

## **PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP MUTU LAYANAN PERPUSTAKAAN (*LIBQUAL*) PERGURUAN TINGGI DI KABUPATEN BANYUMAS**

**Bambang Agus Pramuka**  
**Wiwiek Rabiatal Adawiyah**

Fakultas Ekonomi Universitas Jenderal Soedirman  
Jalan Prof. Bunyamin, Grendeng, Purwokerto 53122  
Telepon +62 281 622035, 637970, 640268  
*E-mail*: bpramuka@yahoo.com

### **ABSTRACT**

The study entitled Users' Perception on the Service Quality of University Libraries in Banyumas explores the perception of the users of the Jenderal Soedirman University (Unsoed) and the Purwokerto Muhammadiyah University (UMP) libraries, Banyumas Central Java, with regard to the quality service provided. A questionnaire was used as the data gathering instrument. SERVQUAL as a diagnostic tool was applied to measure the service quality; it is defined as the difference between customer expectations and perceptions of service. It involved the "importance performance analysis" and "customers satisfaction index". Eventhough as overall users of the both libraries were satisfied with the services provided, the components of each variables for the both libraries were different. Therefore, the policies and strategies should be applied to improve their service quality should not be similar.

**Keywords:** servqual (service quality), library, customer satisfaction.

### **PENDAHULUAN**

Keberadaan perpustakaan di suatu perguruan tinggi sangat penting dan mempunyai peran sangat strategis,

sehingga perpustakaan sering dikatakan sebagai jantungnya perguruan tinggi. Fungsi utama perpustakaan perguruan tinggi adalah menyediakan fasilitas layanan informasi untuk pendidikan dan penelitian bagi civitas akademika lembaga induknya yang secara umum meliputi sarana dan prasarana yang dapat mendukung kegiatan belajar dan mengajar.

Perpustakaan sebagai unsur penunjang dapat diartikan sebagai sesuatu yang harus ada untuk kesempurnaan yang ditunjang. Peran strategis ini juga terlihat jelas dalam proses akreditasi sebuah perguruan tinggi, dimana perpustakaan merupakan unsur utama, walaupun bukan yang pertama. Jika suatu perguruan tinggi ingin mendapatkan akreditasi dengan nilai yang tinggi, maka perpustakaannya pun harus mempunyai kualitas yang tinggi pula. Menurut Hernon and Nitecki (2000), pengukuran kualitas perpustakaan yang hanya berdasarkan koleksi buku sudah ketinggalan jaman.

*LibQUAL* adalah serangkaian jasa yang diberikan oleh perpustakaan untuk melayani, mendeteksi, memahami, dan menindaklanjuti pendapat pengguna akan layanan berkualitas dengan tujuan sebagai berikut (1) menggalakkan budaya kualitas dalam layanan; (2) membantu pengelola perpustakaan untuk lebih memahami persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan perpustakaan; mengumpulkan, dan menginterpretasi umpan balik dari pelanggan secara sistematis dan terus menerus; (3) memberikan informasi kepada pengelola perspustakaan tentang mutu layanan

institusi pesaing; (4) mengidentifikasi praktik baik dalam layanan perpustakaan; (5) dan meningkatkan kemampuan analisis staf perpustakaan dalam menginterpretasi dan menindaklanjuti data. Banyak kajian yang dilakukan perpustakaan untuk mengetahui apa yang sebenarnya menjadi kebutuhan pengguna. Kajian ini disebut sebagai *user studies*, yang sangat intens dilakukan oleh perpustakaan di negara maju. Tidak hanya itu, kajian juga meluas kepada kajian perilaku pengguna yang disebut sebagai *user behavior studies*. Menurut Cook (2001) terdapat empat fokus kajian perilaku pengguna yaitu: (1) perilaku informasi; (2) perilaku penemuan informasi; (3) perilaku pencarian informasi; dan (4) perilaku penggunaan informasi.

Perilaku informasi sebagai keseluruhan perilaku yang berkaitan dengan sumber dan saluran informasi, termasuk perilaku pencarian dan penggunaan informasi baik secara aktif maupun pasif. Perilaku penemuan informasi merupakan upaya menemukan informasi dengan tujuan tertentu sebagai akibat dari adanya kebutuhan untuk memenuhi tujuan tertentu. Perilaku pencarian informasi merupakan perilaku di tingkat mikro, berupa perilaku mencari yang ditunjukkan seseorang ketika berinteraksi dengan sistem informasi. Perilaku penggunaan informasi terdiri dari tindakan-tindakan fisik maupun mental yang dilakukan seseorang ketika menggabungkan informasi yang ditemukannya dengan pengetahuan dasar yang sudah dimiliki sebelumnya.

Melalui kajian kebutuhan pengguna dan kajian perilaku pengguna perpustakaan diharapkan dapat memahami kebutuhan pengguna dan cara mereka memenuhi kebutuhan tersebut. Informasi ini amat dibutuhkan oleh perpustakaan untuk menyusun perencanaan, strategi kerja, dan mendesain sistem layanan perpustakaan sehingga benar-benar memenuhi harapan pengguna. Produk kajian melahirkan temuan antara lain berupa metodologi, pola, model, dan sebagainya yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan.

Kesadaran akan meningkatnya ekspektasi dan permintaan dari pengguna perpustakaan pada semua sektor serta kebutuhan akan buku referensi yang mungkin tidak dimiliki oleh perpustakaan satu universitas menimbulkan peluang kerjasama antarperpustakaan perguruan tinggi melalui *interlibrary loan*. Melalui kerjasama ini akses pengguna

terhadap referensi buku maupun jurnal tidak hanya dibatasi oleh ketersediaan sumber bacaan pada instansinya masing-masing. Untuk mewujudkan layanan bersama antarperpustakaan yang berbeda maka perlu adanya standarisasi layanan sehingga tidak terjadi perbedaan yang mencolok antara perpustakaan yang satu dengan lainnya. Untuk merumuskan standar yang ideal maka perlu dikaji terlebih dahulu kondisi layanan yang sedang berlangsung pada masing-masing perpustakaan perguruan tinggi yang berbeda di Kabupaten Banyumas.

Jasa *interlibrary loan* bukanlah hal baru di negara maju, namun belum populer di Indonesia. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian awal sebagai rintisan ke arah terwujudnya *interlibrary loan* di perpustakaan perguruan tinggi di Kabupaten Banyumas. *Interlibrary loan* adalah jasa layanan untuk peminjaman buku pada perpustakaan lain dimana buku tersebut tersedia. Jadi mahasiswa Universitas Jenderal Soedirman (Unsoed) dapat melakukan pinjaman di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Purwokerto (UMP).

Penelitian yang dilakukan oleh beberapa perguruan tinggi di luar negeri mempunyai tujuan yang berbeda-beda. *Glasgow Caledonian University Library* (2004), misalnya, melakukan survei kepada pengguna perpustakaan sebagai bagian dari program evaluasi berkala. *The University of Northern Rod Library* (2004) melakukan survei sebagai bagian dari kegiatan pemasaran yang komprehensif. Terdapat juga tren penelitian yang bertujuan untuk mengukur kinerja perpustakaan secara menyeluruh, yang bertujuan untuk menjelaskan informasi khusus pada topik yang kontroversial seperti waktu kunjungan (Curry, 2003). Menurut Hernon (2000) sangatlah penting untuk menepati janji sesuai dengan temuan penelitian yang dilakukan. Dengan kata lain, pengelola perpustakaan harus menyediakan layanan sesuai dengan keinginan pengguna.

Menurut Cullen (2001), perpustakaan perguruan tinggi saat ini menghadapi dua tantangan besar, yaitu lingkungan digital global (*global digital environment*) dan kompetisi yang terus meningkat. Dalam upaya mempertahankan keberadaannya, perpustakaan perguruan tinggi harus selalu meningkatkan kualitas layanannya guna memuaskan para penggunanya. Menurut Saleh (2004), jumlah jenis/macam layanan perpustakaan yang dapat diberikan kepada pengguna

perpustakaan sesungguhnya cukup banyak. Namun semua layanan tersebut penyelenggaraannya haruslah disesuaikan dengan kondisi tenaga perpustakaan dan kebutuhan penggunanya. Macam layanan pengguna tersebut antara lain dapat disebutkan sebagai berikut: layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan pendidikan pemakai, layanan penelusuran informasi, layanan penyebaran informasi terbaru, layanan penyebaran informasi terseleksi, layanan penerjemahan, layanan fotokopi (jasa reproduksi), dan lain-lain.

Untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi yang berada di wilayah Kabupaten Banyumas maka perlu dilakukan survei kepuasan pelanggan. Melalui survei diharapkan pengelolaan akan menjadi optimal sehingga dapat memotivasi pengguna untuk memanfaatkan fasilitas perpustakaan dengan optimal. Untuk mewujudkan pelayanan prima (*service excellent*), perlu dilakukan perbaikan-perbaikan sesuai dengan keinginan dari pengguna jasa layanan. Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik meneliti persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan perguruan tinggi di Kabupaten Banyumas. Melalui penelitian ini diharapkan dapat mengungkapkan kualitas layanan perpustakaan berdasarkan penilaian para penggunanya. Secara spesifik, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut (1) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi di Kabupaten Banyumas; (2) untuk mengetahui jenis-jenis layanan perpustakaan yang telah maupun belum memberikan kepuasan kepada pengguna; (3) untuk menentukan langkah-langkah yang harus dilakukan oleh perpustakaan agar dapat meningkatkan layanannya sehingga dapat memberikan kepuasan kepada para penggunanya; dan (4) untuk mengetahui perbedaan antara pelayanan perpustakaan perguruan tinggi negeri (PTN) dan swasta (PTS) di Kabupaten Banyumas.

#### MATERIDAN METODE PENELITIAN

Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan adalah LibQual+TM (*Library Quality*). Menurut Xi dan Levy (2005), LibQual+TM dikembangkan dari SERVQUAL yang dirancang untuk mengukur kualitas layanan pada industri jasa. LibQual+TM dicetuskan pada tahun 1999

oleh para pakar di bidang ilmu perpustakaan dan informasi yang tergabung dalam ARL (*Association Research Library*) di Amerika Serikat bekerjasama dengan Texas A&M University, setelah melalui kajian yang lama. Metode ini dianggap paling mutakhir dan kini digunakan oleh hampir seluruh perpustakaan di Amerika Serikat, Eropa, United Kingdom, dan Australia.

Menurut Cook dan Heath (2001) asumsi yang mendasari LibQual+TM (juga SERVQUAL) adalah “... *only customers judge quality, all other judgments are essentially irrelevant*. Definisi kualitas menurut LibQual+TM adalah selisih antara harapan dan persepsi. Kualitas layanan dianggap baik apabila skor persepsi lebih tinggi daripada harapan, dan sebaliknya kualitas layanan dianggap belum baik, apabila skor persepsi lebih rendah daripada harapan.

Terdapat empat dimensi dalam LibQual+TM, yang dapat dijadikan indikator penilaian, yaitu (1) *access to information*; (2) *affect of service*; (3) *personal control*; dan (4) *library as place*. *Access to information* menyangkut aspek: kelengkapan koleksi (buku, majalah, jurnal, surat kabar), kemutakhiran koleksi (*currency*), relevansi koleksi dengan kebutuhan pengguna, dan kemudahan akses internet/dokumen elektronik, dan lain-lain. *Affect of service* menyangkut sikap petugas dalam melayani pengguna, yang meliputi aspek: suka membantu pengguna yang kesulitan, selalu ramah dan sopan, dapat diandalkan menangani kesulitan yang dihadapi pengguna, memberikan perhatian (*care*) kepada setiap pengguna, mempunyai wawasan yang cukup untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna, selalu siap siaga merespons permintaan pengguna, dapat meyakinkan pengguna, mengerti kebutuhan pengguna, dan lain-lain. *Personal Control* yaitu suatu kondisi yang diciptakan perpustakaan agar pengguna secara individu (*personal*) dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya ketika mencari informasi di perpustakaan (tanpa bantuan petugas perpustakaan). Hal ini meliputi aspek: adanya katalog (kartu/*online*) yang mudah digunakan oleh pengguna, adanya petunjuk-petunjuk yang jelas di perpustakaan, adanya peralatan modern yang memudahkan pengguna untuk mengakses informasi, adanya tatanan/urutan/klasifikasi yang memudahkan pengguna dalam menemukan buku-buku di rak, dan sebagainya. *Library as place* yaitu

menyangkut aspek perpustakaan sebagai tempat yang nyaman untuk belajar, tempat yang tenang untuk berkonsentrasi, tempat untuk merefleksikan diri dan merangsang tumbuhnya kreatifitas, tempat yang nyaman dan mengundang (*inviting location*) kepada siapa saja untuk masuk, dan tempat yang kondusif untuk berkontemplasi/merenung (*contemplative environment*).

Penelitian evaluasi dengan LibQual+TM ini dilakukan setiap tahun sekali sebagai salah satu bentuk *quality control* untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan kepada para pengguna. Chapman dan Ragsdale (2002) mengemukakan tip-tip dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas layanan, yaitu selalu melibatkan pustakawan dari setiap level; selalu membuat perencanaan jangka panjang; selalu menggunakan hasil survei dalam proses perencanaan; dan selalu mengkomunikasikan dengan seluruh staf perpustakaan tentang apa yang dikerjakan serta menjelaskan mengapa hal tersebut dikerjakan.

Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Alasan digunakannya penelitian kuantitatif adalah untuk mengetahui sektor yang diprioritaskan dalam pelayanan perpustakaan maka digunakan teknik *Importance Performance Analysis* (Rangkuti, 2003). Penelitian dilakukan di Universitas Jenderal Soedirman (Unsoed) dan Universitas Muhammadiyah Purwokerto (UMP) sebagai PTN dan PTS terbesar di Kabupaten Banyumas. Sedangkan sasaran penelitian ini adalah pengguna jasa perpustakaan Unsoed and UMP. Sampel dalam penelitian ini diambil dari populasi dengan teknik *accidental sampling*. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden yang disebarkan melalui kuesioner. Data sekunder adalah data pendukung yang diperoleh dari dokumen dan sumber-sumber lain yang relevan dengan penelitian.

Variabel dalam penelitian ini adalah (1) Akses terhadap informasi (*Access to information*, AI), yang diukur dari kelengkapan koleksi (buku, skripsi/tesis/disertasi, jurnal, surat kabar, koleksi digital), kemutakhiran koleksi, relevansi koleksi, dan kemudahan akses internet/ koleksi digital; (2) Sikap petugas dalam melayani (*Affect of Service*, AS), yang diukur dari aspek suka membantu pengguna yang kesulitan, selalu ramah dan sopan, dapat diandalkan menangani kesulitan yang dihadapi pengguna, memberikan perhatian kepada

setiap pengguna, dan mempunyai wawasan yang cukup; (3) Kemudahan dalam mencari informasi tanpa bantuan petugas (*Personal control*, PC), yang diukur dari adanya katalog, rambu-rambu yang jelas, peralatan modern, dan susunan rak yang memudahkan pencarian; dan (4) Kenyamanan perpustakaan sebagai suatu tempat (*Library as a place*, LP), yang diukur dari aspek tempat yang nyaman untuk belajar, tenang, merangsang kreatifitas, dan kondusif. Dengan demikian, dalam penelitian ini terdapat 21 indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna perpustakaan terhadap kualitas layanan perpustakaan yang diturunkan dari empat dimensi kualitas layanan perpustakaan (variabel) tersebut.

Pengujian keandalan instrumen penelitian digambarkan melalui koefisien internal, yaitu sistem pengujian terhadap kelompok yang kemudian dihitung skor dan diuji konsistensinya terhadap berbagai item yang ada dalam kelompok tersebut. *Cronbach Alpha* digunakan sebagai dasar untuk menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan skala variable yang ada. Reliabilitas didasarkan pada  $\bar{U}$  di atas 0,050 (Malhotra, 1996: 305). Jika derajat keandalan data lebih besar dari  $\bar{U}$ , maka hasil pengukuran sampel dapat dipertimbangkan sebagai alat ukur dengan tingkat ketelitian dan konsistensi pengukuran yang baik

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis statistik deskriptif, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan Indeks Kepuasan Pengguna (IKP). Untuk keperluan analisis data dilakukan dengan bantuan *software* MS Office Excel. *Importance Performance Analysis* (IPA), yaitu suatu analisis yang mengkaitkan antara tingkat kepentingan (*importance*) suatu indikator (atribut) yang dimiliki obyek tertentu dengan kenyataan (*performance*) yang dirasakan oleh pengguna. Menurut Rangkuti (2003), diagram IPA terdiri dari empat kuadran. Kuadran I, yaitu wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi kenyataannya belum sesuai dengan yang pengguna harapkan. Kuadran II, yaitu wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula. Kuadran III, yaitu wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah.

Kuadran IV, yaitu wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Indeks Kepuasan Pengguna (IKP), merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pengguna yang senang dalam suatu survei kepuasan pengguna. IKP diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari indikator-indikator produk atau jasa tersebut. Perhitungan keseluruhan IKP menurut Bhotte (1996) ditunjukkan pada Tabel 1.

**Tabel 1**  
**Perhitungan Keseluruhan IKP**

Indikator	Kepentingan	Kepuasan	Skor
	(I)	(P)	(S)
	Skala: 1-7	Skala: 1-7	(S) = (I) x (P)
...	...	...	...
...	...	...	...
Skor Total	Total (I)		Total (S)
	(Y)		(T)
<b>IKP = T/Y x 100%</b>			

Nilai maksimum IKP adalah 100%. Nilai IKPd<sup>2</sup>50% menandakan kinerja layanan yang kurang baik dan apabila nilai IKPe<sup>2</sup>80% mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja layanan.

**HASIL PENELITIAN**

Berdasarkan kuesioner yang disebar sebanyak 150 kuesioner ke Universitas Jenderal Soedirman (Unsoed) dan 150 kuesioner ke Universitas Muhammadiyah Purwokerto (UMP), berhasil terkumpul sebanyak 255 kuesioner (125 kuisisioner dari Unsoed dan 130 kuesioner dari UMP). Setelah dilakukan pengecekan kelengkapan, dari 255 kuesioner yang terkumpul, 225 dinyatakan lengkap (110 kuesioner dari Unsoed dan 115 kuesioner dari UMP). Namun agar hasil yang diperoleh valid maka kuisisioner yang diolah adalah sebanyak 220 kuisisioner, yakni masing-masing 110 kuisisioner yang pengisiannya lengkap di Unsoed dan di UMP.

Beberapa karakteristik yang dapat dikemukakan dari hasil penelitian ini meliputi umur, jenis kelamin, dan jenjang pendidikan. Sebagian besar responden, yakni 111 orang (50,46%) berumur antara 18-20 tahun; 103 orang (46,8%) berumur antara 21-23 tahun; dan selebihnya 6 orang (2,74%) berumur di atas 24 tahun. Sebagian besar pengunjung, yakni sebanyak 161 orang (73,2%) adalah perempuan, dan selebihnya 59 orang (26,8%) adalah laki-laki. Sebagian besar responden, yaitu sebanyak 214 responden adalah mahasiswa program S-1 dan selebihnya sebanyak 6 orang (5,45%) adalah mahasiswa D-3.

Nilai rata-rata dimensi “Akses Terhadap Informasi” (*Access to Information*) pada perpustakaan UMP, untuk tingkat kepentingan (*importance*) adalah 5,40 dan yang dirasakan atau kinerja (*performance*) adalah 4,54. Nilai rata-rata sebesar ini jika dimasukkan dalam diagram IPA berada pada kuadran III, yang berarti tingkat kepentingan pengguna terhadap layanan ini rendah dan kenyataannya kinerja (*performance*) layanan dirasakan rendah oleh pengguna. Sementara itu tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi ini adalah 84,08%, artinya tingkat kepentingan pengguna terhadap kinerja perpustakaan untuk layanan ini telah terpenuhi sebesar 84,08%. Dengan kata lain antara tingkat kepentingan pengguna dan kinerja perpustakaan untuk layanan ini terdapat kesenjangan (*gap*) sebesar 15,92%.

Dimensi “Sikap Petugas Dalam Melayani” (*Affect of Service*) memperoleh nilai rata-rata untuk tingkat kepentingan sebesar 5,50 dan untuk kinerja sebesar 4,45. Nilai rata-rata sebesar ini jika dimasukkan ke dalam diagram IPA berada pada kuadran III. Dengan demikian, berarti baik tingkat kepentingan pengguna maupun kinerja perpustakaan untuk layanan ini adalah rendah. Oleh karena itu, bagi perpustakaan UMP upaya peningkatan layanan untuk dimensi ini bukan merupakan prioritas. Tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi ini adalah sebesar 80,96%, yang berarti tingkat kepentingan pengguna baru terpenuhi sebesar 80,96%. Dengan demikian, untuk dimensi ini terdapat kesenjangan antara tingkat kepentingan pengguna dan kinerja perpustakaan sebesar 19,04%.

Dimensi “Kemudahan Pengguna dalam Pencarian Informasi Tanpa Bantuan Petugas” (*Personal Control*) memperoleh nilai rata-rata tingkat kepentingan adalah 5,83 dan kinerja perpustakaan

**Tabel 2**  
**Nilai Rata-Rata Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan *Performance***  
**serta Persentase Kepuasan pada Perpustakaan UMP**

No.	Pernyataan	Tingkat Kepentingan (I)	Yang Dirasakan (P)	Persen Kepuasan (P/I) x 100%
<b>Akses Terhadap Informasi (<i>Access to Information</i>)</b>				
AI-1	Kelengkapan koleksi	5.34	4.49	84.16
AI-2	Kemutakhiran koleksi	5.43	4.55	83.78
AI-3	Relevansi koleksi	5.35	4.44	82.99
AI-4	Kemudahan akses internet/koleksi digital	5.47	4.67	85.38
<b>Rata-rata Skor AI</b>		<b>5.40</b>	<b>4.54</b>	<b>84.08</b>
<b>Sikap Petugas Dalam Melayani (<i>Affect of Service</i>)</b>				
AS-1	Suka membantu pengguna yang kesulitan	5.48	4.65	84.74
AS-2	Selalu ramah dan sopan	5.61	4.87	86.87
AS-3	Dapat diandalkan menangani kesulitan yang dihadapi pengguna	5.53	4.41	79.77
AS-4	Memberikan perhatian kepada setiap pengguna	5.48	4.27	76.78
AS-5	Mempunyai wawasan yang cukup untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna	5.52	4.38	79.41
AS-6	Selalu siap siaga merespon permintaan pengguna	5.50	4.35	79.01
AS-7	Dapat meyakinkan pengguna	5.57	4.49	80.59
AS-8	Mengerti kebutuhan pengguna	5.32	4.28	80.51
<b>Rata-rata Skor AS</b>		<b>5,50</b>	<b>4,45</b>	<b>80,96</b>
<b>Kemudahan pengguna dalam pencarian informasi tanpa bantuan petugas (<i>Personal Control</i>)</b>				
PC-1	Adanya katalog yang mudah digunakan	5.78	5.18	89.62
PC-2	Adanya rambu-rambu yang jelas	5.77	5.02	86.93
PC-3	Adanya peralatan modern yang memudahkan pengguna dalam mengakses informasi	5.77	4.84	83.78
PC-4	Adanya susunan buku di rak yang memudahkan pengguna dalam pencariannya	5.99	4.87	81.34
<b>Rata-rata Skor PC</b>		<b>5.83</b>	<b>4.98</b>	<b>85,42</b>
<b>Perpustakaan sebagai sebuah tempat (<i>Library as Place</i>)</b>				
LP-1	Tempat yang nyaman untuk belajar	5.79	4.68	80.85
LP-2	Tempat yang tenang untuk berkonsentrasi	5.76	4.28	74.29
LP-3	Tempat yang merangsang tumbuhnya kreatifitas	5.55	4.43	79.84
LP-4	Tempat yang nyaman dan mengundang kepada siapa saja untuk masuk	5.58	4.64	83.06
LP-5	Tempat yang kondusif untuk berkontemplasi/ merenung	5.49	4.31	78.48
<b>Rata-rata Skor LP</b>		<b>5,63</b>	<b>4,47</b>	<b>79,30</b>
<b>Rata-rata total</b>		<b>5,58</b>	<b>4,57</b>	<b>82,02</b>

**Tabel 3**  
**Nilai Rata-Rata Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan *Performance* serta Persentase Kepuasan pada Perpustakaan Unsoed**

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepentingan (I)	Yang Dirasakan (P)	Persen Kepuasan (P/I) x 100%
<b>Akses Terhadap Informasi (<i>Access to Information</i>)</b>				
AI-1	Kelengkapan koleksi	6.11	3.24	52.98
AI-2	Kemutakhiran koleksi	6.04	3.54	58.58
AI-3	Relevansi koleksi	5.89	3.85	65.43
AI-4	Kemudahan akses internet/koleksi digital	5.89	3.13	53.09
<b>Rata-rata Skor AI</b>		<b>5.98</b>	<b>3.44</b>	<b>57.52</b>
<b>Sikap Petugas Dalam Melayani (<i>Affect of Service</i>)</b>				
AS-1	Suka membantu pengguna yang kesulitan	6.46	3.05	47.12
AS-2	Selalu ramah dan sopan	5.96	3.52	58.99
AS-3	Dapat diandalkan menangani kesulitan yang dihadapi pengguna	6.22	2.95	47.37
AS-4	Memberikan perhatian kepada setiap pengguna	6.44	3.05	47.32
AS-5	Mempunyai wawasan yang cukup untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna	6.50	3.47	53.43
AS-6	Selalu siap siaga merespon permintaan pengguna	5.63	3.14	55.74
AS-7	Dapat meyakinkan pengguna	5.99	3.32	55.39
AS-8	Mengerti kebutuhan pengguna	5.86	3.30	56.28
<b>Rata-rata Skor AS</b>		<b>6.13</b>	<b>3.22</b>	<b>52.70</b>
<b>Kemudahan pengguna dalam pencarian informasi tanpa bantuan petugas (<i>Personal Control</i>)</b>				
PC-1	Adanya katalog yang mudah digunakan	6.48	4.07	62.83
PC-2	Adanya rambu-rambu yang jelas	5.68	3.91	68.80
PC-3	Adanya peralatan modern yang memudahkan pengguna dalam mengakses informasi	5.42	3.46	63.93
PC-4	Adanya susunan buku di rak yang memudahkan pengguna dalam pencariannya	5.81	3.75	64.48
<b>Rata-rata Skor PC</b>		<b>5.85</b>	<b>3.80</b>	<b>65.01</b>
<b>Perpustakaan sebagai sebuah tempat (<i>Library as Place</i>)</b>				
LP-1	Tempat yang nyaman untuk belajar	6.21	4.09	65.89
LP-2	Tempat yang tenang untuk berkonsentrasi	7.54	4.00	53.08
LP-3	Tempat yang merangsang tumbuhnya kreatifitas	5.76	2.88	50.00
LP-4	Tempat yang nyaman dan mengundang kepada siapa saja untuk masuk	5.52	3.68	66.72
LP-5	Tempat yang kondusif untuk berkontemplasi/merenung	5.53	3.45	62.50
<b>Rata-rata Skor LP</b>		<b>6.11</b>	<b>3.62</b>	<b>59.64</b>
<b>Rata-rata total</b>		<b>6.04</b>	<b>3.47</b>	<b>57.62</b>

**Tabel 4**  
**Perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna (IKP)**

Indikator	Kepentingan (I)		Kepuasan (P)		Skor (S)	
	UMP	Unsoed	UMP	Unsoed	UMP	Unsoed
	Skala:1-7	Skala:1-7	Skala:1-7	Skala:1-7	(S)=(I) x (P)	(S) = (I)x(P)
AI-1	5.34	6.11	4.49	3.24	23.98	19.79
AI-2	5.43	6.04	4.55	3.54	24.70	21.38
AI-3	5.35	5.89	4.44	3.85	23.75	22.67
AI-4	5.47	5.89	4.67	3.13	24.54	18.43
AS-1	5.48	6.46	4.65	3.05	25.48	19.70
AS-2	5.61	5.96	4.87	3.52	27.32	20.97
AS-3	5.53	6.22	4.41	2.95	24.38	18.34
AS-4	5.48	6.44	4.27	3.05	23.39	19.64
AS-5	5.52	6.50	4.38	3.47	24.17	22.55
AS-6	5.50	5.63	4.35	3.14	23.92	17.67
AS-7	5.57	5.99	4.49	3.32	25.00	19.88
AS-8	5.32	5.86	4.28	3.30	22.76	19.33
PC-1	5.78	6.48	5.18	4.07	29.94	26.37
PC-2	5.77	5.68	5.02	3.91	28.96	22.20
PC-3	5.77	5.42	4.84	3.46	27.92	18.75
PC-4	5.99	5.81	4.87	3.75	29.17	21.78
LP-1	5.79	6.21	4.68	4.09	27.09	25.39
LP-2	5.76	7.54	4.28	4.00	24.65	30.16
LP-3	5.55	5.76	4.43	2.88	24.58	16.58
LP-4	5.58	5.52	4.64	3.68	25.89	20.31
LP-5	5.49	5.53	4.31	3.45	23.66	19.07
Total	117.09	126.94			535.25	413.81
IKP Perpustakaan UMP = (skor/7 x I)*100% = (535.25/7 x 117.09)*100% = 89.53%			IKP Perpustakaan Unsoed = (skor/7 x I)*100% = (413.81/7 x 126.94)*100% = 75.04%			

adalah 4,98. Nilai rata-rata sebesar ini jika dimasukkan ke dalam diagram IPA berada pada kuadran II, yang berarti baik tingkat kepentingan pengguna maupun kinerja perpustakaan yang dirasakan pengguna relatif tinggi. Oleh karena itu, perpustakaan UMP harus dapat terus mempertahankan kinerjanya sehingga pengguna memandang kualitas layanan perpustakaan cukup unggul. Tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi ini adalah sebesar 85,42%, yang berarti tingkat kepentingan pengguna baru terpenuhi sebesar 85,42%. Dengan demikian, untuk dimensi ini masih terdapat kesenjangan antara tingkat kepentingan pengguna dan kinerja perpustakaan sebesar 14,58%.

Dimensi “Perpustakaan sebagai sebuah tempat” (*Library as Place*) memperoleh nilai rata-rata tingkat kepentingan adalah 5,63 dan kinerja adalah 4,47. Nilai rata-rata sebesar ini jika dimasukkan ke dalam diagram IPA berada pada kuadran III, yang berarti tingkat kinerja perpustakaan UMP memberikan pengaruh sangat kecil terhadap tingkat kepentingan pengguna. Oleh karena itu, untuk dimensi ini pun kinerja perpustakaan tidak begitu istimewa. Meskipun tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi ini adalah sebesar 79,30%, yang berarti tingkat kepentingan pengguna terpenuhi sebesar 79,30%, untuk dimensi ini masih terdapat kesenjangan antara tingkat kepentingan pengguna dan kinerja perpustakaan sebesar 20,70%.

Nilai rata-rata dimensi “Akses Terhadap Informasi” (*Access to Information*), untuk tingkat kepentingan (*importance*) adalah 5,98 dan kinerja (*performance*) adalah 3,44. Nilai rata-rata sebesar ini jika dimasukkan dalam diagram IPA berada pada kuadran III, yang berarti tingkat kepentingan pengguna terhadap layanan ini rendah, dan kenyataannya kinerja (*performance*) layanan perpustakaan yang dirasakan oleh pengguna pun rendah. Sementara, tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi ini adalah 57,52%, artinya tingkat kepentingan pengguna terhadap kinerja perpustakaan untuk layanan ini telah terpenuhi sebesar 57,52%. Dengan kata lain antara tingkat kepentingan pengguna dan kinerja perpustakaan Unsoed untuk layanan ini terdapat kesenjangan (*gap*) sebesar 42,48%.

Dimensi “Sikap Petugas Dalam Melayani” (*Affect of Service*) memperoleh nilai rata-rata untuk tingkat kepentingan sebesar 6,13 dan kinerja sebesar 3,22. Nilai rata-rata sebesar ini jika dimasukkan ke dalam diagram IPA berada pada kuadran I. Dengan demikian, berarti

tingkat kepentingan pengguna sangat tinggi, namun kinerja perpustakaan untuk layanan ini adalah rendah. Oleh karena itu, bagi perpustakaan Unsoed upaya peningkatan pelayanan untuk dimensi ini merupakan prioritas. Tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi ini adalah sebesar 52,70%, artinya tingkat kepentingan pengguna baru terpenuhi sebesar 52,70% atau masih terdapat kesenjangan antara tingkat kepentingan pengguna dan kinerja perpustakaan sebesar 47,30%.

Dimensi “Kemudahan Pengguna dalam Pencarian Informasi Tanpa Bantuan Petugas” (*Personal Control*) memperoleh nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 5,85 dan kinerja perpustakaan 3,80. Nilai rata-rata sebesar ini jika dimasukkan ke dalam diagram IPA berada pada kuadran IV, artinya tingkat kepentingan pengguna rendah akan tetapi kinerja perpustakaan yang dirasakan pengguna relatif tinggi. Oleh karena itu, perpustakaan dapat mengurangi biaya untuk variabel ini dan mengalokasikannya untuk variabel lain yang menjadi prioritas utama. Tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi ini adalah sebesar 65,01%, artinya tingkat kepentingan pengguna baru terpenuhi sebesar 65,01%. Dengan demikian, masih terdapat kesenjangan antara tingkat kepentingan pengguna dan kinerja perpustakaan sebesar 34,99%.

Dimensi “Perpustakaan sebagai sebuah tempat” (*Library as Place*) mendapatkan nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 6,11 dan kinerja 3,62. Nilai rata-rata sebesar ini jika dimasukkan ke dalam diagram IPA berada pada kuadran II, artinya tingkat kepentingan pengguna dan kinerja perpustakaan yang dirasakan pengguna sama-sama relatif tinggi. Oleh karena itu, untuk dimensi ini kinerja perpustakaan harus tetap dipertahankan. Tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi ini adalah sebesar 59,64%, artinya tingkat kepentingan pengguna baru terpenuhi sebesar 59,64% atau masih terdapat kesenjangan antara tingkat kepentingan pengguna dan kinerja perpustakaan sebesar 40,36%.

Berdasarkan perhitungan pada Tabel 4, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) untuk Perpustakaan UMP sebesar 89,53% dan untuk Perpustakaan Unsoed sebesar 75,04%. Dengan nilai IKP sebesar tersebut berarti pengguna Perpustakaan UMP merasa cukup puas atas kinerja layanan yang telah diberikan oleh perpustakaan dengan tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna telah maksimal,

**Tabel 5**  
**Tingkat Kepuasan Pengguna Perpustakaan UMP dan Unsoed**

Tingkat Kepuasan	UMP		Unsoed		Total	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Sangat Puas	7	6,4%	4	3,6%	11	10,0%
Puas	81	73,6%	80	72,7%	161	73,2%
Tidak Puas	20	18,2%	23	21,0%	43	19,5%
Sangat Tidak Puas	2	1,8%	3	2,7%	5	2,3%
Jumlah	110	100,0%	110	100,0%	220	100,0%

karena nilai IKP yang diperoleh lebih dari 80%. Untuk pengguna Perpustakaan Unsoed merasa cukup puas atas kinerja yang telah diberikan oleh petugas perpustakaan, akan tetapi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna belum maksimal karena nilai IKP yang diperoleh kurang dari 80%. Untuk dapat meningkatkan nilai IKP ini, perpustakaan Unsoed harus melakukan upaya peningkatan kinerja layanannya. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah memperbaiki kinerja layanan yang terdapat pada kuadran I diagram hasil IPA. Dengan upaya ini diharapkan terjadi peningkatan nilai IKP secara keseluruhan.

Berdasarkan Tabel 5, hasil survei atas tingkat kepuasan responden terhadap layanan perpustakaan UMP dan Unsoed menunjukkan bahwa 5 responden (2,3%), yaitu 2 dari UMP dan 3 dari Unsoed menyatakan sangat tidak puas (STP) atas layanan perpustakaan. Selanjutnya, 43 orang (19,5%), yaitu 20 dari UMP dan 23 dari Unsoed menyatakan tidak puas (TP) atas layanan perpustakaan. Adapun responden yang menyatakan puas dengan kinerja perpustakaan sebanyak 161 orang (73,2%), yaitu 81 dari UMP dan 80 dari Unsoed. Selebihnya responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 11 orang (10%), yakni 7 dari UMP dan 4 dari Unsoed. Dengan demikian, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa pada umumnya atau sebagian besar responden merasa puas terhadap kinerja layanan perpustakaan perguruan tinggi yang ada di Banyumas.

Selanjutnya, sebanyak 195 responden (88,64%) biasa memanfaatkan jasa layanan peminjaman dan pengembalian buku (jasa layanan sirkulasi), sebanyak 186 responden (84,55%) biasa memanfaatkan perpustakaan untuk membaca (jasa layanan baca di

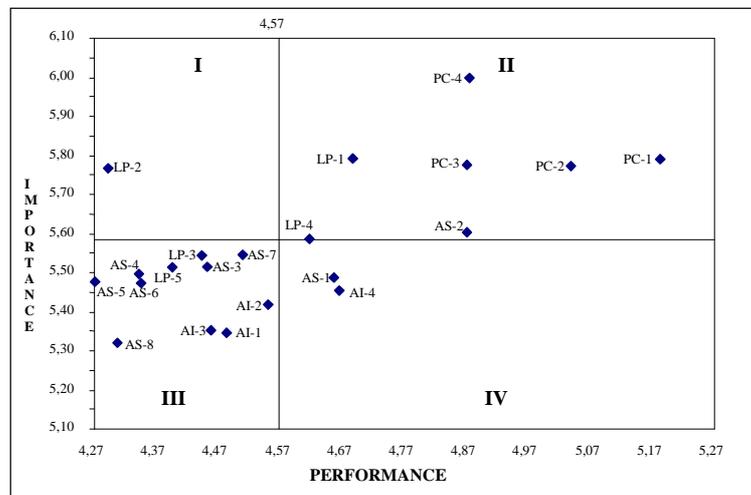
tempat), sejumlah 127 responden (57,73%) memanfaatkan perpustakaan untuk kegiatan belajar, sebanyak 40 responden (18,18%) memanfaatkan perpustakaan untuk akses internet, sebanyak 60 responden (27,27%) memanfaatkan perpustakaan untuk kegiatan-kegiatan lainnya seperti diskusi, mengerjakan tugas, mengisi jam kosong, dan lain sebagainya.

## PEMBAHASAN

Gambar-1 memperlihatkan diagram hasil IPA Perpustakaan UMP sebagai posisi indikator pada masing-masing kuadran. Posisi indikator tersebut merupakan posisi relatif sehingga dapat berubah apabila ada satu atau lebih indikator yang nilai rata-ratanya berubah. Penentuan posisi ini berdasarkan nilai rata-rata indikator, sedangkan untuk sumbu *importance* dan *performance* merupakan rata-rata total dari seluruh nilai rata-rata indikator. Dengan demikian, posisi indikator maupun posisi sumbu saling mempengaruhi satu sama lain.

Indikator yang termasuk kuadran I adalah "Tempat yang tenang untuk berkonsentrasi" (LP-2). Indikator yang masuk kuadran ini oleh pengguna dianggap mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi, tetapi kinerjanya dirasakan relatif rendah. Dengan kenyataan ini, guna meningkatkan kepuasan pengguna, maka perpustakaan harus segera dapat memperbaiki kinerjanya, misalnya dengan menggunakan sofa dan adanya ruangan ber-AC.

Indikator yang masuk dalam kuadran II adalah adanya katalog (PC-1), adanya rambu-rambu yang jelas (PC-2), adanya peralatan modern yang memudahkan pengguna dalam mengakses informasi (PC-3), adanya susunan buku di rak yang memudahkan pengguna



**Gambar 1**  
**IPA Perpustakaan UMP**

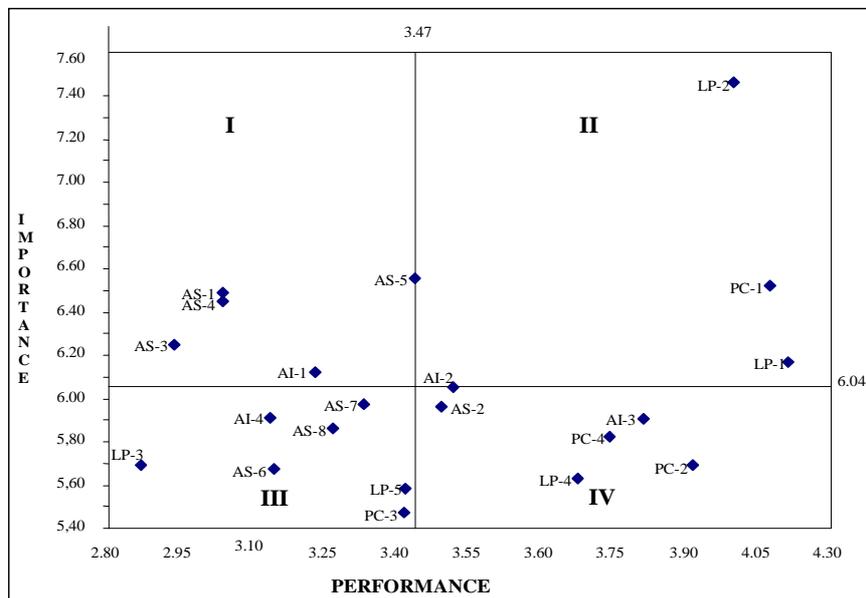
dalam pencarian informasi (PC-4), tempat yang nyaman untuk belajar (LP-1), tempat yang nyaman dan mengundang kepada siapa saja untuk masuk (LP-4), dan sikap petugas yang selalu ramah dan sopan (AS-2). Indikator-indikator yang masuk kuadran ini mempunyai tingkat kepentingan yang relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula. Oleh karena itu, Perpustakaan UMP harus dapat mempertahankan kualitas layanan dari indikator-indikator yang masuk kuadran ini, karena dalam pandangan pengguna, indikator-indikator yang masuk kuadran ini merupakan keunggulan Perpustakaan UMP.

Kuadran III merupakan wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataannya kinerjanya pun tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan pengguna yang relatif rendah. Indikator-indikator yang masuk kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan pengguna. Indikator-indikator yang masuk kuadran III ini, yaitu dapat diandalkan menangani kesulitan yang dihadapi pengguna (AS-3), memberikan perhatian kepada setiap pengguna (AS-4), mempunyai wawasan yang cukup untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna (AS-5), selalu siap siaga merespon permintaan pengguna (AS-6), dapat meyakinkan pengguna (AS-7), mengerti kebutuhan pengguna (AS-8), kelengkapan koleksi (AI-1), kemutakhiran koleksi (AI-2), relevansi koleksi (AI-3),

tempat yang merangsang tumbuhnya kreatifitas (LP-3), dan tempat yang kondusif untuk merenung (LP-5). Bagi Perpustakaan UMP, walaupun kinerja layanan dari indikator-indikator yang masuk kuadran ini relatif rendah, tapi karena tingkat kepentingan penggunaanya juga rendah, maka perbaikan kinerja layanan dari indikator-indikator ini bukan merupakan prioritas.

Indikator yang masuk dalam kuadran IV ada dua, yaitu “kemudahan pengguna dalam mengakses internet/koleksi digital” (AI-4), dan “sikap petugas yang suka membantu pengguna yang kesulitan” (AS-1). Indikator yang masuk kuadran ini mempunyai tingkat kepentingan yang relatif rendah akan tetapi dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Dengan melihat kenyataan ini, jika perpustakaan UMP mengeluarkan biaya yang relatif besar guna memberikan kepuasan kepada pengguna untuk indikator-indikator yang masuk kuadran ini, maka sebaiknya biaya tersebut dikurangi sehingga dapat menghemat. Hasil penghematan ini bisa dialihkan untuk membiayai indikator-indikator layanan yang terdapat pada kuadran I dan II.

Berdasarkan Gambar-2, indikator yang termasuk kuadran I adalah: kelengkapan koleksi buku (AI-1), sikap petugas yang suka membantu pengguna yang kesulitan (AS-1), petugas yang dapat diandalkan (AS-3), petugas perpustakaan yang perhatian (AS-4), dan petugas yang mampu menjawab pertanyaan-



**Gambar 2**  
**IPA Perpustakaan Unsoed**

pertanyaan pengguna (AS-5). Indikator yang masuk kuadran ini oleh pengguna dianggap mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi, tetapi kinerjanya dirasakan relatif rendah. Dengan kenyataan ini, guna meningkatkan kepuasan pengguna maka perpustakaan Unsoed harus segera dapat memperbaiki kinerjanya, misalnya dengan menambah koleksi buku baru.

Indikator-indikator yang masuk dalam kuadran II adalah kemutakhiran koleksi (AI-2), adanya catalog yang mudah digunakan (PC-1), tempat yang nyaman untuk belajar (LP-1), dan tempat yang tenang untuk berkonsentrasi (LP-2). Indikator-indikator yang masuk kuadran ini mempunyai tingkat kepentingan yang relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula. Oleh karena itu, perpustakaan Unsoed harus dapat mempertahankan kualitas layanan dari indikator-indikator yang masuk kuadran ini, karena dalam pandangan pengguna, indikator-indikator yang masuk kuadran ini, merupakan keunggulan perpustakaan Unsoed.

Kuadran III merupakan wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataannya kinerjanya pun tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan pengguna

yang relatif rendah. Indikator-indikator yang masuk kuadran ini meliputi relevansi koleksi (AI-3), petugas perpustakaan yang selalu siap siaga merespon permintaan pengguna (AS-6), dapat meyakinkan pengguna (AS-7), mengerti kebutuhan pengguna (AS-8), adanya peralatan modern untuk mengakses informasi (PC-3), dan tempat yang merangsang tumbuhnya kreatifitas (LP-3). Bagi Perpustakaan Unsoed, walaupun kinerja layanan dari indikator-indikator yang masuk kuadran ini relatif rendah, tetapi karena tingkat kepentingan penggunaanya juga rendah, maka perbaikan kinerja layanan dari indikator-indikator ini bukan merupakan prioritas.

Terdapat enam indikator yang masuk dalam kuadran IV, yaitu kemudahan akses internet (AI-4), petugas yang ramah dan sopan (AS-2), adanya rambu-rambu yang jelas (PC-2), adanya susunan buku di rak yang memudahkan pengguna dalam pencariannya (PC-4), tempat yang nyaman dan mengundang kepada siapa saja untuk masuk (LP-4), dan tempat yang kondusif untuk berkontemplasi (LP-5). Indikator-indikator yang masuk kuadran ini mempunyai tingkat kepentingan yang relatif rendah akan tetapi dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif

tinggi. Dengan melihat kenyataan ini, jika perpustakaan Unsoed mengeluarkan biaya yang relatif besar guna memberikan kepuasan kepada pengguna untuk indikator-indikator yang masuk kuadran ini, maka sebaiknya biaya tersebut dikurangi sehingga dapat menghemat. Hasil penghematan ini dapat dialihkan untuk membiayai indikator-indikator layanan yang terdapat pada kuadran I dan II.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Penilaian dimensi akses terhadap informasi, sikap petugas dalam melayani, kemudahan pengguna dalam pencarian informasi tanpa bantuan petugas, dan perpustakaan sebagai sebuah tempat berdasarkan *Importance Performance Analysis (IPA)* yang dilakukan di Perpustakaan Unsoed dan UMP masih terdapat kesenjangan antara tingkat kepentingan pengguna dan kinerja perpustakaan. Berdasarkan perhitungan nilai Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) untuk Perpustakaan UMP sebesar 89.53% dan untuk Perpustakaan Unsoed sebesar 75.04% menunjukkan bahwa pengguna Perpustakaan UMP merasa cukup puas atas kinerja layanan yang telah diberikan oleh perpustakaan dengan tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna telah maksimal, karena nilai IKP yang diperoleh lebih dari 80%. Untuk pengguna Perpustakaan Unsoed merasa cukup puas atas kinerja yang telah diberikan oleh petugas perpustakaan, akan tetapi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna belum maksimal karena nilai IKP yang diperoleh kurang dari 80%.

### Saran

Saran yang diberikan agar perpustakaan dapat melakukan penambahan koleksi buku, kerapihan susunan koleksi, meningkatkan keramahan petugas perpustakaan dalam memberikan layanan, meningkatkan kenyamanan ruangan seperti jumlah AC ditambah, dan lain sebagainya. Saran lain adalah kebersihan lingkungan, layanan yang tepat waktu, jam buka perpustakaan, kecepatan layanan foto kopi, dan ruangan bebas asap rokok.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bhote, Keki. 1996. *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Greater Profitability*. Ama Management.
- Chapman, K. and K. W. Ragsdale. 2002. "Improving Service Quality with a Library Service Assessment Program at the University of Alabama", *Library Administration & Management*, Vol. 16(1): 8-15.
- Cook, C. and F. M. Heath. 2001. "LibQual+: Service Quality Assessment in Research Libraries", *IFLA Journal*, Vol. 27(4): 264-268.
- Cullen, R. 2001. "Perspectives on User Satisfaction Surveys", *Library Trends*, Vol. 49(4): 662-86.
- Curry, A. 2003. "Opening hours: the contest between diminishing resources and a 24/7 world", *The Journal of Academic Librarianship*, Vol. 29 No. 6, pp. 375-85.
- Glasgow Caledonian University Library. 2004., available at: [www.lib.gcal.ac.uk](http://www.lib.gcal.ac.uk), specifically the section of the web site on "Survey, evaluation and research work", available at: [www.lib.gcal.ac.uk/research/index.htm](http://www.lib.gcal.ac.uk/research/index.htm).
- Hernon, P. 2000. "Survey research: time for some changes", *The Journal of Academic Librarianship*, Vol. 26 (2), pp. 83-4.
- Hernon, P. and Nitecki, D.A. 2000. "Measuring service quality at Yale University's libraries", *The Journal of Academic Librarianship*, Vol. 26 (4), pp. 259-73.
- Malhotra, Naresh K. 1996. *Marketing Research: An Applied Orientation*, 2<sup>nd</sup> Edition, Prentice-Hall International Inc., New Jersey.
- Rangkuti, F. 2003. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.

Saleh, Abdul Rahman. 2004. "Standar Kompetensi dan Masa Depan Pustakawan Indonesia", dalam *Dinamika Perpustakaan IPB Menuju Universitas Riset*. Bogor : IPB Press.

Xi, Shi, Sarah Levy. 2005. A Theory-guided Approach to Library Services Assessment. *College & Research Library*. 266-277.