

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS DIPONEGORO UNTUK MENJAMIN KEPUASAN PEMUSTAKA DENGAN STANDAR NASIONAL PERPUSTAKAAN

Bambang Purwanggono, Darminto Pujotomo, Nurjana Sigiro*

Program Studi Teknik Industri
Universitas Diponegoro Semarang
Jl. Prof. Soedarto, SH, Semarang
nurjana.sigiro@gmail.com

Abstrak

Perpustakaan merupakan jantung dari sebuah universitas, karena tanpa perpustakaan proses belajar mengajar serta pusat penelitian menjadi kurang optimal. Untuk dapat memuaskan pemustaka perpustakaan harus mengacu pada satu standar. Standar Nasional Perpustakaan (SNP) merupakan standar acuan minimal dalam melaksanakan perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi performa kualitas atribut pelayanan perpustakaan yang berpengaruh pada kepuasan pemustaka dan memberikan usulan perbaikan yang didasarkan pada matriks IPA serta memberikan usulan perbaikan pelayanan untuk mencapai standar SNP. Responden pada penelitian ini adalah mahasiswa Undip yang aktif menggunakan layanan perpustakaan. Metode *LibQual+TM* digunakan untuk mengetahui performa kualitas atribut pelayanan perpustakaan dan mengukur tingkat kepuasan pemustaka dengan menggunakan IKP sedangkan metode IPA digunakan untuk menyusun usulan rekomendasi perbaikan segera. Berdasarkan hasil penelitian dengan metode *LibQual+TM* diperoleh 64,28% menyatakan layanan perpustakaan memenuhi harapan minimum responden dan 35,72% menyatakan sebaliknya. Sedangkan nilai IKP diperoleh sebesar 50,2% yang artinya kriteria layanan perpustakaan “kurang baik”. Adapun usulan rekomendasi yang diusulkan untuk berdasarkan matrik IPA adalah pustakawan selalu tanggap, ketersediaan dan penataan koleksi. Sedangkan usulan perbaikan untuk mencapai standar SNP adalah mengklasifikasikan koleksi buku per program studi, pengukuran pencahayaan dan kelembaban, memperpanjang jam layanan, penyetaraan tingkat pendidikan pustakawan serta memberitahukan keberadaannya kepada Perpustnas.

Kata kunci: Standar SNP, Metode *LibQual+TM*, IPA, IKP, Universitas Diponegoro.

Abstract

Evaluation of library service Diponegoro University ensure to satisfaction user with national standard library. The library is the heart of a university, because without a library of teaching and learning as well as research centers to less than optimal. To satisfy library user should refer to the standard one. National Standard Library (SNP) is the minimum reference standard in carrying out the library. This study aims to identify the performance quality attributes that affect library services user satisfaction and propose improvements based on a matrix of IPA and suggested as an improvement of services to achieve the SNP standard. Respondents in this study were students Undip who actively use library services. LibQual + TM method used to determine the performance attributes of quality library service and user satisfaction levels using IKP, whereas the IPA method used to establish the proposed recommendations for improvement soon. Based on the research method LibQual+ TM obtained 64.28% stated that the library service meets the minimum expectations of respondents and 35.72% said the opposite. While the value of IKP gained 50.2%, which means the library service criteria "Not good". The proposed recommendations were proposed for IPA is based matrix librarian always responsive, availability and arrangement of the collection. While the proposed improvement to reach the standards of the SNP is classified collection of books per course of study, lighting and humidity measurements, extend the hours of service, education level equivalency librarians, announce its existence to NLI.
Keywords: SNP Standards, *LibQual+TM* Methods, IPA, IKP, Diponegoro University.

PENDAHULUAN

Kegiatan memajukan pendidikan di Indonesia telah dilakukan melalui peningkatan pendidikan yang telah diwujudkan dalam Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 yang menyebutkan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar siswa secara aktif mampu mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta ketrampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara. Perpustakaan Undip sebagai salah satu komponen akademik di Undip harus mampu berperan dalam proses akademik dengan menyediakan layanan yang berkualitas.

Sejauh ini perpustakaan Undip belum pernah mengimplementasikan acuan standar baik SNI maupun SNP dalam pengelolaannya padahal SNP 010:2011 seperti yang disebutkan dalam Peraturan Pemerintah RI Nomor 24 Tahun 2014 Pasal 9 ayat 2 bahwa setiap perpustakaan perguruan tinggi wajib berpedoman pada Standar Nasional Perpustakaan dan Peraturan Pemerintah RI Nomor 24 Tahun 2014 Pasal 1 ayat 4 menyebutkan bahwa SNP adalah kriteria minimal yang digunakan sebagai acuan penyelenggaraan, pengelolaan dan pengembangan perpustakaan di wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sedangkan SNI dalam penerapannya bersifat voluntary atau sukarela. Selain itu dalam Peraturan Pemerintah RI Nomor 24 Tahun 2014 Pasal 86 menyebutkan bahwa perguruan tinggi yang tidak melaksanakan kewajiban menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan standar nasional pendidikan akan dikenakan sanksi administratif. Oleh karena itu dalam penelitian ini akan digunakan Standar Nasional Perpustakaan (010:2011) karena merupakan kriteria minimal yang digunakan sebagai acuan dalam penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi.

Permasalahan di perpustakaan Universitas Diponegoro adalah adanya indikasi kualitas pelayanan yang belum optimal. Hasil survei pendahuluan membuktikan bahwa terjadi penurunan jumlah pengunjung *offline* sebesar 16,84% dan masih banyak keluhan dari pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola perpustakaan Universitas Diponegoro. Hingga saat ini belum pernah dilakukan evaluasi kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pemustaka dan juga belum pernah dilakukan penerapan standar padahal penerapan SNP 010:2011 bersifat wajib dan mengikat hukum. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis kualitas pelayanan tersebut dengan menggunakan metode LibQual+TM, *Importance Performance Analysis* (IPA), Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP) dan memberikan tindakan rekomendasi terhadap perpustakaan yang didasarkan pada Matriks IPA guna meningkatkan pelayanan perpustakaan dan tindakan perbaikan yang tepat bagi perpustakaan Undip untuk mencapai standar perpustakaan yang seharusnya, yaitu Standar Nasional Perpustakaan SNP 010:2011.

Tujuan dari penelitian ini adalah pertama untuk mengidentifikasi performa kualitas atribut-atribut pelayanan perpustakaan dengan menggunakan metode LibQual+TM dan mengukur tingkat kepuasan pemustaka dengan IKP (Indeks Kepuasan Pemustaka), kedua adalah menentukan dan memberikan usulan perbaikan atribut-atribut pelayanan perpustakaan pada matriks IPA yang menjadi prioritas perbaikan segera dan tujuan terakhir adalah memberikan usulan perbaikan untuk mencapai Standar Nasional Perpustakaan SNP 010:2011.

METODE PENELITIAN

Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam Bahasa Inggris yang menurut Kotler dalam Tjiptono, (2003) yang berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain yang pada dasarnya bersifat

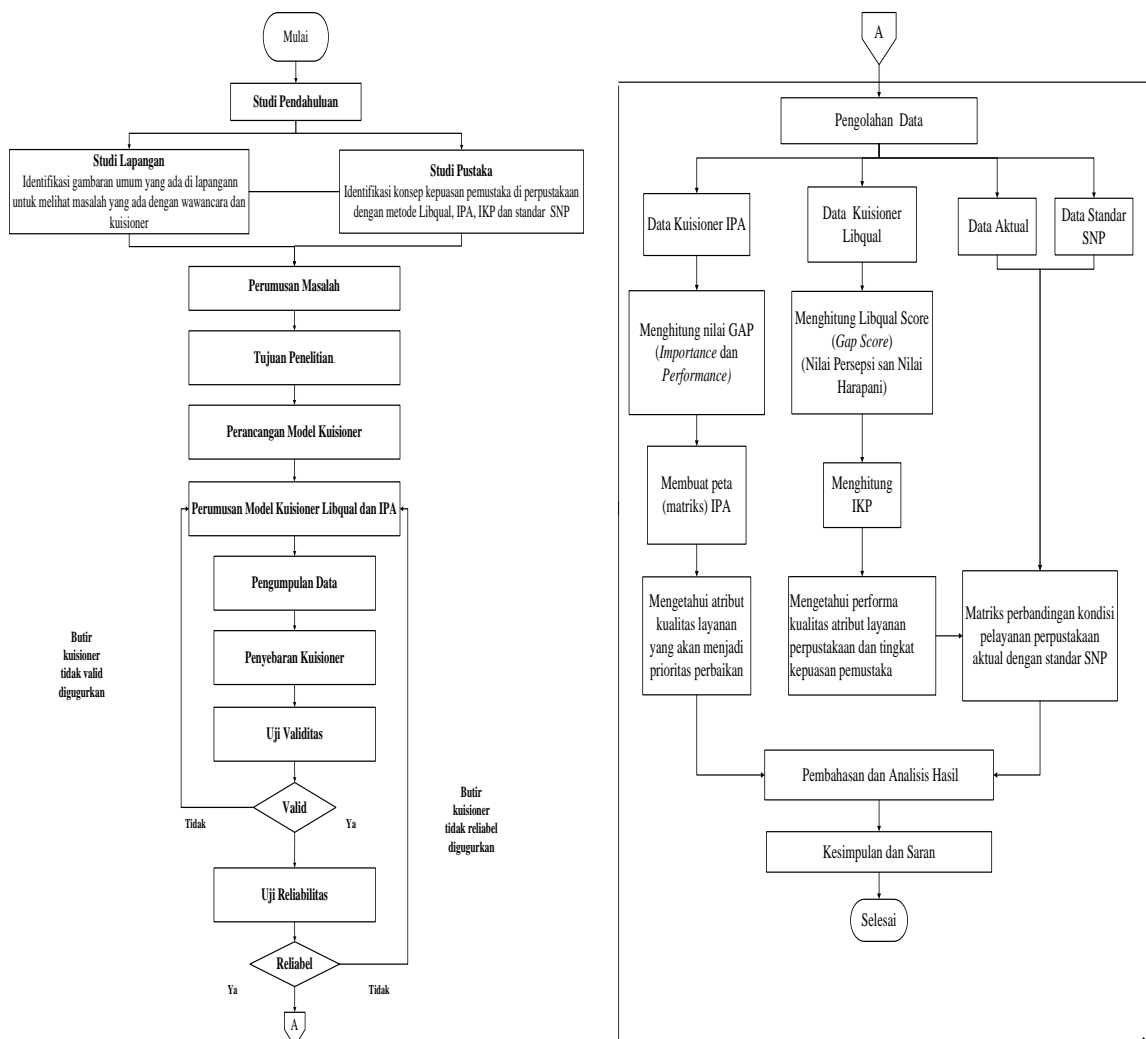
intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Maine State Library (2014) mengatakan bahwa standar merupakan metode yang digunakan untuk menilai dan merencanakan layanan perpustakaan yang lebih baik dalam tingkat local. Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi ke-empat Tahun 2014 mendefinisikan standar sebagai ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan, ukuran atau tingkat biaya hidup, atau sesuatu yang dianggap tetap nilainya sehingga dapat dipakai sebagai ukuran. Crawford dalam Kochtanek dan Matthews (2002) mengatakan bahwa ada lima keuntungan jika memiliki satu standar. Kelima keuntungan tersebut adalah bahasa yang umum : standar adalah alat untuk mengkomunikasikan berbagai kebutuhan dan membuat keseragaman, stabilitas : memiliki satu standar berarti memiliki asuransi jaminan mutu terhadap produk yang ditawarkan, kerjasama dan kompetisi : standar memudahkan beberapa perusahaan untuk bekerjasama karena adanya kesamaan proses pelayanan, tetapi disisi lain memungkinkan terjadinya kompetisi sehat, yang pada akhirnya menguntungkan konsumen, penghematan dana : adanya kesatuan standar membuat suatu perusahaan dapat melakukan penghematan dana, karena standar memungkinkan keseragaman periperal dan regulasi sendiri : pada akhirnya standar dapat menjadi aturan baku yang membuat peningkatan pada produk yang ditawarkan.

Menurut Basuki (1991), tujuan penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi adalah memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, menyediakan bahan pustaka rujukan pada semua tingkat akademis, menyediakan ruang belajar untuk pemakai perpustakaan, menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna dan menyediakan jenis informasi aktif yang tidak terbatas.

Peter dan Olson dalam Fatmawati,(2004) menggambarkan kepuasan pelanggan sebagai suatu evaluasi terhadap surprise yang melekat pada suatu pengakuisisian produk dan/atau pengalaman mengkonsumsi. Pada dasarnya, pengertian kepuasan/ketidakpuasan pelayanan pengguna perpustakaan (pemustaka) merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Dengan demikian kepuasan pelayanan pemustaka berarti sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Seperti ditunjukkan ketepatan waktu pelayanan, kemudahan mendapatkan buku yang diinginkan dan denda yang wajar sehingga pemustaka yang mendapat pelayanan tidak kecewa. Tse dan Wilton dalam Fatmawati, (2004) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Urutan metode penelitian ‘Evaluasi kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Diponegoro untuk menjamin kepuasan pemustaka sesuai dengan Standar Nasional Perpustakaan’ dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Metode Penelitian

Identifikasi Atribut

Dalam penelitian ini libqualTM terbagi ke dalam 4 (empat) dimensi berdasarkan berdasarkan *framework* Fatmawati, yaitu *affect of service* (sikap dan kemampuan petugas dalam melayani pemustaka), *library as place* (fasilitas dan suasana ruang perpustakaan), *personal control* (petunjuk dan sarana akses), dan *information acces* (akses informasi). Lalu dari tiap dimensi diidentifikasi atribut-atribut pelayanan yang ada di perpustakaan Undip tersebut. Atribut-atribut pelayanan tersebut merupakan item (butir) yang

nantinya dipakai untuk setiap pertanyaan pada kuisiener. Item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 28 item.

Teknik Pengumpulan Sampel

Dalam penelitian ini metode yang digunakan dalam penentuan responden adalah teknik *non probabilistic sampling* dengan menggunakan *purposive sampling*. Alasan penggunaan metode ini karena responden yang digunakan sebagai sampel didasarkan atas ciri-ciri

tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya.

Penentuan Jumlah Sampel

Untuk menentukan berapa minimal sampel yang dibutuhkan jika ukuran populasi diketahui, dapat digunakan rumus Slovin :

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

Dimana terdapat populasi sebanyak 50.080 orang dengan kelonggaran 10% atau 0,1 sehingga diperoleh 102 responden

Pengolahan Data

Uji Validitas

Uji validitas data digunakan sebagai alat untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan menggunakan rumus *pearson product moment* Arikunto (2015) berikut :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}} \quad \bar{X}_t = \frac{\sum_{j=i}^n X_{ij}}{n} \quad ; \quad \bar{Y}_t = \frac{\sum_{j=i}^n Y_{ij}}{n}$$

Nilai r kemudian dikonsultasikan dengan r_{tabel} (r_{kritis}). Bila r_{hitung} dari rumus di atas lebih besar dari r_{tabel} maka butir tersebut valid, dan sebaliknya.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu indeks tentang sejauhmana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{V_t^2} \right]$$

Item atau butir kuisioner dikatakan reliable jika memberikan nilai alpha > 0,60. Apabila hasil uji tidak reliable maka kembali ke tahap sebelumnya.

Metode Libqual^{+TM}

Dalam Fatmawati, E. 2013 metode Libqual^{+TM} digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan

harapan pemustaka. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan rumus :

- 1) AG yaitu *Adequacy Gap* adalah nilai selisih yang diperoleh dari rumus : P (*Perceived*) - M (*Minimum*).
- 2) SG yaitu *Superority Gap* adalah nilai selisih yang diperoleh dari rumus : P (*Perceived*) - D (*Desired*)
- 3) *Zone of tolerance*, merupakan suatu wilayah (*area*) antara tingkat minimum yang bias diterima dan tingkat harapan ideal.

AG = P - M (Perceived - Minimum)

SG = P - D (Perceived - Maximum)

Matriks IPA

Sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja (Performance), sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan (*Importance*). Rumus yang digunakan adalah :

$$\bar{X}_t = \frac{\sum_{j=i}^n X_{ij}}{n} \quad ; \quad \bar{Y}_t = \frac{\sum_{j=i}^n Y_{ij}}{n}$$

Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP)

Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP) digunakan untuk membandingkan tingkat kepuasan pemustaka dan melihat perkembangan tingkat kepuasan pemustaka dari sebuah layanan perpustakaan dari waktu ke waktu (*time series*).

$$IKP = \frac{T}{9Y} \times 100\%$$

Nilai maksimum IKP adalah 100%.

Matriks Perbandingan SNP dengan Keadaan Aktual Perpustakaan

Dalam hal ini akan dibuat Tabel perbandingan yang menggambarkan kondisi actual perpustakaan terhadap indikator standar SNP 010:2011.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN
Metode LibqualTM

Metode Libqual digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan

persepsi dan harapan pemustaka. Persepsi merupakan tingkat layanan yang kenyataannya diterima/dialami pemustaka.

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Analisis Data Metode LibqualTM

No	Item Pernyataan	Harapan Minimum	Harapan Maksimum	Persepsi	AG	SG
	<i>Affect of Service</i>	5.5	7.8	5.4	-0.1	-2.4
1	Pustakawan memahami kebutuhan saya di perpustakaan	5.3	7.7	5.3	0	-2.4
2	Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya	5.2	7.6	4.7	-0.5	-2.9
3	Kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan saya di perpustakaan	5.5	7.8	5.2	-0.3	-2.6
4	Pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya perlukan	5.4	7.7	5.1	-0.3	-2.6
5	Keramahan pustakawan dalam melayani saya	5.4	7.9	5.2	-0.2	-2.7
6	Pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya	5.6	7.9	5.7	0.1	-2.2
7	Waktu layanan perpustakaan sesuai dengan yang telah ditentukan	5.9	7.9	6	0.1	-1.9
8	Kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan yang saya ajukan	5.7	7.8	5.7	0	-2.1
	<i>Library as Place</i>	6	8	6.3	0.3	-1.7
9	Ketersediaan buku-buku perpustakaan dalam membantu menyelesaikan berbagai tugas kuliah	5.7	8.1	5.5	-0.2	-2.6
10	Kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan yang cukup memadai dan berfungsi baik	6	7.7	6.4	0.4	-1.3
11	Ketenangan ruangan perpustakaan untuk belajar	6.1	7.9	6.6	0.5	-1.3
12	Adanya desain ruangan sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka	6	7.8	6.2	0.2	-1.6
13	Perpustakaan dapat memunculkan berbagai inspirasi untuk membaca dan belajar	5.8	7.7	6	0.2	-1.7
14	Perpustakaan terbuka untuk civitas akademik dalam belajar/berdiskusi bersama	6.1	8.7	6.4	0.3	-2.3
15	Ketersediaan ruangan di perpustakaan yang nyaman untuk belajar	6.3	8	6.4	0.1	-1.6
16	Kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar	6.2	7.9	6.7	0.5	-1.2
	<i>Personal Control</i>	6.1	7.8	6.1	0	-1.7
17	Kemudahan saya dalam melakukan penelusuran informasi di perpustakaan	6	7.8	6.3	0.3	-1.5
18	Penataan koleksi perpustakaan (buku, bahan referensi, majalah, surat kabar, dsb) memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi	6.2	8	6.1	-0.1	-1.9
19	Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan	6	7.9	6.2	0.2	-1.7

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Analisis Data Metode LibqualTM (Lanjutan)

No	Item Pernyataan	Harapan Minimum	Harapan Maksimum	Persepsi	AG	SG
20	Kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan	6	7.9	6	0	-1.9
21	Ketersediaan fasilitas mesin fotokopi di perpustakaan yang membantu saya memperoleh bahan perpustakaan yang saya butuhkan	5.6	7.7	5.2	-0.4	-2.5
22	Adanya peralatan <i>software</i> sebagai alat bantu penelusuran koleksi buku maupun indeks artikel jurnal/majalah	6.2	7.9	6.4	0.2	-1.5
23	Saya dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi di perpustakaan	6.2	7.8	6.5	0.3	-1.3
24	Kemampuan saya dalam menggunakan sarana perpustakaan dalam menelusur informasi	6.2	7.8	6.3	0.1	-1.5
	Acces Information	6	7.9	5.8	-0.2	-2.1
25	Ketersediaan koleksi (buku, majalah, surat kabar, buku referensi, maupun sumber informasi lain) sesuai dengan silabus dan kebutuhan saya	6.1	7.9	5.8	-0.3	-2.1
26	Tersedianya bimbingan pemustaka di perpustakaan pada saat dibutuhkan	5.7	7.7	5.2	-0.5	-2.5
27	Kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan	6.1	7.9	6.2	0.1	-1.7
28	Kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui alat bantu katalog	6.2	7.9	6	-0.2	-1.9

Indeks Kepuasan Pemustaka

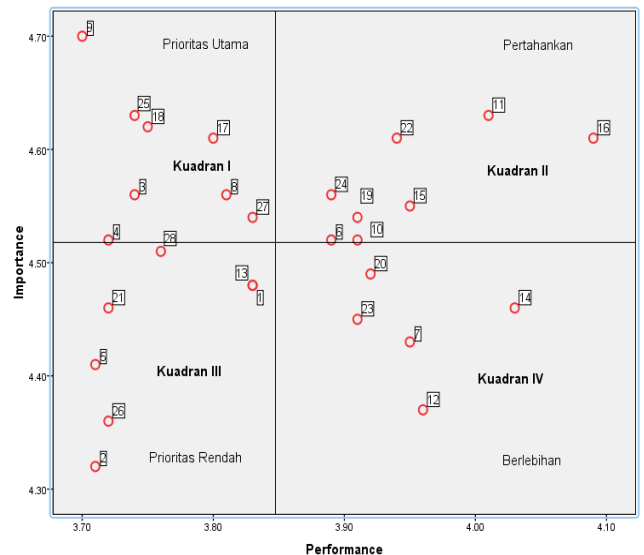
Nilai indeks kepuasan pemustaka diperoleh dengan menggunakan rumus berikut :

$$IKP = \frac{486,7}{9(107,7)} \times 100\% = 50,2\%$$

Berdasarkan perhitungan tersebut diperoleh nilai IKP sebesar 50,2% yang menunjukkan kriteria layanan perpustakaan Universitas Diponegoro “kurang baik”.

Importance Performance Analysis (IPA)

Nilai kenyataan (*performance*) yang diterima sebagai sumbu X dan nilai harapan (*importance*) sebagai sumbu Y. Pemetaan hasil kuisioner IPA seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 2. Diagram Kartesius IPA

Tabel 3. Keadaan Aktual yang tidak sesuai dengan Standar SNP

	Indikator	Keadaan Aktual yang tidak sesuai dengan Standar SNP
Koleksi	Jenis dan jumlah koleksi	<ul style="list-style-type: none"> - Buku cetak 49.537 judul dengan 106.696 eksemplar - Tidak memiliki koleksi AV - Tidak memiliki literature kelabu
	Penambahan koleksi	Sesuai kebijakan perpustakaan Undip
Sarana dan prasarana	Cacah ulang	Sesuai kebijakan perpustakaan Undip
	Gedung/luasan ruang	Luas lahan 2.981 m ² dan luas bangunan 3636 m ² yang terdiri atas 4 lantai.
	Komposisi ruangan	Belum ada pengklasifikasian komposisi ruangan berdasarkan pada area koleksi, area pemustaka, area kerja dan area lain.
	Pengendalian kondisi ruangan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pencahayaan : belum pernah dilakukan pengukuran b. Kelembaban : belum pernah dilakukan pengukuran
Layanan	Jam buka perpustakaan	Minimal 40 jam dalam seminggu dengan 5 hari kerja
Tenaga	Kualifikasi tenaga Perpustakaan	Dari 17 orang pustakwan perpustakaan terdapat 5 pustakawan yang telah menempuh pendidikan strata dua (S2), 10 orang telah menempuh pendidikan strata satu (S1) dibidang perpustakaan dan sisanya 2 orang lulusan diploma.
Penyelenggaraan	Nomor pokok perpustakaan (NPP)	Setiap perpustakaan perguruan tinggi diwajibkan memberitahukan keberadaannya kepada perpustakaan Nasional RI untuk memperoleh nomor pokok perpustakaan
Penyelenggaraan	Struktur organisasi	<ul style="list-style-type: none"> - Status perpustakaan Undip adalah Unit Pelaksana Teknis - Kepala perpustakaan Undip tidak menjabat sebagai anggota senat akademik perguruan tinggi.
Pengelolaan	Fungsi perpustakaan Perguruan tinggi	<ul style="list-style-type: none"> - Fungsi pendidikan - Fungsi informasi - Fungsi penelitian - Fungsi rekreasi - Fungsi publikasi - Fungsi interpretasi
	Jumlah anggaran	Belum mencapai 1 % dari total anggaran Universitas Diponegoro

KESIMPULAN

Dari 28 item pernyataan ditemukan 18 item pernyataan (64,28%) yang nilai rata-rata persepsi lebih tinggi daripada nilai rata-rata harapan minimum (positif) yang berarti sudah memenuhi harapan minimum responden dan 10 item pernyataan (35,72%) menunjukkan nilai rata-rata persepsi lebih rendah dari nilai rata-rata harapan minimum, yang berarti belum memenuhi harapan minimum responden. Nilai indeks kepuasan pemustaka (IKP) diperoleh sebesar 50,2% yang menunjukkan bahwa kriteria layanan perpustakaananya “kurang baik”.

Hasil pemetaan indikator IPA menunjukkan bahwa perpustakaan Universitas Diponegoro memiliki 8 prioritas perbaikan segera yang ditujukan pada item pernyataan 3,4,8,9,17,18,25, dan 27 secara berurut yaitu kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan pemustaka di perpustakaan, pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang diperlukan pemustaka, kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka, ketersediaan buku-buku perpustakaan dalam membantu menyelesaikan berbagai tugas kuliah, kemudahan pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi di perpustakaan, penataan koleksi perpustakaan (buku, bahan referensi, majalah, surat kabar, dsb) memudahkan pemustaka dalam proses temu kembali informasi, ketersediaan koleksi (buku, majalah, surat kabar, buku referensi, maupun sumber informasi lain) sesuai dengan silabus dan kebutuhan pemustaka dan prioritas perbaikan yang terakhir adalah kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan pemustaka.

Sedangkan usulan perbaikan untuk mencapai standar SNP adalah mengklasifikasikan koleksi buku per program studi, pengukuran pencahayaan dan kelembaban, memperpanjang jam layanan perpustakaan, penyetaraan tingkat pendidikan pustakawan, memberitahukan keberadaannya kepada Perpustakaan

memperoleh Nomor Pokok Perpustakaan (NPP).

DAFTAR PUSTAKA

- Association of College and Research Libraries. Standards for in Higher Education. Dalam <http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/standards/standardslibraries.pdf>. Akses tanggal 1 Juni 2016.
- Badan Standar Nasional Perpustakaan. 2011. Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi. Perpustakaan Republik Indonesia.
- Basuki, Sulistyono. 1991. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Fatmawati, E. 2004. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Administrasi Fakultas Ekonomi Undip. Universitas Diponegoro : Semarang.
- Fatmawati, E. 2013. Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL ke LIBQUAL+™. Jakarta :SagungSeto.
- Funk, Carla J. Using Standards to Make Your Case : Examples from the Medical Library Community. <http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/03074800810873597>. Akses tanggal 1 Juni 2016.
- Ganggi, Roro.I.P. 2015. Dualisme Standar Perpustakaan Perguruan Tinggi (Studi Kasus Implementasi Standar Perpustakaan Perguruan Tinggi di Perpustakaan Universitas di Yogyakarta).
- Hartono, Markus. 2012. Kerangka Konseptual Integrasi Servqual, Model Kano dan Kansei Engineering Dengan QFD Pada Industri Jasa. Teknik Industri :Universitas Surabaya
- Haryono, Tisyo. 2014. Standardisasi, Akreditasi /Sertifikasi dan Tipologi Perpustakaan. Yogyakarta.
- International Organization for Standardization. 2014. Standards. Dalam

- <http://www.iso.org/iso/home/standards.htm>. Akses tanggal 1 Juni 2016.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*. 2014. Edisi ke-empat. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI.
- Kochtanek, Thomas R. dan Matthews Joseph R. 2002. *Library Information System : From Library Automation to Distributed Information Access Solutions*, Connecticut : Libraries Unlimited
- Library Council of New South Wales. 2012. *Living Learning Libraries :Standards and Guidelines for NSW Public Libraries 4th edition*. Dalam <http://www.ifla.org/files/assets/information-literacy/publications/ifla-guidelines-en.pdf>. Akses tanggal 1 Juni 2016.
- Maine State Library. 2014. *Public Library Standards*. Dalam <http://www.state.me.us/msl/libs/standards/>. Akses tanggal 1 Juni 2016.
- Mashud, Ana.R. 2014. *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworejo Dalam Prespektif LIBQUAL+™*. UIN Sunan Kalijaga. Yogyakarta.
- Republik Indonesia. 2007. *Undang-Undang N0.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*. Jakarta :Depdikbud.
- Republik Indonesia. 2003. *Undang-Undang N0.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta :Depdikbud.
- Sutarno, NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Sagung Seto.
- Tjiptono, Fandydan Diana. 2012. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta
- Tjiptono dan Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi
- <http://repositories.webometrics.info/en/asia/indonesia>. Akses tanggal 20 Maret 2017