disertasi sesuai kebutuhan pengunjung di perpustakaan.⁸⁴



Gambar 3.4
Layanan Tesis dan Disertasi Di Perpustakaan PPS UNSRI Palembang

⁸⁴Dokumentasi Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang 2018

BAB IV

ANALISIS DAN TEMUAN

Pada bab ini menguraikan tentang hasil analisis dan temuan dari hasil penelitian tersebut sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dilakukan pada bab I, maka pada bab IV dilakukan analisis berdasarkan tujuan yang telah dibuat yaitu: untuk mengetahui kualitas layanan *cyber* bagi pemustaka dan untuk mengetahui indikator kualitas layanan apa saja yang perlu diperbaiki di perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

Untuk mencapai tujuan tersebut, peneliti melakukan studi kasus terhadap 360 mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang yang sedang menggunakan layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang. Penyebaran kuesioner dilakukan selama kurang lebih satu setengah bulan yang dilaksanakan pada tanggal 16 November-29 Desember 2018.

A. Deskripsi Data Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat 3 subvariabel diantaranya subvariabel *Affect of service* (dimana didalamnya terdapat 4 indikator yaitu *Assurance*, *Emphaty*, *Responsiveness*, dan *Reliability*), subvariabel *Information control*, dan subvariabel *Library as place*. Data-data subvariabel dalam penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner. Hasil dari penyebaran kuesioner untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

1. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya

a. Deskripsi Tanggapan Subvariabel Kualitas Layanan pada *Affect of Service*

1). Deskripsi Tanggapan Kualitas Layanan pada Indikator *Assurance*

Berikut ini adalah pernyataan responden terhadap indikator *Assurance* yang diuraikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.1
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Pengetahuan dan Keterampilan Petugas Dalam Menjalankan Tugasnya

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x_i$)	Mean (X)
1.	Sangat Baik	5	56	280	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.305}{360}$ $= 3,62$
	Baik	4	168	672	
	Cukup Baik	3	81	243	
	Kurang Baik	2	55	110	
	Tidak Baik	1	0	0	
Jumlah			360	1.305	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan dalam menjalankan tugas” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 56 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 168 responden memberi tanggapan Baik, 81 responden memberi tanggapan Cukup Baik, 55 responden memberi tanggapan Kurang Baik, dan tidak ada reponden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.305. Hasil tersebut kemudian dihitung

dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,62**.⁸⁵

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki petugas layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dalam menjalankan tugasnya dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.2
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Petugas Dapat Diandalkan
(Profesional Dalam Bekerja)

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x_i$)	<i>Mean</i> (X)
2.	Sangat Baik	5	33	165	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.245}{360}$ $= 3,45$
	Baik	4	151	604	
	Cukup Baik	3	124	372	
	Kurang Baik	2	52	104	
	Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah			360	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Petugas dapat diandalkan (profesional dalam bekerja)” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 33 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 151 responden memberi tanggapan Baik, 124 responden memberi tanggapan Cukup Baik, 52 responden memberi tanggapan

⁸⁵ Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan pada Sub Indikator *Assurance*, 2019.

Kurang Baik, dan tidak ada reponden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.245. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,45**.⁸⁶

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa petugas pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dapat diandalkan (profesional dalam bekerja) dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.3
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Petugas Dapat Memberikan Kepercayaan Kepada Pengguna (Ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan)

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x_i$)	Mean (X)
3.	Sangat Baik	5	72	375	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.381}{360}$ $= 3,83$
	Baik	4	178	592	
	Cukup Baik	3	134	402	
	Kurang Baik	2	6	12	
	Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah			360	1.381

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Petugas dapat memberikan kepercayaan kepada pengguna

⁸⁶ Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan pada Sub Indikator *Assurance*, 2019.

(ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan)” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 72 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 178 responden memberi tanggapan Baik, 134 responden memberi tanggapan Cukup Baik, 6 responden memberi tanggapan Kurang Baik, dan tidak ada responden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.381. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,83**.⁸⁷

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan yang diberikan petugas layanan *cyber* di Peprustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang kepada pengguna yakni berupa ketepatan waktu, kenyamanan, dan keamanan dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

⁸⁷ Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan pada Sub Indikator *Assurance*, 2019.

Tabel 4.4
Analisis Indikator Assurance (yang meliputi pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan petugas dalam melayani pengguna)

No.	Sub Indikator	Nilai	Kategori
1.	Petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan dalam menjalankan tugasnya.	3,62	Baik
2.	Petugas dapat diandalkan (profesional dalam bekerja)	3,45	Baik
3.	Petugas dapat memberikan kepercayaan kepada pengguna (ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan)	3,83	Baik
Jumlah		10,9	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Dari tabel 4.4 diatas dapat diketahui bahwa untuk sub indikator petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan dalam menjalankan tugasnya diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,62 yang termasuk dalam kategori Baik, sub indikator petugas dapat diandalkan (profesional dalam bekerja) diperoleh nilai rata-rata 3,45 yang termasuk dalam kategori Baik, dan sub indikator petugas dapat memberikan kepercayaan kepada pengguna (ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan) diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,83 yang termasuk dalam kategori baik.

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

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{10,9}{3} = 3,63$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh nilai total rata-rata pada sub indikator sebesar 3,63. Maka dapat disimpulkan bahwa petugas pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang memiliki pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan yang baik dalam melayani penggunanya.

2). Deskripsi Tanggapan Kualitas Layanan Pada Indikator *Emphaty*

Berikut ini adalah pernyataan responden terhadap indikator *Emphaty* yang diuraikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.5
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Petugas Peduli Akan Keinginan Pengguna

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x_i$)	Mean (X)
1	Sangat Baik	5	35	175	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.240}{360}$ $= 3,44$
	Baik	4	125	500	
	Cukup Baik	3	165	495	
	Kurang Baik	2	35	70	
	Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah			360	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Petugas peduli akan keinginan pengguna” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 35 responden memberi tanggapan

Sangat Baik, 125 responden memberi tanggapan Baik, 164 responden memberi tanggapan Cukup Baik, 35 responden memberi tanggapan Kurang Baik, dan tidak ada reponden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.240. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,44**.⁸⁸

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa petugas pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang peduli dengan keinginan penggunanya dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

⁸⁸ Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Indikator *Emphaty*, 2019.

Tabel 4.6
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Petugas Cepat Menanggapi
Keluhan Pengguna

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x_i$)	Mean (X)
2.	Sangat Baik	5	23	115	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.193}{360}$ $= 3,31$
	Baik	4	133	532	
	Cukup Baik	3	147	411	
	Kurang Baik	2	57	144	
	Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah			360	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Petugas cepat menanggapi keluhan pengguna” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 23 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 133 responden memberi tanggapan Baik, 147 responden memberi tanggapan Cukup Baik, 57 responden memberi tanggapan Kurang Baik, dan tidak ada reponden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.193. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,31**.⁸⁹

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa petugas pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana

⁸⁹ Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Indikator *Emphaty*, 2019.

Universitas Sriwijaya Palembang cepat dalam menanggapi keluhan pengguna dikategorikan **Cukup Baik** karena berada pada interval **2,62-3,42**.

Tabel 4.7
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Petugas Menjaga Hubungan Baik Dengan Pengguna

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x_i$)	Mean (X)
3.	Sangat Baik	5	44	220	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.327}{360}$ $= 3,68$
	Baik	4	168	672	
	Cukup Baik	3	139	417	
	Kurang Baik	2	9	18	
	Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah		360	1.327	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Petugas menjaga hubungan baik dengan pengguna” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 44 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 168 responden memberi tanggapan Baik, 417 responden memberi tanggapan Cukup Baik, 9 responden memberi tanggapan Kurang Baik, dan tidak ada reponden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.327. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan

menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,68**.⁹⁰

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa petugas pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dalam menjaga hubungannya dengan para pengguna layanan *cyber* dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,42-4,22**.

Tabel 4.8
Analisis Indikator *Emphaty* (yang meliputi rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna)

No.	Sub Indikator	Nilai	Kategori
1.	Petugas peduli akan keinginan pengguna.	3,44	Baik
2.	Petugas cepat menanggapi keluhan pengguna.	3,31	Cukup Baik
3.	Petugas menjaga hubungan baik dengan pengguna.	3,68	Baik
Jumlah		10,43	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Dari tabel 4.8 diatas dapat diketahui bahwa untuk sub indikator petugas peduli akan keinginan pengguna diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,44 yang termasuk dalam kategori Baik, sub indikator petugas cepat menanggapi keluhan pengguna diperoleh nilai rata-rata 3,31 yang termasuk dalam kategori Cukup Baik, dan sub indikator petugas menjaga hubung baik dengan pengguna diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,68 yang termasuk dalam kategori Baik.

⁹⁰ Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Indikator *Emphaty*, 2019.

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

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{10,43}{3} = 3,47$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh nilai total rata-rata pada sub indikator sebesar 3,47. Maka dapat disimpulkan bahwa petugas pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang memiliki rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu atau pengguna layanan *cyber*.

3). Deskripsi Tanggapan Kualitas Layanan Pada Indikator *Responsiveness*

Berikut ini adalah pernyataan responden terhadap indikator *Responsiveness* yang diuraikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.9
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Petugas Cepat Tanggap Dalam Mengetasi Masalah Pada Keluhan Pengguna

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x_i$)	Mean (X)
1.	Sangat Baik	5	59	295	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.244}{360}$ $= 3,45$
	Baik	4	97	388	
	Cukup Baik	3	153	459	
	Kurang Baik	2	51	102	
	Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah		360	1.244	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Petugas cepat tanggap dalam mengatasi masalah pada keluhan pengguna” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 59 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 97 responden memberi tanggapan Baik, 153 responden memberi tanggapan Cukup Baik, 51 responden memberi tanggapan Kurang Baik, dan tidak ada reponden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.244. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,45**.⁹¹

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa petugas pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang cepat tanggap dalam mengatasi masalah pada keluhan pengguna dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

⁹¹ Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Indikator *Responsiveness*, 2019.

Tabel 4.10
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Petugas
Memberikan Pelayanan Dengan Cepat Dan Benar

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x_i$)	Mean (X)
2.	Sangat Baik	5	55	275	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.299}{360}$ $= 3,60$
	Baik	4	129	516	
	Cukup Baik	3	156	468	
	Kurang Baik	2	20	40	
	Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah			360	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Kemampuan petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan benar” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 55 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 129 responden memberi tanggapan Baik, 156 responden memberi tanggapan Cukup Baik, 20 responden memberi tanggapan Kurang Baik, dan tidak ada reponden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.299. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,60**.⁹²

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas pada layanan *cyber* dalam memberikan pelayanan

⁹² Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Indikator *Responsiveness*, 2019.

dengan cepat dan benar kepada pemustaka di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.11
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Ketanggapan Petugas Dalam Membantu Pengguna

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x_i$)	Mean (X)
3.	Sangat Baik	5	46	230	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.247}{360}$ $= 3,46$
	Baik	4	120	480	
	Cukup Baik	3	149	447	
	Kurang Baik	2	45	90	
	Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah			360	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Petugas tanggap dalam membantu pengguna” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 46 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 120 responden memberi tanggapan Baik, 149 responden memberi tanggapan Cukup Baik, 45 responden memberi tanggapan Kurang Baik, dan tidak ada reponden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.247. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean*

dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,46**.⁹³

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa ketanggapan petugas dalam membantu pemustaka pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.12
Analisis Indikator *Responsiveness* (yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan atau pengguna dan memberikan layanan yang cepat)

No.	Sub Indikator	Nilai	Kategori
1.	Petugas cepat tanggap dalam mengatasi masalah pada keluhan pengguna.	3,45	Baik
2.	Kemampuan petugas memberikn pelayanan dengan cepat dan benar.	3,60	Baik
3.	Petugas tanggap dalam membantu pengguna.	3,46	Baik
Jumlah		10,51	

Sumber: Pengolahan Data Primer,2019

Dari tabel 4.12 diatas dapat diketahui bahwa untuk sub indikator petugas cepat tanggap dalam mengatasi masalah pada keluhan pengguna diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,45 yang termasuk dalam kategori Baik, sub indikator kemampuan petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan benar diperoleh nilai rata-rata 3,60 yang termasuk dalam kategori Baik, dan sub indikator petugas tanggap dalam membantu pengguna diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,83 yang termasuk dalam kategori baik.

⁹³ Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Indikator *Responsiveness*, 2019.

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

$$Grand\ Mean\ (\bar{x}) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{10,51}{3} = 3,50$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh nilai total rata-rata pada sub indikator sebesar 3,50. Maka dapat disimpulkan bahwa kesediaan petugas dalam membantu dan memberikan layanan yang cepat untuk pengguna pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

4). Deskripsi Tanggapan Kualitas Layanan Pada Indikator *Reliability*

Berikut ini adalah pernyataan responden terhadap indikator *Reliability* yang diuraikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.13
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Petugas Dapat Dipercaya

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x_i$)	Mean (X)
1.	Sangat Baik	5	51	225	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.318}{360}$ $= 3,66$
	Baik	4	177	708	
	Cukup Baik	3	121	363	
	Kurang Baik	2	11	22	
	Tidak Baik	1	0	0	
Jumlah			360	1.318	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.13 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Kemampuan pelayanan petugas dapat dipercaya” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 51 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 177 responden memberi tanggapan Baik, 121 responden memberi tanggapan Cukup Baik, 11 responden memberi tanggapan Kurang Baik, dan tidak ada reponden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.318. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,66**.⁹⁴

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan pelayanan petugas dapat dipercaya oleh pengguna pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

⁹⁴ Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Indikator *Reliability*, 2019.

Tabel 4.14
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Keakuratan Petugas Dalam Melakukan Pelayanan Jasanya

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x_i$)	Mean (X)
2.	Sangat Baik	5	53	265	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.334}{360}$ $= 3,70$
	Baik	4	152	608	
	Cukup Baik	3	151	453	
	Kurang Baik	2	4	8	
	Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah			360	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.14 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Keakuratan petugas dalam melakukan pelayanan jasanya” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 53 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 152 responden memberi tanggapan Baik, 151 responden memberi tanggapan Cukup Baik, 4 responden memberi tanggapan Kurang Baik, dan tidak ada reponden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.334. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,70**.⁹⁵

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa keakuratan petugas dalam melakukan pelayanan tugasnya pada layanan

⁹⁵ Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Indikator *Reliability*, 2019.

cyber di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.15
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Konsistensi Petugas Dalam Pelayanan Jasanya: Kesesuaian Jadwal Yang Ditentukan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x_i$)	Mean (X)
3.	Sangat Baik	5	44	220	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.355}{360}$ $= 3,76$
	Baik	4	189	756	
	Cukup Baik	3	125	375	
	Kurang Baik	2	2	4	
	Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah		360	1.355	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.15 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Konsistensi petugas dalam pelayanan jasanya:kesesuaian jadwal yang ditentukan” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 44 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 189 responden memberi tanggapan Baik, 125 responden memberi tanggapan Cukup Baik, 2 responden memberi tanggapan Kurang Baik, dan tidak ada reponden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.355. Hasil tersebut kemudian dihitung

dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,76**⁹⁶

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa konsistensi petugas dalam pelayanan jasanya (kesesuaian jadwal yang ditentukan) pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.16
Analisis Indikator *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat

No.	Sub Indikator	Nilai	Kategori
1.	Kemampuan pelayanan petugas dapat dipercaya.	3,66	Baik
2.	Keakuratan petugas dalam melakukan pelayanan jasanya.	3,70	Baik
3.	Konsistensi petugas dalam pelayanan jasanya: kesesuaian jadwal yang ditentukan	3,76	Baik
Jumlah		11,12	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Dari tabel 4.16 diatas dapat diketahui bahwa untuk sub indikator kemampuan pelayann petugas dapat dipercaya diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,66 yang termasuk dalam kategori Baik, sub indikator kekuratan petugas dalam melakukan pelayann jasanya diperoleh nilai rata-rata 3,70 yang termasuk dalam kategori Baik, dan sub indikator konsistensi petugas dalam pelyanan

⁹⁶ Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Indikator *Reliability*, 2019.

jasanya (kesesuaian jadwal yang ditentukan) diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,76 yang termasuk dalam kategori baik.

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

$$Grand Mean (x) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{11,12}{3} = 3,70$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh nilai total rata-rata pada sub variabel *Reliability* sebesar 3,70. Maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan pelayanan petugas dan keakuratan petugas dalam melakukan pelayanan jasanya, serta konsistensi petugas dalam pelayanan jasanya yang meliputi kesesuaian jadwal yang ditentukan pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

b. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Variabel *Information Control*

Berikut ini adalah pernyataan responden terhadap sub variabel kualitas layanan pada *Information Control* yang diuraikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.17
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kelengkapan Alat Penelusuran Informasi

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x_i$)	Mean (X)
1.	Sangat Baik	5	132	660	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.458}{360}$ $= 4,05$
	Baik	4	144	576	
	Cukup Baik	3	63	189	
	Kurang Baik	2	12	24	
	Tidak Baik	1	9	9	
	Jumlah			360	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.15 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Kelengkapan alat penelusuran informasi” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 132 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 144 responden memberi tanggapan Baik, 63 responden memberi tanggapan Cukup Baik, 12 responden memberi tanggapan Kurang Baik, dan 9 reponden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.458. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan

membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **4,05**⁹⁷

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa kelengkapan alat penelusuran informasi pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.18
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kemudahn Akses Dalam Menemukan Informasi

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x_i$)	Mean (X)
2.	Sangat Baik	5	96	480	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.435}{360}$ $= 3,98$
	Baik	4	172	688	
	Cukup Baik	3	83	249	
	Kurang Baik	2	9	18	
	Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah			360	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.18 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Kemudahan akses dalam menemukan informasi” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 96 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 172 responden memberi tanggapan Baik, 83 responden memberi tanggapan Cukup Baik, 9 responden memberi tanggapan Kurang Baik, dan tidak ada responden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat

⁹⁷ Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Indikator *Reliability*, 2019.

diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.435. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **4,98**⁹⁸

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan akses dalam menemukan informasi pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.19
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Waktu Yang Dibutuhkan
Dalam Menemukan Informasi

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x_i$)	Mean (X)
3.	Sangat Baik	5	49	245	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.315}{360}$ $= 3,65$
	Baik	4	160	640	
	Cukup Baik	3	128	384	
	Kurang Baik	2	23	46	
	Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah		360	1.315	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.18 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Waktu yang dibutuhkan dalam menemukan informasi” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 49 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 160 responden memberi tanggapan Baik, 128

⁹⁸ Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Indikator *Reliability*, 2019.

responden memberi tanggapan Cukup Baik, 23 responden memberi tanggapan Kurang Baik, dan tidak ada responden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.315. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,65**⁹⁹

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan waktu yang dibutuhkan dalam menemukan informasi pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.20
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Ketiadaan Hambatan Dalam Menemukan Informasi

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x_i$)	<i>Mean</i> (X)
4.	Sangat Baik	5	31	155	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.278}{360}$ $= 3,55$
	Baik	4	151	604	
	Cukup Baik	3	163	489	
	Kurang Baik	2	15	30	
	Tidak Baik	1	0	0	
Jumlah			360	1.278	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

⁹⁹ Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Indikator *Reliability*, 2019.

Berdasarkan tabel 4.20 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Ketiadaan hambatan dalam menemukan informasi” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 31 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 151 responden memberi tanggapan Baik, 163 responden memberi tanggapan Cukup Baik, 15 responden memberi tanggapan Kurang Baik, dan tidak ada reponden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.278. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,55**¹⁰⁰

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan waktu yang dibutuhkan dalam menemukan informasi pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

¹⁰⁰ Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Indikator *Reliability*, 2019.

Tabel 4.21
Analisis Kualitas Layanan pada Sub Variabel *Information Control*

No.	Sub Indikator	Nilai	Kategori
1.	Kelengkapan alat penelusuran informasi	4,05	Baik
2.	Kemudahan akses dalam menemukan informasi	3,98	Baik
3.	Konsistensi petugas dalam pelayanan jasanya: kesesuaian jadwal yang ditentukan	3,65	Baik
4.	Ketiadaan hambatan dalam menemukan informasi	3.55	Baik
Jumlah		15,23	

Sumber: Pengolahan Data Primer,2019

Dari tabel 4.16 diatas dapat diketahui bahwa untuk pernyataan pada sub variabel *Information control* yang meliputi kelengkapan alat penelusuran informasi diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,05 yang termasuk dalam kategori Baik, pernyataan kemudahan akses dalam menemukan informasi diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,98 yang termasuk dalam kategori Baik, pernyataan waktu yang dibutuhkan dalam menemukan informasi diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,65 dan pernyataan ketiadaan hambatan dalam menemukan informasi diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,55 yang termasuk dalam kategori baik.

Selanjutnya, dari beberapa nilai rata-rata diatas kemudian dihitung untuk total nilai rata-rata sub variabel dengan menggunakan rumus *greand mean* berikut ini:

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{15,23}{4} = 3,80$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh nilai total rata-rata pada sub variabel *Information control* sebesar 3,80. Maka dapat disimpulkan bahwa kelengkapan alat penelusuran informasi, kemudahan akses dalam menemukan informasi, waktu yang dibutuhkan dalam menemukan informasi serta ketiadaan hambatan dalam menemukan informasi pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

c. Deskripsi Tanggapan Kualitas Layanan pada Subvariabel *Library As Place*

Berikut ini adalah pernyataan responden terhadap sub variabel kualitas layanan pada *Library as place* yang diuraikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.22
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas Dan Kenyamanan Yang Memadai (Contoh: Kebersihan Ruang dan Suhu Ruang)

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x_i$)	Mean (X)
1.	Sangat Baik	5	229	660	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.654}{360}$ $= 4,59$
	Baik	4	116	576	
	Cukup Baik	3	15	189	
	Kurang Baik	2	0	0	
	Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah			360	1.654

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.22 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “fasilitas dan kenyamanan yang memadai (contoh: kebersihan ruangan dan suhu ruangan” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 229 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 116 responden

memberi tanggapan Baik, 15 responden memberi tanggapan Cukup Baik, tidak ada responden yang memberi tanggapan Kurang Baik dan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.654. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **4,59**¹⁰¹

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan kenyamanan yang pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dikategorikan **Sangat Baik** karena berada pada interval **4,23-5,00**.

Tabel 4.23
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas Internet Yang Memadai (Multimedia)

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x_i$)	Mean (X)
2.	Sangat Baik	5	123	615	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.441}{360}$ $= 4,00$
	Baik	4	136	544	
	Cukup Baik	3	80	240	
	Kurang Baik	2	21	42	
	Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah			360	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.22 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Fasilitas internet yang memadai (multimedia)” hasilnya

¹⁰¹ Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Variabel *Library As Place*, 2019.

diketahui dari 360 responden, terdapat 123 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 136 responden memberi tanggapan Baik, 80 responden memberi tanggapan Cukup Baik, 80 responden yang memberi tanggapan Kurang Baik dan tidak ada responden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.441. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **4,00**¹⁰²

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas internet yang memadai (multimedia) pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.24
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas Internet Yang Memadai (*hotspot*)

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x_i$)	<i>Mean</i> (X)
3.	Sangat Baik	5	112	560	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.445}{360}$ $= 4,01$
	Baik	4	176	704	
	Cukup Baik	3	37	111	
	Kurang Baik	2	35	70	
	Tidak Baik	1	0	0	
Jumlah			360	1.445	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

¹⁰² Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Indikator *Library As Place*, 2019.

Berdasarkan tabel 4.24 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Fasilitas internet yang memadai (*hotspot*)” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 112 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 176 responden memberi tanggapan Baik, 37 responden memberi tanggapan Cukup Baik, 35 responden yang memberi tanggapan Kurang Baik dan tidak ada responden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.445. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **4,01**¹⁰³

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas internet yang memadai (*hotspot*) pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

¹⁰³ Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Variabel *Library As Place*, 2019.

Tabel 4.25
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Komputer Penelusuran
Berfungsi Dengan Baik

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x_i$)	Mean (X)
4.	Sangat Baik	5	108	540	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.492}{360}$
	Baik	4	197	788	
	Cukup Baik	3	54	162	
	Kurang Baik	2	1	2	
	Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah			360	1.492

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.25 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Komputer penelusuran berfungsi dengan baik” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 108 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 197 responden memberi tanggapan Baik, 54 responden memberi tanggapan Cukup Baik, 2 responden yang memberi tanggapan Kurang Baik dan tidak ada responden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.492. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **4,14**¹⁰⁴

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa komputer penelusuran pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program

¹⁰⁴Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Variabel *Library As Place*, 2019.

Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang berfungsi dengan baik dan dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.26
Analisis Kualitas Layanan pada Sub Variabel *Library As Place*

No.	Sub Indikator	Nilai	Kategori
1.	Fasilitas dan kenyamanan yang memadai (contoh: kebersihan ruangan dan suhu ruangan)	4,59	Sangat Baik
2.	Fasilitas internet yang memadai (multimedia)	4,00	Baik
3.	Fasilitas internet yang memadai (<i>hotspot</i>)	4,01	Baik
4.	Komputer penelusuran berfungsi dengan baik	4,14	Baik
Jumlah		16,76	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Dari tabel 4.16 diatas dapat diketahui bahwa untuk pernyataan pada sub variabel *Library as place* yang meliputi fasilitas dan kenyamanan yng memadai (contoh: kebersihan ruangan dan suhu ruangan) diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,59 yang termasuk dalam kategori Sangat Baik, pernyataan fasilitas internet yang memadai diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,00 yang termasuk dalam kategori Baik, pernyataan fasilitas internet yang memadai (*hotspot*) diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,01 dan pernyataan komputer penelusuran informasi berfungsi dengan baik diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,14 yang termasuk dalam kategori Baik.

Selanjutnya, dari beberapa nilai rata-rata diatas kemudian dihitung untuk total nilai rata-rata sub variabel dengan menggunakan rumus *greand mean* berikut ini:

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{16,76}{4} = 4,19$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh nilai total rata-rata pada sub variabel *Library As Place* sebesar 4,19. Maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan kenyamanan (dalam hal ini kebersihan dan suhu ruangan), fasilitas internet (multimedia dan *hotspot*), dan komputer penelusuran pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

B. Hasil Temuan

Hasil temuan dalam penelitian ini mengenai kualitas layanan *cyber* bagi pemustaka di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dan indikator kualitas layanan yang perlu diperbaiki akan diuraikan sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan *Cyber* Bagi Pemustaka Di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang

Untuk mengetahui kualitas layanan *cyber* bagi pemustaka di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang peneliti menggunakan data kuesioner yang sebelumnya telah diberikan dan dijawab oleh responden. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus *grand mean* pada setiap indikator kualitas layanan menunjukkan bahwa kualitas pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang

termasuk dalam kategori **Baik**. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa rata-rata dari setiap indikator memiliki nilai diatas 3,00 yang termasuk dalam kategori Baik dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.27
Indikator Kualitas Layanan

No.	Sub Variabel	Indikator	Nilai Rata-rata
1	<i>Affect of service</i>	<i>Assurance</i>	3,63
		<i>Emphaty</i>	3,47
		<i>Responsiveness</i>	3,50
		<i>Reliability</i>	3,70
2	<i>Information control</i>		3,80
3	<i>Library as place</i>		4,19

Sumber: Pengolahan Data Primer,2019

Berdasarkan tabel 4.27 diatas, dengan hasil perhitungan menggunakan rumus *grand mean* menunjukkan bahwa dari sub variabel *Affect of service*, masing-masing indikatornya yaitu *Assurance* (yang meliputi pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan petugas dalam melayani pengguna) memiliki rata-rata sebesar 3,63 yang termasuk dalam kategori Baik, *Emphaty* (yang meliputi rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu atau pengguna) memiliki nilai rata-rata sebesar 3,47 yang termasuk kategori Baik, *Responsiveness* (kesediaan untuk membantu pelanggan atau pengguna dan memberikan layanan yang cepat) memiliki nilai rata-rata sebesar 3,50 yang termasuk kategori Baik, dan *Reliability* (kemampuan petugas

memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat) memiliki nilai rata-rata sebesar 3,70 yang termasuk kategori Baik.

Kemudian pada sub indikator *Information Control* (menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi, kemudahan akses untuk menemukan koleksi, kemudahan navigasi, aktualisasi, waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan, peralatan, kenyamanan dan *self reliance* atau percaya diri) memiliki nilai rata-rata sebesar 3,80 yang termasuk kategori Baik, dan sub variabel *Library as place* (perpustakaan sebagai sebuah tempat, ini diambil dari konsep *tangibles* dalam ServQual, yaitu kemampuan menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik, bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang, sebagai simbol dan tempat perlindungan) memiliki nilai rata-rata sebesar 4,19 yang termasuk dalam kategori Baik.

2. Indikator Kualitas Layanan Cyber Di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang

Meskipun semua sub variabel dan indikator kualitas layanan memiliki nilai rata-rata yang termasuk dalam kategori baik, ada beberapa indikator kualitas layanan yang memiliki nilai paling rendah diantara indikator kualitas layanan yang lain sehingga perlu adanya perbaikan. Indikator tersebut yaitu indikator *Emphaty* dan indikator *Responsiveness*.

Indikator *Emphaty* yaitu indikator yang meliputi rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu atau pengguna. Perlu adanya perbaikan pada indikator *Emphaty* karena dari hasil penelitian petugas pada layanan *cyber* kurang memahami dan mengerti apa yang menjadi kebutuhan pemustaka atau pengguna seperti pada saat pemustaka sedang menggunakan layanan *cyber*, komputer yang di pakai pengguna tidak berfungsi dengan baik atau mengalami kesalahan teknis. Petugas pada layanan *cyber* tidak langsung memperbaiki komputer tersebut padahal pemustaka masih sangat ingin menggunakan komputer tersebut untuk mengerjakan tugas kuliah atau sekedar ingin memanfaatkan layanan *cyber* sebagai sarana hiburan saja. Hal ini membuktikan bahwa petugas pada layanan *cyber* kurang peduli dan memperhatikan keinginan pengguna layanan *cyber*.

Kemudian indikator selanjutnya yang perlu diperbaiki yaitu indikator *Responsiveness* yang memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,50, perlu adanya perbaikan karena petugas pada layanan *cyber* kurang tanggap dalam menangani

masalah atau keluhan yang dialami pengguna. Misalnya ketika sedang terjadi masalah pada jaringan komputer yang digunakan oleh pemustaka, petugas pada layanan *cyber* tidak langsung memperbaiki kesalahan tersebut yang membuat mahasiswa atau pengguna akhirnya enggan untuk menggunakan atau memanfaatkan kembali layanan ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan uraian yang telah dikemukakan dari hasil penelitian, analisis data dan temuan dalam penelitian ini mengenai kualitas layanan *cyber* bagi pemustaka di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dan didukung dengan teori-teori yang melandasi penelitian ini pada bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah:

1. Kualitas layanan *cyber* bagi pemustaka di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang diperoleh hasil rata-rata 3,71 yang artinya kualitas layanan *cyber* bagi pemustaka di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang termasuk dalam kategori Baik.
2. Indikator kualitas layanan yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan lagi pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang yaitu pada indikator *Emphaty* yang memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,47. Perlu adanya perbaikan pada indikator *Emphaty* karena dari hasil penelitian petugas pada layanan *cyber* kurang memahami dan mengerti apa yang menjadi kebutuhan pemustaka atau pengguna seperti pada saat pemustaka sedang menggunakan layanan *cyber*, komputer yang di pakai pengguna tidak berfungsi dengan baik atau mengalami kesalahan teknis. Petugas pada layanan *cyber* tidak langsung memperbaiki komputer tersebut padahal pemustaka masih

sangat ingin menggunakan komputer tersebut untuk mengerjakan tugas kuliah atau sekedar ingin memanfaatkan layanan *cyber* sebagai sarana hiburan saja. Hal ini membuktikan bahwa petugas pada layanan *cyber* kurang peduli dan memperhatikan keinginan pengguna layanan *cyber*.

Kemudian indikator selanjutnya yang perlu diperbaiki yaitu indikator *Responsiveness* yang memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,50, perlu adanya perbaikan karena petugas pada layanan *cyber* kurang tanggap dalam menangani masalah atau keluhan yang dialami pengguna. Misalnya ketika sedang terjadi masalah pada jaringan komputer yang digunakan oleh pemustaka, petugas pada layanan *cyber* tidak langsung memperbaiki kesalahan tersebut yang membuat mahasiswa atau pengguna akhirnya enggan untuk menggunakan atau memanfaatkan kembali layanan ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini peneliti dapat mengajukan beberapa saran kepada perpustakaan program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dan untuk penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Bagi perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang:
 - a. Disarankan kepada petugas Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang untuk meningkatkan lagi kualitas layanan *cyber* yang lebih baik lagi dan mempertahankan kualitas yang ada.

- b. Diharapkan kepada petugas agar memperbaiki kualitas layanan *cyber* terutama dari segi *Emphaty* yaitu sikap yang meliputi rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu atau pengguna, dan *Responsiveness* yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan atau pengguna dan memberikan layanan yang cepat.
 - c. Seharusnya pihak perpustakaan melakukan pendidikan atau pelatihan untuk para petugas perpustakaan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang baik bagi pengguna.
2. Bagi penelitian selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan cara mengkaji indikator dan variabel lain yang berkaitan dalam penelitian ini, agar dapat memperluas penelitian ini. Dan dianjurkan kepada penelitian selanjutnya agar memperbanyak referensi baik dari buku maupun jurnal.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Undang-Undang Perpustakaan (UU RI Nomor 43 Tahun 2007), Jakarta: Asa Mandiri, 2007.

Herlina. *Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. Palembang: IAIN Raden Fatah Palembang, 2007.

Herlina. *Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan*. Palembang: Noer Fikirie Offset, 2013.

Tjipto, Fandy, & Anastasia Diana, *Total Quality Management Edisi Revisi*. Yogyakarta: CV ANDI Offset, 2003.

Hartinah, Sri, *Metode Penelitian Perpustakaan*, Tangerang: Universitas Terbuka, 2014.

Kountur, Rony, *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Penerbit PPM, 2007.

Martono, Nanang, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.

Siregar, Syofian, *Metode Penelitian Kuantitatif Di Lengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Prenamedia Group, 2013.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2014.

Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2010.

- Umar, Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Press, 2009.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. t.tp.: Rineka Cipta, 2010.
- Sugiono, Anas, *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta, 2011.
- Yusuf, A. Muri, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Gabungan*. Jakarta: Prenada Media Group, 2014.
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2011.
- Wibowo, *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press, 2016.
- Rahayuningsih, Fransisca, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+TM*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Prastowo, Andi, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta: Divapress, 2012.
- AS Hornby, *Oxford Advanced Learner's Dictionary*. Oxford Great Clarendon Street: Oxford University Press, 2005.
- Tim Penulis Pengantar Teknologi Informasi UNEJ, *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2007.
- Sutarno NS, *Kamus Perpustakaan Dan Informasi*. Jakarta: Jala Permata, 2008.
- Sutarno NS. *Mengenal Perpustakaan*. Jakarta: Jala Permata, 2006.

Basuki,Sulistyo, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991.

Suwarno, Wiji, *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto, 2009.

Supriyanto, Wahyu, *Teknologi Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Kansius, 2008.

Skripsi:

Rusmiatiningsih, “Pemanfaatan Layanan Cyber “Internet” bagi Pemustaka Di Perpustakaan Program pascasarjana Universiats Sriwijaya Palembang” *Skripsi*, Palembang: Jurusan SKI-Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Fakultas Adab Dan Budayab Islam IAIN Raden Fatah Palembang, 2014.

Yunanta, Arta ”Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Berdasarkan Harapan Dan Kenyataan: Studi Kasus Pada Perpustakaan Politeknik Negeri Malang” *Tesis*, (Yogyakarta: Interdisciplinary Islamic Studies (IIS) Konsentrasi Ilmu Perputakaan Dan Informasi, 2015), hal. vi. Diakses dari <http://digilib.uin-suka.ac.id>

Asyiah, Isye Siti “Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Indonesia dalam dimensi SERVQUAL” *Skripsi*,(Depok: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia, 2010). Diakses dari <http://www.lib.ui.ac.id>

Siahaan, Fajar Alam “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode LibQual (Studi Kasus Pada Perpustakaan Universitas Syiah Kuala Banda Aceh)” *Skripsi*, (Medan: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Sastra Universitas Sumatera Utara, 2010). Diakses dari <http://repository.usu.ac.id>

Santoso, Budhi, “Hubungan Antara Usability *Website* Perpustakaan Dan Loyalitas Pemustaka Di Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Gadjan Mada Yogyakarta”, *Tesis*, (Yogyakarta: Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 2017). Diakses dari <http://digilib.uin-suka.id>

M.Salim,”Pengaruh Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya”, *Skripsi*, (Surabaya: Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2014). Diakses dari <http://digilib.uinsby.ac.id>.

Widayati, Anik, “Analisis Kebutuhan Pemustaka Terhadap Perpustakaan Universitas Widya Dharma Klaten” *Skripsi*, (Yogyakarta: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2009). Diakses dari <http://digilib.uin-suka.ac.id>.

Jurnal:

Islamy, Muhammad Abdillah,dkk. “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode LibQualTM (Studi Deskriptif Di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung)”, *Jurnal Edulib*, Vol.1, ed.75 (Juni, 2016). Diakses dari http://eprints.rclis.org/29776/2/antologi%20jurnal_%20M%20abdillah_1206396_edulib.pdf

Supriyanto, Wahyu dan Rini Iswandiri. “Kecenderungan Sivitas Akademika Dalam Memilih Sumber Referensi Untuk Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Di Perguruan Tinggi”, *Jurnal berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 13 No. 1, Juni 2017. Diakses dari <https://jurnal.ugm.ac.id>.

Zahreza Fajar Setiara Putra, Mohammad Sholeh & Naniek Widyastuti. “Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY Menggunakan Metode Webqual 4.0”, *Jurnal JARKOM*, Vol. 1, No. 2, 2 Januari 2014. Diakses dari <http://download.portalgaruda.org>

Maria, Monica dan Mohamad Yusak Anshori, “Jurnal Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake”, *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, Tahun 6, No. 1, April 2013. Diakses dari <https://e-journal.unair.ac.id>

Himayah, “Layanan dan Pelayanan Perpustakaan : Menjawab Tantangan Era Teknologi Era Informasi”, *Jurnal Khizanah Al-Hikmah*, Vol. 1, No.1, Januari-Juni 2013. Diakses dari <http://download.portalgaruda.org>.

Widjoyo Putro, Shandy dkk, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya”, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 2, No. 1, Tahun 2014. Diakses dari <http://publication.petra.ac.id>.

Ginting Meriastuti, dan Deasy Indriyani Halim, “Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UKRIDA Dengan Metode *Servqual* Dan *Quality Function Development (QFD)*”, *Jurnal Teknik dan Ilmu Komputer*, Vol. 01 No. 2, April-Juni 2012. Diakses dari <http://ejournal.ukrida.ac.id>

Rismayeti, “Perpustakaan Perguruan Tinggi: Pedoman, Pengelolaan Dan Standarisasi”, *Jurnal Ilmu Budaya*, Vol. 9 No. 2, Februari 2013. Diakses dari <https://media.neliti.com>.

Artikel:

Tika Ayuningtyas. “Kualitas Layanan Di Perpustakaan Umum Kota Madiun (Studi Deskriptif Tentang Kualitas Layanan Dengan Menggunakan *LIBQUAL* Di Perpustakaan Umum Kota Madiun)”. Artikel diakses dari <http://journal.unair.ac.id>.

Afid Burhanudin. “Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian”. Artikel diakses dari <https://www.afidburhanuddin.wordpress.com>.

Docplayer, “Kajian Teoritis Mengenai Metode LibQual Untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan”. Artikel diakses dari <http://docplayer.info/amp/54427446-Kajian-teoritis-mengenai-metode-libqual-tm-untuk-mengevaluasi-kualitas-layanan-perpustakaan.html>.

Z.Ghazali,S.T, “Pengembangan Standar Pengukuran Layanan Dari Metode SERVQUAL Ke Metode Pengukuran LibQual+TM”. Artikel diakses dari <http://www.academia.edu/12139291/Pengembangan-Standar-Pengukuran-Layanan-Dari-Metode-SERVQUAL-Ke-LibQual.html>, pada 18 Maret 2019, pukul 20.13 WIB.

BIODATA PENULIS



Ela Rahtri Andari adalah nama penulis skripsi ini. Penulis lahir dari pasangan Bapak Rahmat dan Ibu Sulastri yang merupakan anak kedua dari 3 bersaudara. Penulis dilahirkan di Desa Mukti Karya, Kecamatan Mesuji Makmur, pada 08 November 1995. Penulis beralamat di Desa Mukti Karya, Kecamatan Mesuji Makmur, Kabupaten Ogan Komering ilir, Provinsi Sumatera Selatan. Penulis dapat dihubungi melalui email elarahtri.a@gmail.com. Pada tahun 2002 penulis memulai pendidikan formal di SD Negeri 22 Mukti Karya (2002-2008), SMP Negeri 6 Kayuagung (2008-2011), SMA Negeri 2 Kayuagung (2011-2014). Setelah selesai menempuh pendidikan menengah keatas, penulis melanjutkan Pendidikan Strata (S1) Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humanioradi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang mulai dari tahun (2014-2019). Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar, berusaha dan berdo'a untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1), penulis berhasil menyelesaikan program studi yang ditekuni pada tahun 2019, dengan judul skripsi "Kualitas Layanan *Cyber* Bagi Pemustaka Di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang". Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan dan menambah khazanah ilmu pengetahuan serta bermanfaat dan berguna bagi sesama.