



PERPUSTAKAAN NASIONAL  
REPUBLIK INDONESIA



# **KAJIAN KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI DI PERPUSTAKAAN NASIONAL RI**



**PERPUSTAKAAN NASIONAL RI**  
**[www.perpusnas.go.id](http://www.perpusnas.go.id)**  
**2016**

**KAJIAN KUALITAS LAYANAN  
PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI DI  
PERPUSTAKAAN NASIONAL RI**



P D D  
P D N RI D D D  
D D L Q + M, service affect, library as place,  
information control. M D  
D . D D  
D D  
D 129 D . H D ,  
P D N RI  
D D D D D  
D D D . I D D  
P D N RI. D  
L Q + M, information control (IC)  
D - AG 0,89, service affect  
( A) - AG 0,79. I D D  
AG D D  
D D 1,16. K P D N RI  
D D D ;  
D D ;  
D D ; D  
P D N RI D D D  
e-resources  
D .



# H

	.....	
	.....	
	.....	
	.....	
	.....	1
A. L B	.....	1
B. P M	.....	2
C. M P	.....	2
D. B I	.....	3
	.....	5
A. L P <sup>D</sup>	.....	5
B. K L P <sup>D</sup>	.....	7
C. L Q + M	.....	9
D. P K <sup>D</sup> P <sup>D</sup>	.....	
E. L P <sup>D</sup> I	.....	
F. P <sup>D</sup> N RI	.....	11
	.....	15
A. R P	.....	15
B. O P	.....	15
C. L P	.....	15
D. P <sup>D</sup> P <sup>D</sup>	.....	16
E. D P	.....	17
F. M P <sup>D</sup> D	.....	18
G. A D	.....	20

				.....	23			
A.	F	L		.....	24			
	1.	R		.....	24			
	2.	P		.....	24			
	3.		P	I	.....	24		
B.	L		P <sup>D</sup>	.....	26			
C.	J	L		P <sup>D</sup>	I	.....	29	
				.....	33			
A.	P	R		DD	.....	33		
B.	K	L		P <sup>D</sup>	I	.....	35	
	1.	I		K	P <sup>D</sup>	P		
	2.			<sup>D</sup> L	P <sup>D</sup>			
	3.	I		P <sup>D</sup>	N	RI	.....	37
	4.	I		K	H <sup>D</sup>	P		
	5.			<sup>D</sup> L	P <sup>D</sup>			
	6.	N		RI	.....	40		
	7.	K	L		P <sup>D</sup>	I		
	8.		P <sup>D</sup>		N	B		
	9.	P <sup>D</sup>		H <sup>D</sup>	P	.....	42	
		.	A	B	B	P	.....	42
		.	A	B	B	P		
		.					.....	53
		.	A	B		<i>Importance</i>		
		.				<i>Performance Analysis (IPA)</i> .....	58	
		.	K	L		P <sup>D</sup>		
		.	I		P <sup>D</sup>	N	RI.....	60
		.	K	L		P <sup>D</sup>		
		.	I		P <sup>D</sup>	N	RI.....	61
		.	P		L	P <sup>D</sup>		
		.	I		P <sup>D</sup>	N	RI.....	62
						.....	65	

A. K	D	.....	65
B.		.....	66
D	P	.....	67
L	D		



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pasal 1 menyebutkan bahwa Perpustakaan Nasional adalah Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK) yang melaksanakan tugas pemerintahan dalam bidang perpustakaan. Secara umum, perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Perpustakaan Nasional RI memiliki enam fungsi, yaitu sebagai perpustakaan pembina, perpustakaan rujukan, perpustakaan deposit, perpustakaan penelitian, perpustakaan pelestarian, dan pusat jejaring perpustakaan. Layanan yang diselenggarakan Perpustakaan Nasional dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. Moto layanan Perpustakaan Nasional RI: "Informasi akurat, akses cepat, dan layanan cerdas". Setiap perkembangan yang dilakukan ditujukan untuk kepentingan pemustaka sehingga kepuasan pemustaka tercapai. Tercapainya kepuasan pemustaka atas layanan perpustakaan menjadi amanat UU RI No. 43 Tahun 2007.

Berdasarkan UU RI No. 43 Tahun 2007 dapat dipahami bahwa perpustakaan dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas serta dapat memenuhi kebutuhan informasi dan harapan pemustaka. Parasuraman, Zithaml, dan Berry (dalam Farid, 2011: 2) menyatakan bahwa "kualitas layanan adalah kesenjangan antara layanan yang diharapkan pemustaka dengan layanan yang diterimanya". Terdapat tiga istilah terkait dengan kualitas layanan, kepuasan dan harapan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Pertama, pemustaka merasakan bahwa layanan yang mereka terima sesuai dengan harapan mereka, maka dikatakan atau dipersepsikan layanan perpustakaan berkualitas baik (Layanan yang diterima = harapan pemustaka maka layanan berkualitas baik). Kedua, pemustaka merasakan bahwa layanan yang mereka terima melampaui harapan mereka terhadap layanan perpustakaan, maka

layanan perpustakaan dikatakan atau dipersepsikan berkualitas sangat baik (ideal, prima) (layanan perpustakaan > harapan pemustaka = layanan prima).

Ketiga, pemustaka merasakan bahwa layanan perpustakaan yang mereka terima lebih rendah dari yang diharapkan pemustaka, maka layanan perpustakaan dikatakan atau dipersepsikan buruk (layanan perpustakaan < harapan pemustaka = kualitas layanan buruk).

Salah satu kunci sukses di perpustakaan terletak pada bagaimana perpustakaan memberikan layanan yang berkualitas. Oleh karena itu perpustakaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan pada kualitas layanannya. Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan Nasional RI, maka dilakukan kajian untuk mengevaluasi harapan dan persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan dan informasi. Yang dimaksud harapan dalam kajian ini adalah layanan yang diinginkan oleh pemustaka, sedangkan persepsi menggambarkan pendapat pemustaka terhadap layanan yang dialaminya. Kajian ini dilakukan dengan menggunakan metode pengukuran kualitas layanan berbasis LibQual+™ yang dapat digunakan untuk mengukur dan menganalisis pendapat pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan dan informasi.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka pokok permasalahan yang menjadi kajian adalah “Apakah harapan dan persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan dan informasi di Perpustakaan Nasional RI”.

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan kajian:

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan kajian ini adalah:

1. Mengidentifikasi harapan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dan informasi di Perpustakaan Nasional RI;

2. Mengidentifikasi persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan dan informasi di Perpustakaan Nasional RI;
3. Mengetahui kualitas layanan perpustakaan dan informasi saat ini dengan melakukan analisis terhadap harapan dan persepsi pemustaka.

Manfaat penelitian:

1. Sebagai dasar pengembangan layanan perpustakaan dan informasi di Perpustakaan Nasional RI.
2. Sebagai bahan evaluasi dan koreksi terhadap kinerja layanan perpustakaan dan informasi.
3. Sebagai pedoman dalam mengolah kebijakan yang mendukung pengembangan layanan perpustakaan dan informasi di Perpustakaan Nasional RI.

#### **D. Batasan Istilah**

Untuk mempermudah pengertian dalam penulisan kajian ini, berikut adalah definisi istilah yang digunakan dalam kajian ini:

- a. Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan berarti layanan itu ideal. Apabila pelayanan yang diterima sesuai harapan pelanggan berarti layanan itu baik. Apabila layanan yang diterima lebih rendah dari harapan pelanggan berarti layanan itu buruk (Kamus Kepustakawanan Indonesia, 2009: 183).
- b. Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007)
- c. Pustakawan adalah seseorang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan

pengelolaan dan pelayanan perpustakaan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007).

- d. Perpustakaan Nasional adalah Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK) yang melaksanakan tugas pemerintahan dalam bidang perpustakaan yang berfungsi sebagai perpustakaan pembina, perpustakaan rujukan, perpustakaan deposit, perpustakaan penelitian, perpustakaan pelestarian, dan pusat jejaring perpustakaan, serta berkedudukan di ibukota negara. (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007).

## BAB II

### A. Layanan Perpustakaan

Pasal 14 dan 15 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan telah mengamanatkan pembentukan perpustakaan sebagai wujud pelayanan kepada pemustaka dan masyarakat (Pasal 15). Tentu saja hal itu bertujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Keberadaan perpustakaan adalah sebagai wahana belajar sepanjang hayat, mengembangkan potensi masyarakat agar menjadi manusia yang beriman, bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis serta mendukung suksesnya penyelenggaraan pendidikan nasional. Perpustakaan juga merupakan salah satu upaya untuk memajukan kebudayaan nasional, menjadi wahana pelestarian kekayaan budaya bangsa dan pendukung aktif terciptanya budaya gemar membaca melalui pengembangan dan pendayagunaan perpustakaan.

Pengembangan dan pendayagunaan perpustakaan melalui layanan perpustakaan pada era keterbukaan dan teknologi informasi ini haruslah berorientasi pada pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka dan dilakukan secara prima (Pasal 14). Salah satu langkah untuk memenuhi dua poin tersebut (berorientasi pemustaka dan layanan prima) adalah melakukan evaluasi atas layanan perpustakaan yang telah diberikan. Diharapkan, perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka yang dinamis sehingga tercapai kepuasan informasi pemustaka sebagai salah satu indikator tercapainya layanan prima perpustakaan. Untuk mencapai layanan prima perpustakaan, salah satu yang harus diperhatikan dan terus ditingkatkan adalah enam faktor pendukung atau disebut aya

mempunyai nilai pendidikan, yang dihimpun, diolah, dan dilayankan. Koleksi perpustakaan merupakan faktor utama layanan perpustakaan. Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pemustaka terhadap koleksi perpustakaan, yaitu:

- a. Ketersediaan koleksi yang memadai;
  - b. Kelengkapan nomor terbit majalah dan surat kabar;
  - c. Kemutakhiran koleksi;
  - d. Koleksi yang ada memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.
2. Pemustaka, adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Agar dapat memberikan layanan yang baik maka pustakawan harus memperhatikan latar belakang dari pemustaka yang meliputi usia, jenis kelamin, pekerjaan, kedudukan/jabatan, status, latar pendidikan, sosial ekonomi dan budayanya.
  3. Pustakawan, adalah pegawai negeri sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak untuk melaksanakan kegiatan kepustakawanan. Sebaiknya pustakawan memenuhi persyaratan berikut ini: (1) Memiliki pendidikan dan pengetahuan tentang ilmu perpustakaan dan kepustakawanan; (2) Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi; (3) Memiliki keterampilan bahasa; (4) Mengetahui kebutuhan pemustakanya; dan (5) Memiliki *sense of media*.
  4. Fasilitas, sarana dan prasarana perpustakaan yang disediakan oleh perpustakaan demi memberikan layanan prima kepada pemustaka. Fasilitas, sarana dan prasarana perpustakaan meliputi: (1) Gedung atau ruangan; (2) Transportasi; (3) Mebelair; (4) Peralatan Komunikasi; (5) Peralatan Teknologi Informasi dan (6) Rambu-rambu perpustakaan .
  5. Dana rutin atau anggaran perpustakaan, merupakan kesiapan biaya/anggaran yang dapat dipakai dalam segala kegiatan di perpustakaan yang dapat diperoleh dari APBN, APBD/DIPA, APB sendiri (intern), subsidi yayasan, donatur, sponsorship, masyarakat;
  6. Manajemen, merupakan sistem perencanaan, pengorganisasian pengelolaan serta evaluasi kegiatan di perpustakaan yang meliputi

kebijakan pengambilan keputusan (Yuniwati,  
D:// . D. / .D D/ D / / /38-  
/48 - - - - -D D).

## B. Kualitas Layanan Perpustakaan

Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan berarti layanan itu ideal. Apabila pelayanan yang diterima sesuai harapan pelanggan berarti layanan itu baik. Apabila layanan yang diterima lebih rendah dari harapan pelanggan berarti layanan itu buruk (Kamus Kepustakawanan Indonesia, 2009: 183).

Kualitas merupakan faktor penting kepuasan pemustaka dalam menunjang keberhasilan layanan jasa perpustakaan, sehingga perlu dilakukan pengontrolan kualitas untuk menjaga stabilitas mutu layanan. Salah satu cara untuk mengontrol kualitas tersebut adalah dengan teknik evaluasi.

Kualitas merupakan deskripsi dari seberapa baik produk atau jasa layanan, terutama seberapa baik dalam hal menyesuaikan dan memenuhi kebutuhan pemustakanya serta terbebas dari hal yang menyebabkan ketidakpuasan pemustaka (Dhamayanti, 2006: 27). Kualitas didefinisikan sebagai kemampuan (*capability*), yaitu sebaik apakah perpustakaan (*how good is the library?*). Berdasarkan konsep tersebut, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas perpustakaan adalah bagaimana suatu perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pemustakanya dengan persentase yang lebih tinggi. Dengan kata lain, bahwa perpustakaan yang mempunyai kemampuan (*capable*) merupakan perpustakaan dengan kualitas tinggi (Line, 1991 dalam Farid, 2011: 11).

Sebagai organisasi yang berfungsi memberikan layanan perpustakaan dan informasi, perpustakaan harus berfokus kepada pemustaka dan memperhatikan bagaimana persepsi dan harapan mereka terhadap layanan perpustakaan. Kualitas jasa layanan perpustakaan di mata pemustaka menghubungkan harapan mereka dengan kinerja yang diberikan oleh perpustakaan dan pustakawan.

Menurut Cronin dan Taylor (dalam Farid, 2011: 12), layanan dapat disimpulkan sebagai kesenjangan (*gap*) kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan dengan harapan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Keduanya juga menegaskan bahwa konsep layanan terletak pada perilaku atau respon yang diberikan pemustaka terhadap layanan yang diperoleh. Parasuraman, Seithaml, dan Berry (dalam Farid, 2011: 12) menyatakan bahwa “kualitas layanan adalah kesenjangan antara layanan yang diharapkan pemustaka dengan layanan yang diterimanya”. Dengan kata lain, apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pemustaka maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau layanan yang diterima melampaui harapan pemustaka, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Penjelasan tersebut menerangkan tentang gradasi kualitas layanan.

Dalam kualitas layanan, dikenal dua istilah terkait, yaitu keunggulan layanan (*service superiority*) dan kecukupan layanan (*service adequacy*) (Zeithaml dan Bitner, 1996 dalam Endang, 2013: 86-87). Keunggulan layanan merupakan kualitas layanan yang berhasil memenuhi atau melebihi dari keinginan sesungguhnya (*perceived*) dari pelanggannya. Keunggulan layanan terkait dengan pemberian layanan yang diinginkan (*desired service*), yaitu tingkatan layanan yang diharapkan diterima oleh pelanggan. Sedangkan kecukupan layanan (*service adequacy*) merupakan level kualitas layanan yang sekedar berhasil memenuhi suatu layanan yang dianggap layak atau memadai (*adequate service*). Layanan yang layak (*adequate service*) mencerminkan harapan minimum yang dapat ditolerir (*tolerable*).

Kualitas layanan perpustakaan dapat diukur dengan menggunakan analisis kesenjangan (*gap analysis*) yang mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pemustaka dengan layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan. Kualitas layanan dianggap baik apabila skor persepsi pemustaka lebih tinggi dari skor harapan pemustaka. Sementara itu, kualitas layanan perpustakaan dianggap belum baik apabila skor persepsi pemustaka lebih rendah dari skor harapan pemustaka.

### C. LibQual+™



Metode LibQual+™ adalah metode pengukuran kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka terhadap instrumen atau dimensi layanan. Dimensi pokok dalam LibQual+™ merupakan adaptasi dari item-item dalam SERVQUAL yang telah dimodifikasi dan disesuaikan dengan kondisi di lingkungan perpustakaan. Dimensi pokok dalam LibQual+™ yaitu: Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Service Affect* - SA), fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as Place* - LP), petunjuk dan sarana akses (*Information Control* - PC), dan akses informasi (*Information Access* - IA). (Endang, 2013 : 14).

Setiap dimensi pokok dalam LibQual+™ diwakili oleh beberapa pernyataan yang mengacu kepada pedoman sebagai berikut:

1. Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Service affect*) yaitu kemampuan, sikap dan mentalitas pustakawan dalam melayani pemustaka. Kualitas layanan perpustakaan akan menjadi semakin baik apabila pustakawan mempunyai kemampuan sebagai perantara/penengah (*intermediary*) yang profesional bagi pemustakanya. Bagaimanapun, kemampuan, sikap dan penampilan pustakawan dalam melayani pemustaka sangat menentukan kualitas layanan perpustakaan. Dimensi *Service affect* meliputi: empati/kepedulian; ketanggapan; jaminan/ kepastian; dan reliabilitas/keandalan
2. Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as Place*), yaitu perpustakaan dianggap sebagai sebuah tempat yang mempunyai kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas (*physical facilities*), bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruangan, peralatan/perabotan (*equipment*), ketersediaan sarana peralatan komunikasi dan petugas (personel and communication materials), maupun sebagai simbol dan tempat perlindungan. Konsep *library as place* digunakan untuk menilai kemampuan perpustakaan dalam memenuhi harapan pemustaka dalam penyediaan berbagai fasilitas di perpustakaan.
3. Petunjuk dan sarana akses (*Information Control*), yaitu suatu konsep yang membuat pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang

diinginkannya dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan. Hal ini menyangkut kemudahan navigasi, kenyamanan, peralatan, dan kepercayaan sendiri.

4. Akses informasi (*Information Access*), yaitu menyangkut ketersediaan bahan perpustakaan yang memadai, kekuatan koleksi/bahan perpustakaan yang dimiliki, cakupan isi/ruang lingkup, aktualitas, bimbingan pustakawan, maupun tingkat kecepatan waktu akses informasi di perpustakaan.

Metode pengukuran LibQual+™ digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pemusta. Persepsi (*perceived*) merupakan tingkat layanan yang kenyataannya diterima/dialami pemustaka. Persepsi setiap pemustaka berbeda-beda, karena setiap pemustaka mempunyai perbedaan dalam menerima suatu objek rangsangan yang ditangkap oleh pancaindra sebatas pengetahuan dan pengalaman yang telah dimiliki pemustaka.

Sementara harapan dalam konsep LibQual+™ dibagi menjadi harapan minimum (*minimum*) dan harapan ideal (*desired*). Harapan minimum (*minimum expectation*), yaitu serendah-rendahnya tingkat layanan minimum yang dapat diterima (*acceptable*) atau yang masih dapat ditolerir. Sementara harapan ideal (*desired*) merupakan tingkat layanan perpustakaan yang secara pribadi sebenarnya diinginkan atau diidealkan. Oleh karena itu, harapan ideal pemustaka tentu nilainya lebih besar dari harapan minimum pemustaka.

Skor variable dalam kualitas layanan perpustakaan dengan menggunakan metode LibQual+™ tersebut, dilakukan dengan cara membandingkan dengan rerata (*average*). Rerata didapat dengan menjumlahkan semua amatan dan kemudian membagi jumlahnya dengan banyaknya amatan. Rerata tersebut meliputi rerata persepsi, rerata harapan minimum, dan rerata harapan ideal. ((Endang Fatmawati, 2013 : 226-227).

Metode LibQual+™ memberi manfaat bagi perpustakaan, pustakawan, dan pemustaka. Menurut Endang Fatmawati (2013), manfaat metode LibQual+™ bagi perpustakaan adalah ia dapat mengidentifikasi

praktek-praktek terbaik, menganalisis kekurangan, dan dapat efektif mengalokasikan sumber daya yang ada di perpustakaan. Selain itu, perpustakaan juga dapat mengembangkan layanan yang lebih memenuhi harapan pemustaka dengan membandingkan data ke perpustakaan lain yang telah melakukan evaluasi menggunakan Metode LibQual+™.

Manfaat bagi pustakawan, metode LibQual+™ dapat membantu pustakawan mengetahui tingkat kualitas layanan perpustakaan sehingga harapannya tingkat kepuasan pemustaka juga dapat diketahui. Dengan demikian, pustakawan dalam melayani pemustaka dituntut profesional. Keprofesionalan pustakawan dapat dilihat dari kepribadian, sikap dan perilaku, kompetensi, maupun kecakapan pustakawan dalam melayani pemustaka.

Bagi pemustaka, metode LibQual+™ dapat memberikan kesempatan pemustaka untuk memberitahukan penilaian dimana layanan perpustakaan yang perlu perbaikan, sehingga perpustakaan dapat menanggapi dan mengelola harapan pemustaka. Adanya kesempatan yang diberikan kepada pemustaka untuk memberikan penilaian, maka akan memberikan apresiasi kepada pemustaka yang memanfaatkan perpustakaan.

#### **D. Penelitian Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan dan Informasi di Perpustakaan Nasional RI**

1. Kajian Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan dan Informasi di Bidang Layanan Koleksi Umum Perpustakaan Nasional RI. 2012. Jakarta : Perpustakaan Nasional RI. Kesimpulan dari kajian tersebut adalah:

	D	D		D	
70,54%. P				D	D
	D	B	L	;	
	D	D		D	
74,75%. P				D	D
	D	B	L	;	

76,88%. P D D D P  
 D D P B L ;

64,22%. P D D D  
 D D D D  
 B L , D

2. Kualitas layanan referensi di Perpustakaan nasional RI: pandangan pemustaka. 2013. Jakarta : Perpustakaan Nasional RI. Kesimpulan dari kajian tersebut adalah:
  - a. Dimensi kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani pemustaka (*service affect*) menempati peringkat pertama dalam hal kepuasan minimum pemustaka terhadap layanan referensi (nilai gap score -0.26).
  - a. Dimensi mampu tidaknya pemustaka mencari dan mengakses informasi yang disediakan di perpustakaan tanpa bantuan pustakawan (*information control*) menempati peringkat terbawah dalam hal kepuasan minimum pemustaka terhadap layanan referensi (nilai gap score -0.60).
  - b. Dimensi perpustakaan sebagai tempat belajar, tempat berkontemplasi dan refleksi diri, atau peningkatan pertumbuhan pikiran (*library as place*) menempati peringkat pertama dalam hal harapan pemustaka akan kepuasan layanan referensi dengan nilai *gap score* -1.22.
  - c. Dimensi ketersediaan koleksi dan kemudahan akses informasi (*access to information*) menempati peringkat terbawah dalam hal kesesuaian harapan pemustaka dengan kualitas layanan referensi yang diberikan (nilai *gap score* -2.06).
  - d. Kekuatan layanan referensi Perpustakaan Nasional RI terletak pada sumber daya manusia pustakawan referensi telah dapat memenuhi harapan dan keinginan pemustaka dalam rangka peningkatan kualitas layanan yang dibutuhkan.

- e. Kelemahan layanan referensi Perpustakaan Nasional RI terletak pada:
  - 1) ketidakmampuan pemustaka mencari, mengakses dan mengontrol perolehan informasi yang disediakan perpustakaan oleh mereka sendiri tanpa dibantu pustakawan (*information control*)
  - 2) Kurang tersedianya koleksi referensi terbaru dan sulitnya akses informasi (*information access*).
  - 3) Akses layanan tertutup yang diterapkan Perpustakaan Nasional RI
  - 4) Sistem pengadaan bahan perpustakaan melalui rekanan dan tidak melalui pembelian langsung.
- f. Pengembangan Layanan Referensi di Perpustakaan Nasional RI
  - 1) Kompetensi pustakawan layanan yang telah ada saat ini harus terus ditingkatkan seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan, TIK dan sosial budaya masyarakat (*continues improvement for referens librarian*) untuk pengembangan keilmuan dan wawasan serta interaksi dengan pustakawan di dalam dan luar negeri.
  - 2) *Library as place*, fungsi dan kondisi fisiknya perlu terus ditingkatkan sesuai perkembangan TIK serta interior perpustakaan;
  - 3) Penerapan sistem layanan terbuka dengan kesiapan rambu serta fasilitas akses koleksi dan informasi yang mutakhir, sesuai kebutuhan informasi pemustaka.
- g. Pemustaka memiliki harapan yang tinggi untuk dapat dilayani oleh pustakawan dalam mencari dan mengontrol bahan referensi yang dibutuhkan. Oleh karena itu perlu peningkatan penyelenggaraan bimbingan pemustaka, program literasi informasi, dan sejenisnya



P D D D  
 D  
 ( , 1994:69). H D  
 D

Objek dalam penelitian ini adalah pemustaka yang memanfaatkan layanan perpustakaan dan informasi di Perpustakaan Nasional RI yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan.

K D D P D  
 N RI P J P D I  
 P D N RI J R N .  
 28A, J P  
 D D J 2016 . .  
 D 2016 D :

NO	WAKTU	AKTIVITAS
1	Juni 2016	Perencanaan kajian
2	Juni 2016	Penyusunan kuesioner
3	Juli – Agus.2016	Penyebaran dan pengumpulan kuesioner
4	Agustus 2016	Pengolahan data hasil kuesioner (koding dan tabulasi)
5	Sept. 2016	Analisis data hasil kuesioner
6	Sept. 2016	Penyusunan laporan hasil kajian

$P = \frac{RI}{N}$

$N = \frac{RI}{P}$

$J = 123.235$

*probability sampling,*

*(insidental sampling),*

*( , 2011:67).*

$P = \frac{RI}{N}$

$$\begin{aligned}
 & \frac{N}{Nd^2+1} \\
 & = \frac{N}{Nd^2+1} \\
 & N = \frac{N}{Nd^2+1} \\
 & = \frac{N}{Nd^2+1}
 \end{aligned}$$

$N = \frac{123.235}{P}$

$$= \frac{123.235}{123.235 \cdot 1^2 + 1} \cdot 100$$

$K = 150$



D D

, D  
129 .

K , D D : 1)

P D N RI; 2) D D D  
D D P D

N RI; 3) D D  
D D D

D D D .

H D D D

H D L Q + M D D D  
(minimum expectation), D

(desired service). P D (perceived)  
D .

D D L Q + M : D D

D (Service affect, A);  
D D (Library as Place, LP); D  
(Personal Control, PC);

(Information Access, IA). D D , D  
2003 . . 2009 Information Control  
D Personal Control

Information Access. D  
Service affect ( A), Library as place (LP),  
Information Control (IC).

1. Service affect ( A), D D  
D D , : )  
D - D D ; )  
D ; ) D ; )  
D ; ) D D ; )  
D ; ) D

D ; ) D  
 D .  
 2. *Library as place* (LP), D D  
 D D  
 , : )  
 D D D  
 ; ) D D  
 D D ; )  
 D D ; ) D D  
 .

3. *Information Control* (IC), D  
 D D  
 , D D : )  
 ; )  
 D  
*online*; ) D /D / - D  
 ; )  
 D D ; ) D; )  
 D D / ; ) OPAC  
 D ; )  
 ; ) D ; )  
 ; ) )  
 .

K ( )  
 D D , D D  
 D D D D D  
 D D D D D  
 P D D D (stratified  
*random sampling*). K 28 D  
 D service affect, library as place, dan  
*information control*. 3.1 -  
 D :

Tabel 3.1.

## Kisi-kisi Pertanyaan dalam Kuesioner

<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Nomor Pertanyaan</b>
<i>Service Affect</i>	Pustakawan memahami kebutuhan saya di perpustakaan	1
	Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya	2
	Kecepatan pustakawan dalam memberikan layanan	3
	Pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya perlukan	4
	Keramahan pustakawan dalam melayani saya	5
	Pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya	6
	Waktu layanan perpustakaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan	7
	Kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan yang saya ajukan	8
<i>Library as place</i>	Ketersediaan koleksi di perpustakaan dalam membantu saya menyelesaikan berbagai tugas	9, 10, 11
	Kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan yang cukup memadai dan berfungsi baik	12
	Ketenangan ruang perpustakaan untuk belajar	13

	Ketersediaan ruangan di perpustakaan yang nyaman	14
	Kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik	15
<i>Information Control</i>	Kemudahan dalam menelusur informasi di perpustakaan	16,18
	Kemudahan dalam melakukan pendaftaran keanggotaan secara online	17
	Kejelasan petunjuk/panduan/rambu-rambu penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan	19
	Kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan	20
	Ketersediaan mesin foto kopi di perpustakaan membantu saya memperoleh koleksi yang saya butuhkan	21
	Ketersediaan sarana computer untuk mengakses informasi	22
	Kecepatan akses hotspot/wifi	23
	Adanya OPAC sebagai alat bantu penelusuran informasi	24
	Kemampuan dalam mencari informasi secara mandiri	25
	Tersedianya bimbingan pemustaka di	26

	perpustakaan pada saat dibutuhkan	
	Kelancaran dalam mengakses informasi yang saya butuhkan	27
	Kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui alat bantu katalog	28

$$AG (Adequacy Gap) = P (Perceived) - M (M) \quad (adequacy gap) \quad (superiority gap)$$



**BAB IV**  
**PROFIL LAYANAN**  
**PERPUSTAKAAN NASIONAL RI**

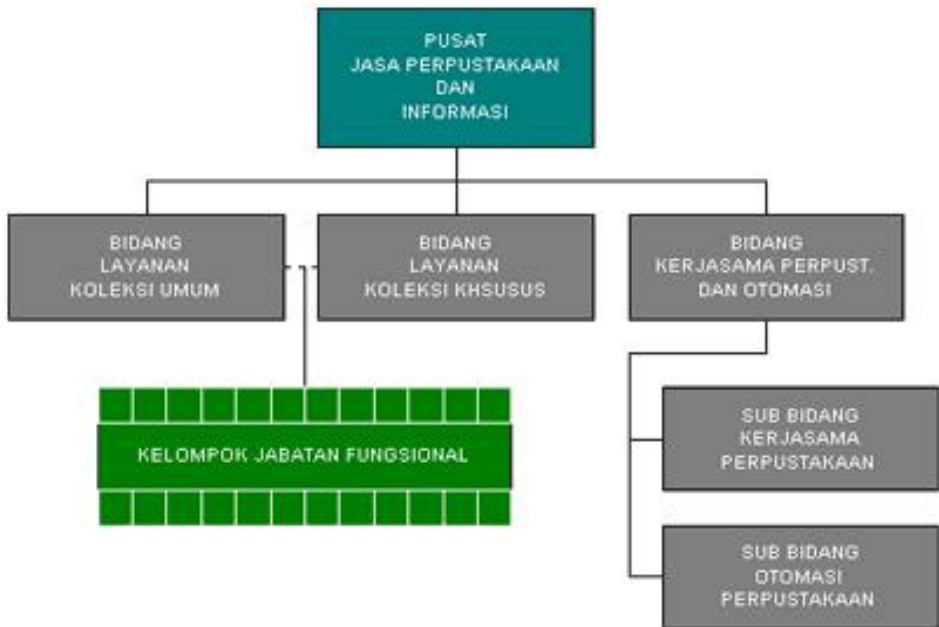
Layanan perpustakaan dan informasi dilaksanakan oleh Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi sebagaimana tertera dalam Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional RI Nomor 3 Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perpustakaan Nasional RI, Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi bertugas melaksanakan layanan perpustakaan dan informasi. Adapun fungsinya adalah :

1. Melaksanakan layanan koleksi umum dan khusus;
2. Melaksanakan bimbingan pemustaka;
3. Melaksanakan pameran dan promosi;
4. Melaksanakan kerja sama dan otomasi perpustakaan.

Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi terdiri atas:

1. Bidang Layanan Koleksi Umum, memiliki 12 kelompok, yaitu:
  - a. Kelompok Layanan Informasi dan Kunjungan
  - b. Kelompok Layanan Pameran
  - c. Kelompok Layanan Keanggotaan
  - d. Kelompok Layanan Katalog
  - e. Kelompok Layanan Koleksi Berkala Mutakhir
  - f. Kelompok Layanan Koleksi Buku Ilmu Sosial
  - g. Kelompok Layanan Koleksi Buku Ilmu Terapan
  - h. Kelompok Layanan Koleksi Referensi
  - i. Kelompok Layanan Koleksi Majalah Terjilid
  - j. Kelompok Layanan Koleksi Surat Kabar Terjilid
  - k. Kelompok Layanan Terbuka
  - l. Kelompok Layanan Perpustakaan Elektronik Keliling
  
2. Bidang Layanan Koleksi Khusus, memiliki 4 kelompok, yaitu:

- a. Kelompok Layanan Koleksi Naskah Kuno
  - b. Kelompok Layanan Koleksi Buku Langka
  - c. Kelompok Layanan Koleksi Audio Visual
  - d. Kelompok Layanan Koleksi Peta dan Lukisan
3. Bidang Kerja Sama Perpustakaan dan Otomasi, terdiri atas 2 sub bidang,



yaitu:

- a. Sub Bidang Kerjasama Perpustakaan
- b. Sub Bidang Otomasi Perpustakaan

Gambar 1.  
Skema Struktur Organisasi Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi

## A. FASILITAS LAYANAN

### 1. Ruang

Ruang baca terdapat pada setiap lantai mulai dari lantai I hingga VIII Blok B dan Blok C dengan sarana berupa meja dan kursi baca.



## 2. Peralatan

- a. Mesin fotokopi di lantai I, III B dan III C, IVB dan VIII C.
- b. Peralatan reproduksi dan alih media bahan perpustakaan.
- c. Lemari/*locker* penitipan tas, jaket dan barang-barang lainnya.

## 3. Sarana Penelusuran Informasi

K            *Online (Online Public Accesed  
Catalog/ OPAC)*

Katalog online adalah katalog yang data bibliografinya disimpan dalam database komputer. Penelusuran dapat dilakukan dengan berbagai pendekatan, misalnya melalui judul, subjek, pengarang atau dengan menggunakan penelusuran lanjutan dengan menggunakan operator Bolean. Katalog online sangat mempermudah kegiatan temu kembali (*retrieval*) informasi di perpustakaan. Katalog online menyediakan sarana penelusuran yang mandiri bagi pemustaka karena dapat diakses dimana saja dan kapan saja tanpa harus mengunjungi perpustakaan terlebih dahulu. Keuntungan lainnya adalah penelusuran informasi dapat dilakukan dengan cepat dan tepat, penelusuran dapat dilakukan oleh banyak pemustaka dalam waktu yang bersamaan tanpa saling mengganggu sehingga tidak sampai terjadi antrian seperti pada katalog manual.

K            M

### 1) Katalog Kartu

Terdiri atas katalog koleksi buku baru, katalog koleksi audio-visual, katalog peta, katalog mikrofis, katalog PBB, katalog koleksi deposit sebelum tahun 1990. Umumnya terdiri atas katalog judul, katalog pengarang, dan katalog subjek. Setiap jajaran kartu katalog disusun berdasarkan urutan alfabetis.

### 2) Katalog Buku

Merupakan katalog dan literatur sekunder lainnya yang dapat digunakan sebagai sarana penelusuran bahan perpustakaan dan informasi.

3) Katalog Berkas

Katalog berbentuk kumpulan lembaran terjilid, yang dikelompokkan berdasarkan pengarang dan judul, dan diujarkana secara alfabetis.

4) Kartu Pencatatan Majalah (Kardeks Majalah)

P D

N .

5) Daftar-daftar

B , D : D CD, D K , D .

A I

Untuk dapat akses ke internet, disediakan:

1) *Workstations*

*Personal Computer* (PC) yang terhubung dengan dan difungsikan sebagai *workstation* jaringan lokal komputer (LAN) Perpustakaan Nasional.

2) *Wireless Hot Spot*

Pemustaka yang membawa sendiri peralatan *mobile (gadget)*, seperti laptop, *Personal Digital Assistant* (PDA), atau telepon genggam dapat memanfaatkan sambungan internet nirkabel selama masih dalam radius jangkauan sebaran sinyal internet.

## B. LAYANAN PERPUSTAKAAN

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, terdapat dua sistem layanan perpustakaan, yaitu sistem terbuka dan sistem tertutup. Perpustakaan Nasional menerapkan kedua sistem layanan perpustakaan tersebut.

## 1. Sistem Layanan Terbuka

Pada sistem ini, pemustaka dapat langsung mengambil koleksi perpustakaan di rak penyimpanan koleksi. Pemustaka tidak perlu mengembalikan ke rak penyimpanan koleksi setelah menggunakan koleksi perpustakaan. Pustakawan yang akan mengembalikan koleksi yang telah digunakan ke dalam rak penyimpanan koleksi. Layanan terbuka yang dioperasikan sejak 31 Mei 2008 di Jalan Medan Merdeka Selatan No. 11 Jakarta Pusat, sejak November 2014 ditutup sementara karena ada pembangunan gedung baru.

## 2. Sistem Layanan Tertutup

Pada sistem ini, pemustaka tidak dapat langsung mengambil koleksi perpustakaan di rak penyimpanan koleksi. Pustakawan yang akan mengambil koleksi perpustakaan di rak penyimpanan. Dalam hal ini digunakan bon peminjaman koleksi sebagai media perantara. Pemustaka mengisi bon peminjaman koleksi, kemudian pustakawan mengambil koleksi perpustakaan berdasarkan nomor panggil koleksi yang tertera di bon tersebut.

Berikut ini adalah layanan yang menggunakan sistem layanan tertutup:

### a. Layanan koleksi berkala mutakhir di lantai I B

Koleksi berkala adalah koleksi yang terbitnya berkesinambungan, bernomor, atau berseri. Koleksi berkala mutakhir terdiri atas surat kabar, majalah, jurnal, dan kliping 3 (tiga) tahun terakhir.

### b. Layanan koleksi peta dan lukisan di lantai II B

Koleksi peta mencakup peta terbitan mulai tahun 1669 sampai sekarang. Peta tertua adalah peta Batavia buatan tahun 1669. Jenis peta yang tersedia, antara lain: peta topografi, geologi,

kemampuan tanah, pertambangan, pertanian, dan sejarah dengan media kertas, plastik, dan kain.

Koleksi lukisan sebagian besar merupakan reproduksi lukisan arkeologi Indonesia, seperti: candi, patung-patung, keris, dsb. yang aslinya tersimpan di The British Library. Koleksi reproduksi ini dihadiahkan kepada Perpustakaan Nasional RI pada tahun 1995. Lukisan unggulan lainnya adalah koleksi karya Johannes Rach, pelukis berkebangsaan Belanda.

c. Layanan koleksi ilmu sosial di lantai III B

Koleksi monograf umum yang mencakup monograf terbitan dalam dan luar negeri hasil pembelian, hibah, atau tukar-menukar yang dilaksanakan Bidang Akuisisi. Koleksi mencakup subjek dengan nomor klasifikasi Dewey Decimal Classification mulai nomor 000 sampai dengan 499.

d. Layanan koleksi ilmu terapan di lantai III C

Koleksi monograf umum mencakup monograf terbitan dalam dan luar negeri hasil pembelian, hibah, atau tukar-menukar yang dilaksanakan Bidang Akuisisi. Koleksi mencakup subjek dengan nomor klasifikasi Dewey Decimal Classification mulai nomor 500 sampai dengan nomor 999 dan dimulai dari tahun 1900 hingga sekarang.

e. Layanan koleksi audio visual di lantai IV B

Mencakup koleksi perpustakaan dalam bentuk mikrofilm dan mikrofis, foto, kaset dan CD audio berbagai jenis rekaman suara, kaset video, CD-ROM, VCD dan DVD yang memuat berbagai jenis film dan tayangan. Informasi yang terkandung di dalamnya mencakup: reproduksi foto kota Jakarta tempo dulu, kumpulan ilustrasi tentang Indonesia dalam bidang kesenian, budaya, mata pencaharian, kegiatan ekonomi, tempat-tempat bersejarah, pemandangan alam, dsb.

f. Layanan koleksi referensi, tesis dan disertasi, serta laporan hasil penelitian di lantai IV C.

g. Layanan koleksi manuskrip nusantara di lantai V C

N D P D N  
D D D D , D : B ,  
C , , P , A  
. D D D D  
- D , D *Koninklijk Bataviaasch  
Genootschap van Kunsten en Wetenschappen*, L  
K I , M P , M N ,  
P D N , D  
200 *Koninklijk Bataviaasch  
Genootschap van Kunsten en Wetenschappen* D 24  
A<sup>D</sup> 1778. K D D  
M P M N , D  
1989 D P D N RI.

h. Layanan koleksi buku langka di lantai V B

K D 1556 D  
1985, - , D D , D , ,

i. Layanan koleksi majalah terjilid di lantai VII B.

Merupakan majalah langka yang dijilid dari beberapa nomor terbit majalah. Disebut langka karena sebagian besar penerbitnya sudah tidak aktif lagi, tahun terbitnya sudah lebih dari 50 tahun dan jarang ditemukan di perpustakaan lain dengan keragaman bahasa, aksara, dan kota terbitnya dan nilai isinya. Majalah luar negeri tertua koleksi Perpustakaan Nasional adalah terbitan tahun 1731, sedangkan terbitan dalam negeri yang tertua adalah terbitan tahun 1779. Majalah dalam negeri berbahasa Indonesia yang tertua adalah majalah "Bendera Belanda".

j. Layanan koleksi surat kabar terjilid di lantai VIII C.

Merupakan koleksi surat kabar terbitan dalam negeri dan luar negeri yang sudah dijilid. Koleksi surat kabar terjilid meliputi terbitan dalam bahasa Indonesia, berbagai bahasa daerah, dan

berbagai bahasa asing, seperti bahasa Belanda, Inggris, Perancis, Arab, Cina, dan Jepang. Surat kabar tertua, terbit tahun 1812. Koleksi surat kabar Perpustakaan Nasional mencapai lebih dari 1000 judul, yang diterbitkan di dalam maupun luar negeri dalam bahasa Indonesia, bahasa daerah, dan bahasa asing.

### **C. JENIS LAYANAN PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI**

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, terdapat dua jenis layanan perpustakaan, yaitu layanan teknis yang mencakup pengadaan dan pengolahan bahan perpustakaan, dan layanan pemustaka yang mencakup layanan sirkulasi dan layanan referensi. Kedua layanan pemustaka di atas dilaksanakan oleh Perpustakaan Nasional RI, yaitu:

#### **1. Layanan Sirkulasi**

Pelayanan sirkulasi (*circulation services*) adalah pelayanan perpustakaan berupa pemberian pelayanan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan, seperti buku dan koleksi perpustakaan lainnya, dalam jumlah dan kurun waktu tertentu (SKKNI Bidang Perpustakaan, 2012: 13). Layanan sirkulasi seperti pengertian di atas dilakukan pada kegiatan Layanan Terbuka di Medan Merdeka Selatan No. 11 Jakarta Pusat, yang saat ini ditutup sementara. Layanan sirkulasi yang dilakukan di Jalan Salemba Raya No. 28 A Jakarta adalah butir kegiatan pada PerMENPAN No. 9 Tahun 2014 yaitu berupa menyediakan koleksi di tempat, yaitu kegiatan mencari dan menyediakan koleksi sesuai dengan kebutuhan pemustaka dengan terlebih dahulu mengisi bon permintaan koleksi.

#### **2. Layanan Referensi**

Layanan referensi merupakan semua kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka (secara pribadi, melalui telepon atau elektronik) tidak terbatas untuk menjawab pertanyaan substantif, memberikan pengajaran kepada pemustaka dalam menyeleksi, menggunakan alat-alat dan strategi penelusuran yang sesuai untuk menemukan informasi, melakukan penelusuran dalam rangka memenuhi kebutuhan pemustaka, mengarahkan pemustaka ke sumber daya perpustakaan, membantu dalam evaluasi informasi, dan merujuk pemustaka pada sumber daya di luar perpustakaan. (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia, 2012: 11).

Jenis layanan referensi yang diberikan oleh Perpustakaan Nasional RI adalah:

a. Layanan Meja Informasi

Merupakan layanan referensi tatap muka secara langsung. Perpustakaan Nasional menempatkan pustakawan terbaiknya di meja informasi yang berada di loby gedung Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi. Masyarakat dapat menanyakan informasi yang dibutuhkannya sekitar layanan perpustakaan dan informasi. Pustakawan yang bertugas di meja informasi adalah mereka yang memiliki ijazah S1 Ilmu Perpustakaan atau diploma Ilmu Perpustakaan, atau sarjana bidang lain yang telah mendapat pendidikan dan pelatihan Calon Pustakawan Tingkat Ahli. Jumlah pustakawan yang bertugas di meja informasi sebanyak 37 orang.

b. Layanan Bimbingan Pemustaka

Layanan bimbingan pemustaka diberikan dalam bentuk orientasi perpustakaan, pendidikan pemustaka, dan literasi informasi. Kegiatan ini bertujuan agar pemustaka mampu mengakses informasi dan memanfaatkan fasilitas perpustakaan secara mandiri. Bimbingan pemustaka diberikan kepada pemustaka dari beragam segmen (golongan) baik peneliti, mahasiswa,

pelajar, karyawan dari instansi pemerintah/swasta, peserta diklat, dan lain-lain.

c. Layanan Penelusuran Informasi

Kegiatan penelusuran informasi khusus tentang subjek tertentu dengan menggunakan sarana temu kembali informasi yang tersedia di dalam atau di luar Perpustakaan Nasional RI. Kegiatan penelusuran informasi digunakan untuk mendukung penelitian atau penulisan ilmiah pemustaka.

d. Layanan *E-Resources*

Merupakan penyediaan *e-resources* yang dapat dimanfaatkan oleh anggota Perpustakaan Nasional selama 24 jam dan dapat diakses dimana saja tanpa harus berkunjung ke Perpustakaan Nasional. Koleksi *e-resources* yang dilanggan oleh Perpustakaan Nasional, yaitu: Proques, Ebsco ALA Publishing, Gale, Cengage Learning, @My Library, Sage, Ulrichs-Periodicals Directory, EBSCO Host, Westlaw, ISEAS, IGI Global, LexisNexis, dll. Layanan ini juga termasuk bimbingan cara pemanfaatannya.

Layanan bimbingan pemanfaatan *e-resources* dilakukan 2 kali seminggu dipandu oleh 30 orang tutor secara bergantian. Pelaksanaan bimbingan secara rutin dilakukan di ruang Teater Mini di Lobby Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi Lt. IC. Peserta terlebih dahulu mendaftarkan diri sebelum mengikuti bimbingan. Selain kegiatan rutin yang dilakukan pada hari Selasa dan Kamis setiap minggunya, bimbingan juga diberikan pustakawan kepada pemustaka yang memerlukan bimbingan tanpa harus mendaftar terlebih dahulu.

e. Layanan *Call Center*

Bagi masyarakat yang tidak dapat berkunjung langsung ke gedung layanan Perpustakaan Nasional, tetap dapat menanyakan informasinya secara virtual. Masyarakat dapat menelpon Call Center pada nomor 0800-1-737787 atau





## BAB V

B  
D  
D  
M  
: D  
E  
, D  
P  
D  
D  
D  
D

### 1. B G

#### 5.1

P R D B G

N	G	J	P
1	L -	51	39,53
2	P D	78	60,47
		129	100

B D , D  
D 129 D , 60,47%  
D D 39,53% - . H  
D D  
P D N RI  
D D .

### 2. B P

D D , 0,78% D  
/D , 81,40% , 6,2% D ,  
3,10%, 8,53%. D  
D D  
D D .

D

D

D

D

D

5.2.

5.2

P R<sup>D</sup> B P

N	P	J	P
1	/P	1	0,78
2	M	105	81,40
3	P	8	6,20
	K	4	3,10
4		11	8,53
		129	100

3. B P

P D D D D

5.3

P B P

N	P	J	P
1	M A	7	5,42
2	D <sup>D</sup>	15	11,62
3	1	99	76,75
4	2	8	6,20
		129	100

D D , D  
D M A 5,43%,

$D^D$  11,63%,  $1 (1) 76,75\%$ ,  $2 (2)$   
 $6,20\% . D$   $D$   $D$  ,  $D$   
 $82,95\%$   $D$   
 $D$   $D$   $1$   $2,$   
 $D$   $D$   $D$  .

4. F K P  $D$

5.4

F K P  $D$

N	P	J	P
1	1	25	19,38
2	2	49	37,98
3	1	39	30,23
4	2	16	12,40
		129	100

$D$   $D$   
 $P^D$   
 $N$   $RI,^D$   $2$   $(37,98\%),$   
 $1$   $(30,23\%), 1$   $(19,38\%),$   $2$   
 $(12,40\%). I$   
 $D$   $D$   $D$   
 $D$

$. P$  ,  
 $D$  .

P  
D

D

,

. B

D

Tabel 5.5

Hasil Pengolahan Data: *Gap Score* Persepsi dan Harapan Pemustaka Terhadap Layanan perpustakaan dan informasi di Perpustakaan Nasional RI

No Pertanyaan	Variabel	Harapan minimum		Layanan yang diterima	(AG)	(SG)
1	SA_1	3.16	4.25	4.08	0.92	-0.17
2	SA_2	3.22	4.29	4.04	0.82	-0.26
3	SA_3	3.45	4.45	4.23	0.78	-0.22
4	SA_4	3.49	4.49	4.16	0.67	-0.33
5	SA_5	3.36	4.47	4.08	0.71	-0.40
6	SA_6	3.30	4.38	4.08	0.78	-0.30
7	SA_7	3.03	4.43	4.16	1.13	-0.27
8	SA_8	3.45	4.45	4.10	0.65	-0.35
Rata-rata SA		3.31	4.40	4.12	0.81	-0.29
9	LP_1	3.30	4.47	3.93	0.63	-0.54
10	LP_2	3.11	4.23	3.77	0.66	-0.47
11	LP_3	3.19	4.33	3.78	0.59	-0.55
12	LP_4	3.34	4.52	4.12	0.78	-0.40
13	LP_5	3.50	4.66	4.25	0.74	-0.41
14	LP_6	3.28	4.67	4.39	1.11	-0.29
15	LP_7	3.29	4.67	4.46	1.16	-0.22

16	LP_8	3.42	4.57	4.08	0.66	-0.50
Rata-rata LP		3.31	4.52	4.10	0.79	-0.42
17	IC_1	3.37	4.55	4.38	1.01	-0.17
18	IC_2	3.11	4.46	4.05	0.95	-0.40
19	IC_3	3.26	4.42	3.91	0.65	-0.51
20	IC_4	3.07	4.53	4.17	1.10	-0.36
21	IC_5	3.23	4.49	4.22	0.99	-0.26
22	IC_6	3.28	4.58	4.14	0.86	-0.44
23	IC_7	3.12	4.50	3.81	0.70	-0.69
24	IC_8	3.40	4.54	4.15	0.75	-0.40
25	IC_9	3.09	4.40	3.97	0.88	-0.43
26	IC_10	3.32	4.45	4.13	0.81	-0.32
27	IC_11	3.16	4.47	4.12	0.96	-0.36
28	IC_12	3.09	4.41	4.07	0.98	-0.34
Rata-rata IC		3.21	4.48	4.09	0.89	-0.39
Rata-rata no 1-28		3.26	4.47	4.10	0.84	-0.37



A  
 D D A<sup>D</sup> D D D D D  
 D D P<sup>D</sup> N RI<sup>D</sup>  
 D , : )  
 D D  
 P<sup>D</sup> N RI; ) D D  
 D D P<sup>D</sup>  
 N RI; ) D D  
 D D  
 A D D D D D  
 D (service affect),<sup>D</sup> D -  
 D D D D  
 D (library as place),<sup>D</sup>  
 D D  
 (information control).

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa kesenjangan (gap) kepuasan minimum pemustaka terhadap layanan perpustakaan dan informasi di Perpustakaan Nasional RI adalah sebagai berikut:

- a. Dimensi petunjuk atau alat yang mudah dioperasikan dan berguna untuk pemustaka dalam menemukan sesuatu yang diinginkan (*information control*) menempati peringkat pertama dalam hal kesenjangan kepuasan minimum pemustaka terhadap layanan perpustakaan dan informasi (nilai gap score 0.89).
- b. Dimensi sikap pustakawan dalam melayani pemustaka (*service affect*) menempati peringkat kedua dalam hal kesenjangan kepuasan minimum pemustaka terhadap layanan perpustakaan dan informasi (nilai gap score 0.81).
- c. Dimensi perpustakaan dianggap sebagai tempat yang mempunyai kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata (*library as place*) menempati peringkat terbawah dalam hal kesenjangan kepuasan minimum pemustaka terhadap layanan perpustakaan dan informasi (nilai gap score 0.79).

Indikator yang mempunyai nilai AG tertinggi meliputi: kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan terjaga baik (LP\_7), waktu layanan perpustakaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan (SA\_7), ruangan perpustakaan yang nyaman (LP\_6), kenyamanan waktu dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan (IC\_4), dan kemudahan dalam melakukan pendaftaran secara *online* (IC\_1).

Indikator yang mempunyai nilai AG terendah meliputi: koleksi *e-resources* yang tersedia dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka (LP\_3), koleksi tercetak yang tersedia dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka (LP\_1), kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan yang diajukan (SA\_8), dan kejelasan petunjuk/panduan/rambu-rambu penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan (IC\_3).

Dari hasil pengolahan data tersebut, diperoleh kesimpulan bahwa ternyata petunjuk atau alat yang mudah dioperasikan dan berguna untuk pemustaka dalam menemukan sesuatu yang diinginkan adalah yang paling memuaskan dalam persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan dan informasi. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Nasional RI telah mengalami perbaikan jika dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Hal ini dapat dimengerti dikarenakan dalam beberapa tahun terakhir, Perpustakaan Nasional RI telah melakukan pembenahan dimana-mana. Petugas *cleaning service* bertugas jam 6.00 – 17.00 dengan adanya penambahan upah mendekati upah UMR. Pustakawan melayani pemustaka sesuai jam layanan yang telah ditentukan yaitu jam 9.00 - 18.00 hari Senin sampai Jum'at, dan jam 9.00 -16.00 pada hari Sabtu. Meja informasi yang siap melayani pemustaka selama jam layanan yang telah ditentukan. Pembenahan ruang layanan sehingga pemustaka merasa nyaman. Kotak komplain yang menampung dan merespon keluhan pemustaka, tas transparan untuk membawa laptop pemustaka dan peralatan lainnya ke ruang

baca. Bimbingan pemustaka dilakukan 2 kali dalam seminggu, pendaftaran keanggotaan secara *online* dan pencetakan kartu anggota yang hanya 1 menit jika semua persyaratan telah dipenuhi, serta tak kalah pentingnya adalah kartu anggota perpustakaan yang berfungsi sebagai *akses door* ke dalam dan keluar ruang baca, akses layanan *e-resources*, dan akses untuk membaca koleksi.

Peringkat terbawah kualitas layanan menurut persepsi pemustaka adalah dimensi perpustakaan dianggap sebagai sebuah tempat yang mempunyai kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata (*library as place*). Meskipun dimensi perpustakaan dianggap sebagai sebuah tempat yang mempunyai kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata dalam persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan dan informasi termasuk peringkat terbawah, namun masih menunjukkan nilai positif (+) yang bermakna bahwa kualitas layanan perpustakaan dan informasi yang diberikan Perpustakaan Nasional telah sesuai dengan persepsi pemustaka. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat peningkatan layanan yang dilakukan oleh Perpustakaan Nasional dalam dimensi fasilitas dan suasana ruang perpustakaan bila dibandingkan dengan hasil kajian tahun 2013 tentang Kualitas layanan referensi di Perpustakaan Nasional, yang menyatakan bahwa: 1) otomasi perpustakaan belum membuat layanan menjadi lebih cepat; 2) OPAC belum membuat penelusuran informasi menjadi lebih mudah; 3) layanan internet belum memuaskan; 4) layanan hotspot/wifi belum cepat; 5) rambu-rambu dan panduan layanan dan lokasi ruangan tidak jelas; dan pendaftaran keanggotaan dengan sistem *online* belum memuaskan pemustaka.

Dimensi kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Service Affect*) menempati tempat di antara *dimensi library as place* dan *dimensi information control* dengan nilai gap score 0.81. Dari segi urutan nilai jika dibandingkan dengan kajian tahun 2013 tentang kualitas layanan referensi terjadi penurunan. Namun jika dilihat dari positif atau negatif nilai AG maka terlihat keseluruhan dimensi mendapatkan nilai positif sementara pada kajian 2013 keseluruhan dimensi mendapatkan nilai negatif. Dimensi kemampuan dan sikap

...awak...mel...g...se...teku...n terbesar  
...ar...bua...st...p...am...ng, 2013:  
2...13...mpu...n sika...us  
dalam mel...ni sanga...nemuaskan...taka dan menempati  
pering...ama...n hal kep...nimum pemustaka  
terhadap layanan.

Penurunan kualitas layanan ditransi kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani berdasarkan hasil saran yang disampaikan pemustaka melalui kuesioner sebanyak 12,40% menyatakan bahwa pustakawan kurang ramah, jutek, kurang senyum, tidak cepat dalam melayani, kurang disiplin dalam bekerja, kurang membantu pemustaka dalam mencari informasi, sering mengobrol, dan berisik. Meskipun terdapat ketidakpuasan dari pemustaka sebanyak 12,40%, akan tetapi yang menyatakan bahwa mereka sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh pustakawan dengan segala keramahannya sebanyak 13,95% yang artinya lebih banyak pemustaka yang puas. Hal ini diperkuat dengan hasil masukan dari pemustaka yang disampaikan baik melalui kotak komplain, maupun melalui twitter: "Pustakawan di lantai IIC dan lantai IVC paling ramah dan melayani dengan cepat" (berasal dari kotak komplain). "Di Perpunas tiap lantai beda-beda. Lantai yang paling bagus dan ramah

Kesenjangan harapan atau SG dinilai dari layanan yang diterima dan harapan ideal yang diinginkan pemustaka. Hasil analisis yang didapat adalah sebagai berikut:

- a. Dimensi kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*service affect*) menempati peringkat pertama dalam hal kesenjangan harapan pemustaka akan kepuasan layanan perpustakaan dan informasi dengan nilai *gap score* -0.29.
- b. Dimensi petunjuk atau alat yang mudah dioperasikan dan berguna untuk membantu pemustaka dalam menemukan sesuatu yang diinginkan (*information control*) menempati peringkat kedua dalam hal kesenjangan harapan pemustaka akan kepuasan layanan perpustakaan dan informasi dengan nilai *gap score* -0.39.
- c. Dimensi fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*library as place*) menempati peringkat terbawah dalam hal kesenjangan kesesuaian harapan pemustaka dengan kualitas layanan perpustakaan dan informasi yang diberikan (nilai *gap score* - 0.42).

Indikator yang mempunyai nilai SG tertinggi meliputi: pustakawan memahami kebutuhan pemustaka (SA\_1), kemudahan dalam melakukan pendaftaran keanggotaan secara *online* (IC\_1), kecepatan pustakawan dalam memberikan layanan (SA\_3), dan kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik (LP\_7).

Indikator yang mempunyai nilai SG terendah yaitu: kecepatan akses hotspot/wifi (IC\_7), koleksi *e-resources* yang tersedia dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka (LP\_3), koleksi tercetak yang tersedia dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka (LP\_1).

Sebagaimana kita ketahui, harapan seseorang umumnya tinggi. Harapan pemustaka juga meliputi keinginan dan harapan pemustaka yang muncul dari pengetahuan dan pengalaman mereka dalam menggunakan dan memanfaatkan layanan perpustakaan lain. Hal ini menjelaskan mengapa *gap score* harapan tinggi.

Hasil identifikasi kesenjangan harapan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan dan informasi di Perpustakaan Nasional RI menunjukkan bahwa dimensi kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*service affect*) adalah yang paling tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka memiliki harapan yang tinggi terhadap pustakawan ketika melayani mereka, namun layanan yang diterima pemustaka belum mencapai harapan ideal menurut pemustaka tersebut. Pemustaka mengharapkan mereka dilayani dengan ramah, senyum, tidak jutek, dan memberikan perhatian lebih.

P	D	P	D	N
RI	D	P	D	D
RI. H	D	P	D	N
-	D	5.5	4.47,	-
	D	(desired)	3.26,	-
	D	4.10. B	-	-
D	D	-	(performance	)
	D	-	-	-
H	D	D	D	D
	P	D	N	D
D	D	D	,	D
D	D	D	,	D
D	D	D	.	H
	AG	D	0.84,	G
		-0.37. B		
D		D	2013	K
L	R	D		K
	AG	-0.37,	G	,
	-1.57.			

Selanjutnya hasil SG bernilai negatif, maka hal ini berarti dapat diinterpretasikan bahwa kualitas layanan perpustakaan masih berada pada wilayah yang disebut dengan batas toleransi (*zone of tolerance*).

Skor 0,84 di atas menunjukkan bahwa Adequacy Gap (AG) adalah positif dan berada pada wilayah 'zone of tolerance'. Hal ini berarti bahwa kualitas layanan perpustakaan masih dalam batas toleransi yang baik. Hal ini menandakan bahwa pemustaka menilai layanan yang diterima telah memenuhi harapan minimum yang diinginkan. Maka dari itu pemustaka dapat dinyatakan "puas" dengan layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil analisis secara umum, dapat dikatakan bahwa kualitas layanan Perpustakaan Nasional sudah memuaskan pemustakanya. Namun demikian hasilnya masih berada di bawah harapan ideal.

Analisis berdasarkan butir pertanyaan disampaikan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai 14 indikator yang terdapat dalam alat pengumpul data yaitu kuesioner. Tabel-tabel di bawah ini menggambarkan masing-masing dimensi.

### 1) Dimensi sikap dan kemampuan Pustakawan

Tabel 5.6.

Analisis Indikator pada Dimensi Sikap dan Kemampuan Pustakawan

Indikator	Rata-Rata				
	Harapan Minimum	Harapan yang diinginkan	Layanan yang diterima	AG	SG
Empati/kepedulian	3,19	4,27	4,06	0,87	-0,21
Ketanggapan (Responsiveness)	3,47	4,47	4,19	0,72	-0,35

Jaminan/ kepastian (Assurance)	4,42	4,08	0,74	0,74	-0,35
Reliabilitas/ Keandalan (Reliability)	3,24	4,44	4,13	0,89	-0,31

Berdasarkan data yang ada pada tabel 5.6 diperoleh gambaran pada dimensi sikap dan kemampuan pustakawan bahwa responden "cukup puas" terhadap reliabilitas atau keandalan dari sikap dan kemampuan pustakawan, dengan skor AG = 1,78. Sedangkan nilai SG dengan level terendah ada pada indikator jaminan/kepastian pada kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani. Nilai negatif dari SA menandakan responden masih belum puas dengan sikap & kemampuan pustakawan meskipun skor untuk kinerja pustakawan dalam memberikan pelayanan yang seharusnya (ideal) cukup memuaskan, terutama pada ketanggapan atau respon pustakawan dan jaminan/kepastian dalam memberikan layanan, dengan skor -0,35.

## 2) Dimensi Fasilitas & Suasana Ruang Perpustakaan

Tabel 5.7.

Analisis Indikator pada Dimensi Fasilitas &  
Suasana Ruang Perpustakaan

	Rata-rata				
Indikator	Harapan Minim	Harapan yang diingin	Layanan yang	AG	SG



	um	kan	diterima		
Berwujud/ ada bukti fisik ( <i>Tangibles</i> )	3,21	4,35	3,85	0,64	-0,50
Ruang yang bermanfaat ( <i>Useful</i> )					

### 3) Dimensi Kontrol Informasi

Tabel 5.8.

Analisis Indikator pada Dimensi Kontrol Informasi

Indikator	Rata-rata				
	Harapan Minimum	Harapan yang diinginkan	Layanan yang diterima	AG	SG
Kemudahan akses ( <i>Ease of navigation</i> )	3,24	4,50	4,21	1,81	-0,28
Kenyamanan individu pemustaka ( <i>Convenience</i> )	3,16	4,47	4,04	0,87	-0,43
Peralatan yang modern ( <i>Modern equipment</i> )	3,25	4,52	3,98	0,72	-0,54
Kepercayaan diri ( <i>Self reliance</i> )	3,20	4,43	0,37	0,85	-0,38
Isi/ruang lingkup ( <i>Content/ Space</i> )	4,43	3,20	4,05	0,85	-0,36
Ketepatan waktu akses	4,44	3,16	4,25	0,97	-0,35

(timeliness)					
--------------	--	--	--	--	--

Pada dimensi kontrol informasi, nilai AG tertinggi ada pada indikator kemudahan akses (*ease of navigation*) dengan skor 1,81, sedangkan nilai SG terendah ada pada kenyamanan individu pemustaka. Ini menunjukkan bahwa pada dimensi kontrol informasi (*Information Control*) responden "cukup puas" terhadap indikator kemudahan akses. Hal ini berarti adanya petunjuk atau panduan dari penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan sangat membantu pemustaka, sehingga pemustaka mudah melakukan akses ke sumber-sumber informasi yang ada di perpustakaan. Sedang nilai SG yang paling rendah levelnya adalah pada indikator peralatan modern, sebesar -0,54. Hal ini didukung juga dengan hasil kuesioner secara terbuka, dari 129 responden yang terpilih sebagai sampel, sebanyak 96 responden memberi saran dan masukan mengenai sarana dan prasana.

Tabel 5.9.

Analisis berdasarkan seluruh butir pertanyaan

<b>Kemampuan &amp; Sikap Pustakawan dalam Melayani (<i>Service Affect</i>)</b>							
<b>Indikator</b>	<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Harapan minimum</b>	<b>Persepsi</b>	<b>Harapan Ideal</b>	<b>AG</b>	<b>SG</b>

Empati/ kepedulian ( <i>Empathy</i> )	Emp1 (1)	Pustakawan memahami kebutuhan saya di perpustakaan	3,16	4,25	4,08	0,92	-0,17 (tertinggi)
	Emp2 (2)	Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya	3,22	4,29	4,04	0,82	-0,26
Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	Res3 (3)	Kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan saya di perpustakaan	3,45	4,45	4,23	0,78	-0,22
	Res4 (4)	Pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya perlukan	3,49	4,49	4,16	0,67	-0,33

Jaminan/	Ass5 (5)	Keramahan pustakawan dalam melayani saya	3,36	4,47	4,08	0,71	-0,40
	Ass6 (6)	Pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya	3,30	4,38	4,08	0,78	-0,30
Realibilitas/keandalan ( <i>Reliability</i> )	Rel7 (7)	Waktu layanan perpustakaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan	<b>3,03</b> (ter-rendah)	4,43	4,16	1,13	-0,27
	Rel8 (8)	Kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan yang saya ajukan	3,45	4,45	4,10	0,65	-0,35

Fasilitas & Suasana Ruang Perpustakaan ( <i>Library as Place</i> )							
Indikator	No	Pertanyaan	Harapan minimum	Persepsi	Harapan Ideal	AG	SG
Berwujud/ ada bukti fisik (Tangibles)	Tan9 (9)	Ketersediaan buku-buku di perpustakaan dalam membantu saya menyelesaikan berbagai tugas	3,30	4,47	3,93	0,63	-0,54
	Tan10 (10)	Kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan yang cukup memadai dan berfungsi baik	3,11	4,23	3,77	0,66	-0,47
Ruang yang bermanfaat ( <i>utilitarian space</i> )	Uti11 (11)	Ketenangan ruang perpustakaan untuk belajar	3,19	4,33	3,78	0,59	-0,55

	Ut12 (12)	Adanya disain ruangan sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka	3,34	4,52	4,12	0,78	-0,4
Berbagai makna ( <i>Symbol</i> )	Sym13 (13)	Perpustakaan dapat memunculkan berbagai inspirasi untuk membaca dan belajar	3,50	4,66	4,25	0,74	-0,41
	Sym14 (14)	Perpustakaan terbuka bagi pemustaka dalam belajar/berdiskusi bersama	3,28	4,67	4,39	1,11	-0,29
Tempat belajar yang nyaman ( <i>Refuge</i> )	Ref15 (15)	Ketersediaan ruangan di perpustakaan yang nyaman	3,29	4,67 (tertinggi)	4,46	1,16 (tertinggi)	-0,22
	Ref16 (16)	Kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga	3,42	4,57	4,08	0,66	-0,5

		dengan baik					
--	--	-------------	--	--	--	--	--

Kontrol Informasi (Information Control _ IC)							
Indikator	No	Pertanyaan	Harapan minimum	Persepsi	Harapan Ideal	AG	SG
Kemudahan akses (Ease of navigation)	Eas17 (17)	Kemudahan dalam melakukan pendaftaran keanggotaan secara <i>online</i>	3,37	4,55	4,38	1,01	-
	Eas18 (18)	Kemudahan dalam mengakses koleksi <i>e-resources</i>	3,11	4,46	4,05	0,95	-0,4
Kenyamanan individu pemustaka ( <i>Convience</i> )	Con19 (19)	Kejelasan rambu-rambu dan petunjuk/ penggunaan fasilitas dan layanan di perpustakaan	3,26	4,42	3,91	0,65	-0,51



	Con20 (20)	Kenyamanan waktu yang dibu tuhkan dalam memperoleh informasi di perpustakaa n	3,07	4,53	4,17	1,1	-0,36
	Mod21 (21)	Ketersediaan mesin foto kopi di perpustakaa n	3,23	4,49	4,22	0,99	-0,26
	Mod22 (22)	Ketersediaan sarana komputer untuk mengakses informasi	3,28	<b>4,58</b>	4,14	0,86	-0,44
Kepercayaan diri ( <i>Self reliance</i> )	Sel23 (23)	Kecepatan akses hotspot/wifi	3,12	4,50	3,81	0,7	<b>-0,69</b>
	Sel24 (24)	Ketersediaan katalog online atau OPAC dalam melaku kan penelusuran informasi	3,40	4,54	4,15	0,75	-0,4

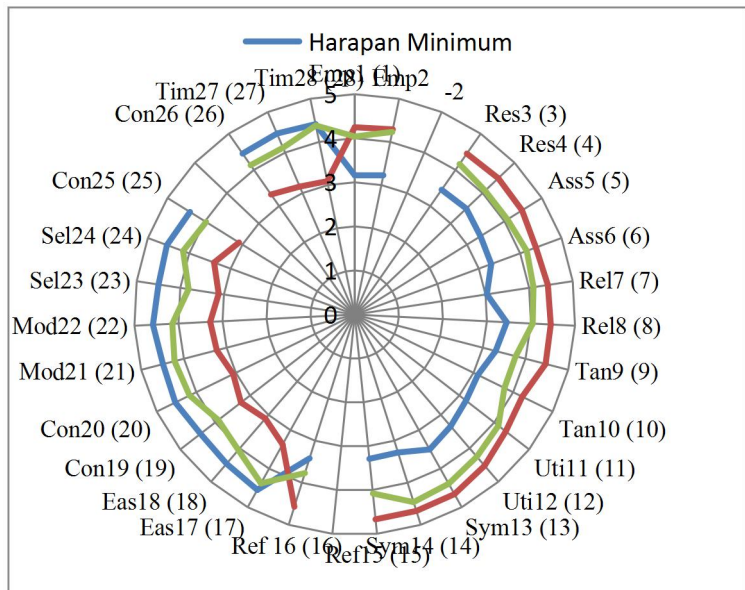
Isi/ruang lingkup ( <i>Content/scope</i> )	Con25 (25)	Saya mampu mencari informasi secara mandiri di perpus.	3,09	4,40	3,97	0,88	-0,43
	Con26 (26)	Tersedianya bimbingan dari pustakawan untuk penelusuran informasi dan penggunaan sarana penelusuran	3,32	4,45	4,13	0,81	-0,32
Kepercayaan diri ( <i>Self reliance</i> )	Tim27 (27)	Kelancaran dalam mengakses info.	3,16	4,47	4,12	0,96	-0,36
	Tim28 (28)	Sarana penelusuran (katalog dan indeks) memudahkan dalam memperoleh info. yang relevan dan akurat	3,09	4,41	4,38	0,98	-0,34

Analisis berdasarkan butir pertanyaan adalah analisis yang dilakukan terhadap 28 butir pertanyaan dalam kuesioner. Dalam melakukan analisis berdasarkan butir pertanyaan ini, dapat diketahui angka kesenjangan (gap score) yang bervariasi. Analisis Adequacy Gap (AG) dengan melihat secara rinci masing-masing butir pertanyaan pada masing-masing dimensi, maka dimensi yang paling banyak berkontribusi memuaskan responden adalah dimensi *Library as Place* (LP). Alasannya karena kedelapan butir pertanyaan yang ada dalam dimensi *Library as Place* (LP) ini mempunyai nilai AG positif paling besar yaitu sebesar 1,16. dengan butir pertanyaan berisi tentang kebersihan perpustakaan dijaga dengan baik. Artinya bahwa butir pertanyaan nomor 15 tersebut merupakan pertanyaan yang pemustaka merasa "paling puas". Untuk nilai AG yang paling kecil sebesar 0,59 pada butir pertanyaan nomor 11, yaitu mengenai koleksi *e-resources* yang tersedia dapat memenuhi kebutuhan informasi saya. Artinya bahwa butir pertanyaan nomor 11 tersebut mengindikasikan "cukup puas yang paling rendah". Responden menilai bahwa koleksi *e-resources* yang disediakan membantu mereka dalam memenuhi kebutuhan informasinya, tetapi sayangnya koleksi *e-resources* yang ada di Perpustakaan Nasional banyak yang sudah dimiliki oleh perguruan tinggi pemustaka. Salah satu pustakawan perguruan tinggi mengusulkan agar Perpustakaan Nasional RI melanggan koleksi *e-resources* yang tidak mampu mereka langgan.

Berdasarkan nilai SG, diketahui nilai SG yang paling baik meskipun negatif ada pada nomor pertanyaan 17 yaitu mengenai pustakawan mengetahui kebutuhan pemustaka sebesar - 0,17. Ini artinya responden sangat terbantu dengan sikap pustakawan yang mau memahami, membantu, dan membimbing mereka. Nilai SG yang paling bawah ada pada pertanyaan nomor 23 mengenai kecepatan akses hotspot/wifi. Ini menandakan bahwa Perpustakaan Nasional

RI perlu menambah *bandwith*, dan melakukan maintenance secara rutin.

Berikut ini ditampilkan Diagram Radar (*Radarchart*) yang memperlihatkan hasil analisis berdasarkan setiap butir pertanyaan berdasarkan nilai rata-rata persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal.



Gambar 5.1. Diagram Radar Analisis Butir Pertanyaan

Keterangan :

Garis Biru = Layanan yang diterima lebih besar daripada harapan minimum

Garis Hijau = Layanan yang diterima lebih rendah daripada harapan minimum

Garis Merah = Layanan yang dirasakan lebih kecil daripada harapan ideal

Diagram Radar di atas merupakan ringkasan dari seluruh pertanyaan. Setiap sumbu mewakili satu pertanyaan. Kode diujung lingkaran adalah kode untuk mengidentifikasi setiap pertanyaan yang ditampilkan. Sementara itu pertanyaan untuk setiap dimensi pelayanan perpustakaan yang tersebar secara acak di seluruh survei. Pada setiap sumbu tergambar harapan yang dirasakan responden, layanan yang diterima, dan harapan ideal, yang kemudian menghasilkan "kesenjangan" atau gap (mewakili layanan kecukupan atau layanan superioritas).

Kuesioner untuk penelitian ini disebar pada 129 responden. Kuesioner dibagi dalam 2 teknik pengumpulan data, yaitu daftar pertanyaan tertutup dan daftar pertanyaan terbuka. Dari hasil pertanyaan tertutup, sudah diketahui hasilnya berdasarkan paparan di atas. Berikut ini adalah analisis berdasarkan kuesioner terbuka. Hasil dari pertanyaan terbuka ini, tentu saja tidak kalah pentingnya dan manfaatnya sebagai masukan dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan. Bahkan hasil dari respon secara terbuka ini, dapat melengkapi data yang mungkin tidak tercover dari respon secara pilihan berganda. Hasil dari olah data pertanyaan terbuka akan dipaparkan pada tabel berikut ini.

Tabel 5.6

## Masukan Untuk Akses Layanan

	NO	PERNYATAAN	JUMLAH
Respon	1	Respon positif	56
Pustakawan	1	ramah, senyum, sabar, membimbing	40
	2	pendidikan dan pelatihan di bidang layanan	13
	3	memiliki wawasan dalam memahami koleksi	7
	4	profesionalime	11
	5	cepat tanggap	8
	6	Komunikatif	7
	7	kuantitas pustakawan di tambah terutama di hari Sabtu	4
	8	memberikan bimbingan	3
	9	kesabaran	3
	10	disiplin waktu	3
	11	perhatian pada pemustaka	2
	12	insentif untuk pustakawan di layanan	2
	13	penguasaan bahasa asing	1
	14	petugas khusus di meja informasi	1

koleksi	1	Jumlah dan variasi jurnal diperbanyak	1
	2	koleksi ditambah	2
	3	koleksi tidak lengkap	3
	4	koleksi yang ada di OPAC, sering tidak ada di rak	5
	5	Koleksi lebih lengkap lagi	11

Berdasarkan tabel 5.6 mengenai masukan untuk akses layanan, diperoleh beberapa point penting sebagai bahan evaluasi demi perbaikan akses layanan ke depannya. Dengan responden sebanyak 129 orang, yang menganggap layanan di Perpustakaan Nasional sudah bagus ada 56 orang atau 43% dari keseluruhan responden, sedangkan sebanyak 57% melihat masih banyak kekurangan-kerurangan dari segi akses layanan yang perlu diperbaiki, untuk itu mereka memberikan masukan yang beragam baik dari sisi : pustakawan, layanan, maupun koleksi. Masukan dari sisi pustakawan, ada sebanyak 40 orang responden meminta pustakawan menunjukkan sifat ramah, senyum, sabar, membimbing pada saat memberikan layanan informasi di perpustakaan. Mengutip salah satu saran responden, “Dalam melayani, untuk seseorang yang baru datang ke perpustakaan ini, harus lebih diarahkan dan dibimbing, berikan senyum ramah dan ikhlas.” Responden lainnya memberikan masukan seperti, “Saran saya tetap semangat melayani pemustaka dan tetap berikan layanan terbaik walaupun terkadang berhadapan dengan pemustaka yang cerewet dan bawel.

Masukan dari sisi layanan, sebanyak 13 orang responden memberikan sarannya agar kualitas layanan lebih ditingkatkan lagi. Sedangkan dari segi koleksi, beberapa responden mengeluhkan

permasalahan yang mereka temui di lapangan, ketika menelusur di katalog online atau OPAC, namun setelah dicek koleksi tidak ada atau tidak dapat diakses. Berikut beberapa penuturan responden mengenai koleksi, “Harapan saya jika pemustaka telah melakukan pencarian koleksi di katalog (OPAC), dan pada OPAC bukunya ada tapi di rak tidak tersedia, tolong buku tersebut segera disediakan di rak..”

Apa yang menjadi permasalahan pemustaka tentunya ini menjadi tantangan sendiri bagi para pustakawan, khususnya di bagian layanan. Karena salah satu kunci sukses dalam suatu perpustakaan terletak pada bagaimana perpustakaan memberikan pelayanan yang berkualitas. Tuntutan perpustakaan saat ini bukan hanya sebatas melayani saja, melainkan keseluruhan aspek. Adanya bukti prestasi, penilaian, sertifikasi kualitas, kepuasan pemustaka yang dilayani, serta hasil evaluasi juga dibutuhkan untuk mendapatkan pengakuan dari pemustaka (Zulfikar Ghazali, 2015). Berikut masukan pemustaka yang berkaitan dengan Perpustakaan sebagai tempat dan Akses informasi.



Tabel 5.7

Masukan Untuk Perpustakaan sebagai

Tempat dan Akses informasi

	NO	PERNYATAAN	JUMLAH
Fasilitas	1	respon baik	15
	2	air minum gratis untuk pemustaka	2
	3	harga makanan di kantin mahal untuk kantong pelajar	1
	4	tempat parkir motor diperbaiki	1
Gedung	1	ada taman untuk membaca	1
	2	bila ada kerusakan fasilitas mohon segera diperbaiki	1
	3	fasilitas banyak yang sudah tua dan rusak	1
	4	fasilitas yang rusak segera diperbaiki	1
	5	gratis biaya parkir untuk pemustaka	1
	6	renovasi gedung	3
	7	toilet	22
Kebersihan	1	kebersihan dan kerapihan, asap rokok	21

Kenyamanan	1	kenyamanan ruang baca	11
Rambu rambu	1	keberadaan rambu-rambu harus jelas	7
	2	kelengkapan rambu-rambu	2
Ruang Baca	1	kenyamanan	2
	2	tenang tidak berisik	2
Sarana	1	kemutakhiran sarana	7
	2	komputer untuk pemustaka diperbanyak	3
	3	lift sering rusak	3
	4	mesin foto kopi yang modern dan dapat memindai	2
	5	Perpustakaan bisa diakses melalui media sosial	2
	6	sarana OPAC diperbanyak	5

	7	wifi dan akses internet	19
--	---	-------------------------	----

Masukan responden berkaitan dengan permasalahan gedung dan berbagai fasilitas, serta sarana dan prasarana yang berkaitan di dalamnya. Dari 129 responden, sebanyak 15 orang atau 11,6% responden memberikan respon positif atau menganggap sarana dan prasarana gedung sudah bagus. Sebanyak 81,4% memberikan masukan yang beragam. Sebanyak 22 responden atau 17% responden menyarankan adanya toilet di setiap lantai. Berikut penuturan salah satu responden, “Gedung cukup baik, tetapi dengan tidak adanya toilet di setiap lantai, membuat pengguna sedikit kebingungan, hendaknya toilet ada di setiap lantai...” Selain permasalahan toilet, responden juga memberikan masukan mengenai permasalahan kebersihan toilet ada sebanyak 21 orang responden. Permasalahn lift dan air conditioner (AC) yang sering bermasalah sehingga mengganggu kenyamanan ketika mereka berada di perpustakaan. Demikian juga dengan permasalahan akses internet dan wifi, yang disampaikan oleh sebanyak 19 orang responden.

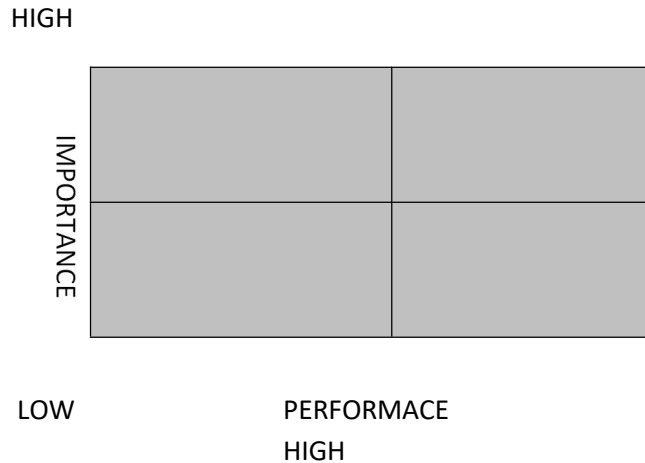
Berbagai masukan di atas merupakan bagian dari evaluasi. Hasil dari evaluasi untuk mendapatkan sejumlah data yang menjadi dasar pengukuran kualitas layanan dan sebagai langkah awal untuk pengembangan kebijakan perbaikan pelayanan. Hasil evaluasi juga dibutuhkan untuk mendapatkan pengakuan dari pemustaka. Maka dari itu perpustakaan harus dapat memberikan pelayanan yang maksimal untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pemustaka sehingga tercapai kepuasan.

### *Importance Performance Analysis*

#### *(IPA)*

*Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu analisis yang mengkaitkan antara tingkat kepentingan (*importance*) suatu indikator (atribut) yang dimiliki obyek tertentu dengan

kenyataan (*performance*) yang dirasakan oleh pemustaka. Menurut Rangkuti (2003), diagram IPA terdiri atas empat kuadran seperti dapat dilihat pada gambar 1 dibawah ini:



Gambar 5.2. Kuadran *Importance Performance Analysis*

Kuadran I, wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi kenyataannya belum sesuai dengan harapan pemustaka. Indikator-indikator yang masuk kuadran ini harus segera ditingkatkan kinerjanya.

Kuadran II, wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula. Indikator-indikator yang masuk kuadran ini harus tetap dipertahankan kinerjanya karena semua indikator ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul di mata pengguna.

Kuadran III, wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah. Indikator-indikator yang masuk kuadran ini

memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan pengguna.

Kuadran IV, wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi.

Setelah dimasukkan ke dalam tabel 5.8, maka akan terlihat indikator mana saja yang masuk ke dalam kuadran I, kuadran II, kuadran III, dan kuadran IV.

Tabel 5.12

*Kuadran Importance Performance Analysis*

<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Kuadran</b>
<i>Service Affect</i>	Pustakawan memahami kebutuhan saya di perpustakaan	III
	Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya	III
	Kecepatan pustakawan dalam memberikan layanan	IV
	Pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya perlukan	II
	Keramahan pustakawan dalam melayani saya	I
	Pustakawan dapat dipercaya karena	III

	memiliki pengetahuan dalam bidangnya	
	Waktu layanan perpustakaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan	IV
	Kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan yang saya ajukan	IV
<i>Library as place</i>	Ketersediaan koleksi di perpustakaan dalam membantu saya menyelesaikan berbagai tugas	III
	Kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan yang cukup memadai dan berfungsi baik	II
	Ketenangan ruang perpustakaan untuk belajar	II
	Ketersediaan ruangan di perpustakaan yang nyaman	II
	Kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik	I
<i>Information Control</i>	Kemudahan dalam menelusur informasi di perpustakaan	II
	Kemudahan dalam melakukan pendaftaran keanggotaan secara online	II
	Kejelasan petunjuk/panduan/rambu-rambu penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan	III

	Kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan	II
	Ketersediaan mesin foto kopi di perpustakaan membantu saya memperoleh koleksi yang saya butuhkan	II
	Ketersediaan sarana computer untuk mengakses informasi	II
	Kecepatan akses hotspot/wifi	I
	Adanya OPAC sebagai alat bantu penelusuran informasi	III
	Kemampuan dalam mencari informasi secara mandiri	III
	Tersedianya bimbingan pemustaka di perpustakaan pada saat dibutuhkan	II
	Kelancaran dalam mengakses informasi yang saya butuhkan	II
	Kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui alat bantu katalog	II

Hasil identifikasi persepsi dan harapan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dan informasi di Perpustakaan bahwa terdapat empat variabel yang telah memenuhi harapan dan keinginan pemustaka dalam rangka peningkatan kualitas layanan yang dibutuhkan, yaitu: 1) kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik; 2) waktu layanan perpustakaan yang sesuai

dengan jadwal yang telah ditentukan; 3) ruang perpustakaan yang nyaman; dan 4) kenyamanan waktu dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Hasil identifikasi terhadap persepsi dan harapan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dan informasi di Perpustakaan menunjukkan terdapat kelemahan layanan yaitu koleksi *e-resources* dan koleksi tercetak yang belum memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Persepsi pemustaka terhadap layanan koleksi *e-resources* rendah karena koleksi *e-resources* yang ada di Perpustakaan banyak yang sudah dimiliki oleh perguruan tinggi pemustaka. Salah satu pustakawan perguruan tinggi mengusulkan agar Perpustakaan melanggan koleksi *e-resources* yang tidak mampu mereka langgan, selain itu perlu ada panduan pemanfaatan koleksi *e-resources* di Web Perpustakaan Nasional RI sehingga pemustaka tidak mengalami kebingungan dalam pemanfaatan koleksi *e-resource*. Koleksi tercetak juga masih belum mampu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka karena berbagai kendala yang dialami Perpustakaan Nasional RI.

Yang dimaksud dengan pengembangan layanan perpustakaan dan informasi di Perpustakaan Nasional RI adalah perbaikan titik lemah, peningkatan dan pengokohan kekuatan, serta diversifikasi layanan sesuai kebutuhan informasi pemustaka.

- a) Variasi koleksi *e-resources* yang dimiliki oleh Perpustakaan Nasional RI ditambah dan sosialisasi koleksi *e-resources* yang dimiliki harus lebih gencar dilakukan. Adanya petunjuk penggunaan koleksi *e-resources* di Web untuk memudahkan pemustaka memanfaatkan koleksi yang telah disediakan.



- b) Bimbingan literasi informasi kepada pemustaka lebih ditingkatkan.
- c) Kompetensi pustakawan yang telah ada saat ini harus terus ditingkatkan seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan, TIK dan sosial budaya masyarakat untuk pengembangan keilmuan dan wawasan serta interaksi dengan pustakawan di dalam dan luar negeri. Bentuk kongkritnya antara lain prioritas bagi pustakawan di bidang layanan untuk meneruskan pendidikan, kesempatan training, magang, seminar dan *workshop* di dalam dan luar negeri.
- d) Harapan pemustaka yang tinggi terhadap ketersediaan koleksi perpustakaan yang mutakhir dan sesuai kebutuhan informasi mereka menjadikan Perpustakaan Nasional RI harus selalu mengoleksi bahan perpustakaan terbaru dari berbagai disiplin ilmu dan budaya, terutama subjek bidang pengetahuan yang banyak digunakan oleh pemustaka.
- e) Kondisi perpustakaan selalu bersih dan dijaga dengan baik; waktu layanan perpustakaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan; ruang perpustakaan yang nyaman; dan kenyamanan waktu dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan, agar dipertahankan dan bahkan ditingkatkan lebih baik lagi.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Kualitas layanan dan informasi di Perpustakaan Nasional RI sudah baik karena skor persepsi pemustaka lebih tinggi dari harapan minimum, walaupun belum sampai pada harapan idealnya. Ini artinya pemustaka

merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Nasional RI.

2. Dari ketiga dimensi kualitas LibQual <sup>+</sup>TM , dimensi *Information Control* (IC) adalah yang paling tinggi dengan nilai rata-rata AG 0,89, diikuti dimensi *Service Affect* (SA) dengan nilai rata-rata AG 0,81, dan terakhir *Library as Place* (LP) dengan nilai rata-rata AG 0,79. Indikator kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik adalah yang memiliki nilai AG positif paling besar yaitu sebesar 1,16.
3. Kekuatan Layanan Perpustakaan dan Informasi Perpustakaan Nasional RI
  - a) kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik;
  - b) waktu layanan perpustakaan yang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan;
  - c) ruang perpustakaan yang nyaman; dan
  - d) kenyamanan waktu dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
4. Kelemahan Layanan Perpustakaan dan Informasi Perpustakaan Nasional RI
  - a) koleksi *e-resources* belum memenuhi kebutuhan informasi pemustaka
  - b) koleksi tercetak yang belum memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.
5. Pengembangan Layanan Perpustakaan dan Informasi di Perpustakaan Nasional RI
  - a) Variasi koleksi *e-resources* yang dimiliki oleh Perpustakaan Nasional RI ditambah dan sosialisasi koleksi *e-resources* yang dimiliki harus lebih gencar dilakukan. Adanya petunjuk

penggunaan koleksi *e-resources* di Web untuk memudahkan pemustaka memanfaatkan koleksi yang telah disediakan.

- b) Bimbingan literasi informasi kepada pemustaka lebih ditingkatkan.
- c) Kompetensi pustakawan yang telah ada saat ini harus terus ditingkatkan seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan, TIK dan sosial budaya masyarakat untuk pengembangan keilmuan dan wawasan serta interaksi dengan pustakawan di dalam dan luar negeri.
- d) Harapan pemustaka yang tinggi terhadap ketersediaan koleksi perpustakaan yang mutakhir dan sesuai kebutuhan informasi mereka menjadikan Perpustakaan Nasional RI harus selalu mengoleksi bahan perpustakaan terbaru dari berbagai disiplin ilmu dan budaya, terutama subjek bidang pengetahuan yang banyak digunakan oleh pemustaka.
- e) Kondisi perpustakaan selalu bersih dan dijaga dengan baik; waktu layanan perpustakaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan; ruang perpustakaan yang nyaman; dan kenyamanan waktu dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan, agar dipertahankan dan bahkan ditingkatkan lebih baik lagi.

#### B. Saran

1. Prioritas bagi pustakawan layanan untuk meneruskan pendidikan, kesempatan training, magang, seminar dan *workshop* di dalam dan luar negeri;
2. Sebaiknya penelitian ini dilakukan secara berkala, sebaiknya setiap tahun sekali, agar dapat dibuat standar peningkatan kualitas layanan yang diinginkan

### DAFTAR PUSTAKA

- E F . 2013. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan : dari SERVQUAL ke LibQual +<sup>TM</sup>*. J : .
- F . M. 2011. *Kualitas Layanan Perpustakaan Menurut Dosen: Studi Kasus Di Perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten*.

D<sup>D</sup> : F I P B P M I  
P<sup>D</sup> .

Fathmi. 2013. *Kualitas Layanan Referensi Di Perpustakaan Nasional RI: Pandangan Pemustaka*. 2013. Jakarta : Perpustakaan Nasional RI.

Lasa HS. 2009. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta : Pustaka Book

*Keputusan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Jasa Kemasyarakatan, Hiburan Dan Perorangan Lainnya Bidang Perpustakaan Menjadi Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia*. 2012. J : P<sup>D</sup> N RI.

. 2011. *Metodologi Penelitian Administrasi*. B : A

Suparman. 2007. *Kajian Kepuasan Pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan Institut Pertanian Bogor*. Purwokerto : Program Pascasarjana Magister Manajemen, 2007

*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. 2008. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Zulfikar Ghazali, 2015. *Makalah Pengembangan Standar Pengukuran dari Metode Servqual ek Libqual+TM*. Sumber :

[D:// . . /12130201/P P](https://www.researchgate.net/publication/312130201/P)  
[L D M ER Q AL K L Q AL](https://www.researchgate.net/publication/312130201/P) . Akses Tanggal.

13 September 2016.

