

Kepuasan Pemustaka Terhadap Mahasiswa Magang Pada Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Universitas Muria Kudus Berdasarkan Dimensi *Affect Of Service* Pada Metode Libqual^{+TM}

Tika Prihastanti^{*)}, Jazimatul Husna

*Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275*

Abstrak

Mahasiswa magang menjadi salah satu tenaga perpustakaan yang digunakan di Perpustakaan Universitas Muria Kudus. Dari beberapa wawancara awal kepada pemustaka, ditemukan bahwa pemustaka merasa mahasiswa magang dalam melayani masih belum menunjukkan sikap yang ramah saat melayani dan tidak mengetahui tentang sistem tata letak koleksi perpustakaan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pemustaka terhadap mahasiswa magang di layanan sirkulasi. Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif deskriptif. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode Libqual^{+TM} (Library Service Quality). Dari metode tersebut diambil satu dimensi yaitu Affect of Service yang menilai tentang sikap dan kemampuan mahasiswa magang dalam melayani pemustaka di layanan sirkulasi. Metode Libqual^{+TM} yang diciptakan oleh Colleen Cook, Fred Head, Bruce Thomson yang terinspirasi dari metode ServQual (Service Quality). Metode Libqual ini dibuat sebagai salah satu metode khusus untuk mengetahui, memetakan dan bertindak atas dasar opini pemustaka terhadap layanan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kepuasan pemustaka terhadap mahasiswa magang berdasarkan pada AG (Aquacy Gap) mendapat nilai 0,315338, yang artinya kualitas mahasiswa magang tergolong hanya memenuhi harapan minimum pemustaka dan belum melebihi harapan dari pemustaka. Berdasarkan SG (Superiority Gap) mendapatkan nilai -0,60878, yang artinya mahasiswa magang berada di Zone of tolerance atau batas toleransi yang jugadilihatempati, ketanggapan, jaminandankeandalan.

Kata Kunci: *metode Libqual^{+TM}, kepuasan kinerja, layanan sirkulasi, mahasiswa magang*

Abstract

[Title: Users Satisfaction to a Student Internship at The Library Of Muria University In Sirculation Service Based on Dimension Affect Of Service At Libqual^{+TM} Method]. *Student interns become one of the library staff is used in Muria Kudus University Library. From some preliminary interviews to users, it was found that user find a student internship in the airport still showed a friendly attitude when serving and did not know about the system layout of the library collection. This study was conducted to determine how users satisfied against a student internship in the circulation services. This type of research is quantitative descriptive. Methods of data analysis used in this research is the method Libqual^{+TM} (Library Service Quality). The method taken from the dimensions of the Affect of Service assessing attitude and abilities in users serving student interns in circulation service. Methods Libqual^{+TM} created by Colleen Cook, Fred Head, Bruce Thomson inspired of methods ServQual (Service Quality). Libqual method was created as a special method to find, map and acts on the basis of users opinion of the service. The results of this study indicate satisfaction of the student interns users based on AG (Aquacy Gap) get the value 0.315338, which means the quality of student interns already meet the users minimum expectations seen from empathy, responsiveness, assurance and reliability. Based on the SG (Superiority Gap) get the value of -0.60878, which means student interns are in Zone of tolerance or tolerance limits are also views of empathy, responsiveness, assurance and reliability.*

Keywords: *methods Libqual^{+TM}, satisfaction performance, circulation services, student intern*

^{*)} Penulis Korespondensi
Email: tprihastanti@gmail.com

1. Pendahuluan

Perpustakaan didirikan untuk memberikan layanan jasa informasi kepada pengguna informasi baik digunakan untuk pendidikan, penelitian maupun sekedar untuk rekreasi. Layanan informasi yang disediakan akan dimanfaatkan secara maksimal bila banyak pemustaka menggunakan koleksi-koleksi tersebut. Untuk memaksimalkan pemanfaatan koleksinya, perpustakaan harus meningkatkan minat kunjung pemustaka ke perpustakaan.

Minat kunjung akan meningkat bila pemustaka merasa perpustakaan memberikan pelayanan yang melebihi harapan minimumnya bahkan melebihi harapan idealnya. Salah satu cara meningkatkan harapannya yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas mulai dari koleksi, lingkungan hingga petugas perpustakaan. Menunjukkan kualitas akan menampilkan citra positif perpustakaan pada mata pemustaka.

Petugas perpustakaan menjadi salah satu hal yang dilihat oleh pemustaka dalam melihat kualitas suatu perpustakaan. Bila petugas perpustakaan memiliki kualitas yang baik, maka secara otomatis pemustaka akan merasakan pelayanan yang maksimal. Hal ini dikarenakan petugas perpustakaan yang berkualitas akan bekerja secara profesional dan mampu menempatkan diri sesuai situasi yang ada. Dengan ini juga dapat membuat pemustaka merasa nyaman berada di perpustakaan.

Rasa nyaman pemustaka akan menunjukkan tingkat kepuasan pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan. Semakin tinggi rasa nyaman pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan maka semakin tinggi pula kepuasan pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan. Dari tingkat kepuasan pemustaka dapat diketahui aspek-aspek apa saja dari layanan maupun pelayanan yang masih kurang yang perlu ditingkatkan.

Tenaga Perpustakaan yang dimiliki Perpustakaan Universitas Muria Kudus (UMK) yaitu 5 pustakawan dan dibantu oleh 8 mahasiswa magang. Mahasiswa magang ini merupakan mahasiswa UMK yang mengikuti program beasiswa magang dari universitas kemudian dipilih untuk ditempatkan di beberapa unit kerja salah satunya di perpustakaan. Setelah mahasiswa magang ditempatkan di perpustakaan, mereka akan membantu kegiatan perpustakaan terutama di bagian *front desk*.

Salah satu layanan yang dipegang oleh mahasiswa magang yaitu pada layanan sirkulasi. Di layanan sirkulasi mahasiswa magang memberikan layanan seperti peminjaman koleksi, pengembalian koleksi, loker, pembuatan kartu anggota, dan katalog. Di layanan sirkulasi juga bisa dimanfaatkan pemustaka untuk bertanya pada mahasiswa magang tentang hal-hal yang tidak dimengerti dalam menggunakan fasilitas layanan yang ada di perpustakaan.

Penulis melakukan beberapa survei kepada beberapa pemustaka tentang bagaimana pelayanan mahasiswa magang kepada pemustaka. Kebanyakan mengatakan bahwa mahasiswa magang tidak menguasai atau tidak mengetahui tentang tata letak koleksi dan mahasiswa magang kurang ramah saat melayani pemustaka. Hal ini yang membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian, ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap mahasiswa magang di layanan sirkulasi. Apakah pemustaka sudah cukup puas atas pelayanan mahasiswa magang yang diberikan kepada pemustaka. Sedangkan berdasarkan Undang-undang No.43/2007 Pasal 23 a bahwa Tenaga Perpustakaan berkewajiban memberikan pelayanan prima kepada pemustaka. Dilihat dari undang-undang apakah mahasiswa telah memberikan layanan yang prima pada pemustaka. Untuk mengetahui apakah telah memberikan layanan prima bisa dilihat dari tingkat kepuasan pemustaka terhadap mahasiswa magang.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap kinerja mahasiswa magang, maka penilaian menggunakan dimensi *Affect of Service* pada metode LibQual⁺™. Metode LibQual⁺™ menurut Colleen Cook, Fred Heath & Bruce Thompson (2002) adalah metode yang terbentuk berdasarkan pada teori gap (kesenjangan) kualitas layanan, yang terdiri dari tiga bagian yaitu perspektif (yang dirasakan, harapan ideal, dan ekspektasi yang paling rendah) menggunakan skala 1 (satu) sampai 9 (sembilan). Pada metode LibQual⁺™ terdapat 4 dimensi yaitu *Affect of service*, *Personal Control*, *Information Access*, dan *Library as place*.

Fatmawati (2013: 217) menjelaskan dimensi-dimensi pada metode libqual⁺™ beserta indikatornya sebagai berikut:

1. Dimensi *Personal Control*

Dimensi *Personal Control* adalah yaitu suatu konsep yang membuat pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkan dalam mencari informasi tanpa bantuan petugas perpustakaan, dan meliputi:

- a. Kemudahan Akses (*Ease of Navigation*)
Indikator ini melihat bagaimana pemustaka dalam mencari informasi tanpa bantuan petugas perpustakaan.
- b. Kenyamanan Individu pemustaka (*Convenience*)
Indikator ini terdiri dari kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi dan kelancaran dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan.
- c. Peralatan yang modern (*Modern Equipment*)
Meliputi berbagai fasilitas perpustakaan yang mutakhir dan sesuai kebutuhan pemustaka.
- d. Kepercayaan diri (*Self Reliance*)

Indikator ini melihat pemustaka memiliki keyakinan dalam menggunakan sarana akses dan berbagai petunjuk penelusuran informasi di perpustakaan.

2. Dimensi *Affect of Service*

Dimensi *Affect of Service* adalah dimensi yang dilihat dari kemampuan, sikap dan mentalitas staf perpustakaan dalam menghadapi pemustaka, dan meliputi:

a. Empati/Kepedulian (*Empathy*)

Memberikan perhatian yang bersifat individu atau pribadi kepada pemustaka dan berupaya untuk memahami keinginan/kebutuhan pemustaka meliputi juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik.

b. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kemauan/Kesediaanparapustakawan untuk membantu dan memberikan layanan dengan tanggap dan cepat (responsif) kepada pemustaka, sehingga jika membiarkan pemustaka menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas layanan perpustakaan.

c. Jaminan/Kepastian (*Assurance*)

Mencakup keamanan, kesopanan dan keramahan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pustakawan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan serta pengetahuan pustakawan. Selain itu, juga kemampuan pustakawan dalam melakukan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) di perpustakaan dalam melayani pemustaka. Tingkat pengetahuan pustakawan mengenai perpustakaan, dokumentasi dan informasi (Perpusdokino) maupun kemampuan pustakawan jelas akan menunjukan tingkat kepercayaan bagi pemustaka. Begitu juga sikap ramah, sopan dan bersahabat yang nampak dari pustakawan adalah juga menunjukkan adanya jaminan kepada pemustaka.

d. Reliabilitas/Keandalan (*Reliability*)

Yaitu suatu kemampuan untuk memberikan layanan perpustakaan yang dijanjikan dengan akurat, tepat waktu, konsisten, segera, memuaskan dan terpercaya kepada pemustaka. Kinerja harus sesuai dengan harapan pemustaka yang berarti ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua pemustaka dengan tanpa kesalahan. Jadi pemenuhan janji dalam layanan perpustakaan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas pustakawan dalam layanan yang diberikan kepadapemustaka.

3. Dimensi *Library as Place*

Dimensi *Library as Place* yaitu perpustakaan dianggap sebagai sebuah tempat yang mempunyai kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata, yang meliputi:

a. Berwujud/ada bukti fisik (*Tangibles*)

Kemampuan perpustakaan dalam menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik/gedung dan penampilan petugas perpustakaan yang menarik dan rapi.

b. Ruang yang bermanfaat (*Utilitarian Space*)

Perpustakaan memiliki ruangan tenang yang mendukung belajar mandiri dan kelompok, selain itu perpustakaan memiliki desain ruang yang mampumenginspirasibelajar.

c. Berbagai Makna (*Symbol Terms*)

Perpustakaan terbuka bagi seluruh sivitas akademika dan mampu menumbuhkan daya kreativitas pemustaka.

d. Tempat Belajar yang nyaman (*Refuge*)

Perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman, dalam hal ini perpustakaan memiliki tempat tenang untuk belajar dan selalu dalam kondisi yang bersih.

4. Dimensi *Information Access*

Dimensi *Information Access* yaitu menyangkut ketersediaan bahan perpustakaan yang memadai, kekuatan koleksi/bahan pustaka yang dimiliki, cakupan isi/ruang lingkup, aktualitas, bimbingan pustakawan, maupun tingkat kecepatan waktu akses informasi diperpustakaan. Indikator-indikator pada dimensi *Information Access* antara lain:

a. Isi/ruang lingkup (*Content/Scope*)

Pada indikatorinimencakupkesediantkoleksi yang memadai, kekayaan koleksi jurnal text maupun sumber informasi lainnya yang dimiliki. Selain itu juga tersedianya bimbingan pemustaka untuk menelusur informasi di perpustakaan.

b. Kecepatan waktu akses (*Timeliness*)

Indikator ini mencakup kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat. Hal ini berarti bahwa waktu yang digunakan pemustaka saat mencari informasi diperpustakaan tersebut kecendrung an relatif cepat. Sehingga pemustaka merasa lancar dalam mengakses beberapa informasi yang dibutuhkan.

Diantara dimensi-dimensi yang telah dipaparkan, dimensi yang cocok untuk menilai kepuasan pemustaka terhadap mahasiswa magang yaitu pada dimensi *Affect of Service* yang menilai dari sudut sikap dan kemampuan mahasiswa magang

dalam melayani. Pada dimensi *Affect of service* terdiri dari empat indikator yaitu Empati, Ketanggapan, Jaminan dan Keandalan. Dengan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka penulis mengambil tema “Kepuasan Pemustaka Terhadap Mahasiswa Magang Pada Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Universitas Muria Kudus Berdasarkan Dimensi *Affect Of Service* Pada Metode LibQualTM”.

Berdasarkan pada latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap mahasiswa magang di layanan sirkulasi perpustakaan universitas muria kudus. Dalam mengukur kepuasan peneliti menggunakan metode LibqualTM yang khusus untuk penelitian kepuasan pemustaka di perpustakaan. Diharapkan dengan melakukan penilaian kepuasan ini perpustakaan dapat mengetahui hal yang masih kurang dari pelayanan mahasiswa magang dan mampu meningkatkan kualitas yang lebih baik lagi.

Sebuah karya ilmiah harus memiliki originalitas yang tinggi, sehingga perlu adanya penelitian terdahulu untuk menghindari tindakan plagiarisme. Penelitian terdahulu yang digunakan adalah karya ilmiah yang memiliki relevansi terhadap penelitian yang sedang penulis lakukan. Karya ilmiah yang pernah dilakukan oleh orang lain, antara lain:

a. Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*LibqualTM Method*) Pada Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau Pekanbaru” dilakukan oleh Sri Restuti pada tahun 2013. Fokus kajian penelitian ini adalah mengetahui harapan dan persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan daerah Soeman HS Provinsi Riau yang merupakan perpustakaan daerah yang dibangun dengan tujuan utama melayani masyarakat Riau dan mengembangkan konsep kebudayaan Melayu melalui membaca. Dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dan dalam analisis datanya menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa perpustakaan daerah Soeman HS Provinsi Riau belum memenuhi harapan pemustaka. Dimensi *affect of service* dan dimensi *information control* memiliki kesenjangan (*GAP*) yang lebar terhadap harapan pemustaka, berada pada kuadran I yang menunjukkan bahwa dimensi *affect of service* dan dimensi *information control* perlu mendapatkan prioritas utama dalam perbaikan kualitas pelayanan perpustakaan secara konkrit guna memperoleh nilai persepsi yang baik di mata pemustaka. Dimensi *library as place* memiliki kesenjangan (*GAP*) yang cukup besar terhadap harapan pemustaka, berada pada kuadran IV, menunjukkan bahwa pelayanan pada dimensi ini dinilai berlebihan di mata para pemustaka.

Kesamaan dengan penelitian ini yaitu penilaian tentang kualitas layanan dengan menggunakan metode libqualTM. Perbedaannya

yaitu bila pada penelitian Sri Restuti menilai tentang kualitas pelayanan perpustakaan yang berarti menilai semua layanan yang ada di perpustakaan dan menggunakan tiga dimensi yaitu *information control*, *affect of service* dan *Library as Place*. Sedangkan penelitian ini menilai tentang kepuasan pemustaka terhadap mahasiswa magang di layanan sirkulasi yang dilihat dari satu dimensi yaitu *Affect of service* tentang sikap dan kemampuan mahasiswa magang dalam melayani pemustaka.

b. Penelitian lainnya yaitu berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Referensi Menggunakan LIBQUAL+® Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya” dilakukan oleh Annisa Kusuma Adin pada tahun 2012. Fokus kajian penelitian ini adalah mengetahui apakah layanan referensi yang berada di perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya berkualitas atau tidak dan berakibat pada kepuasan pengguna dengan menggunakan metode LIBQUAL+. Dimensi yang digunakan yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as place*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna layanan referensi puas/setuju dengan layanan referensi yang sudah disediakan dengan nilai harapan yang lebih kecil dari nilai kenyataan/pandangan ($4,33 < 4,43$) dan menghasilkan gap *score* sebesar 0,10. Kemudian jika dilihat dari nilai T maka yang paling menonjol yaitu *Information control*. Selain itu, dari beberapa pendapat para ahli mengenai kualitas layanan sebagian besar mengatakan bahwa kualitas layanan dapat mempengaruhi besar kecilnya kepuasan pengguna.

Persamaan dengan penelitian dari Annisa Kusuma Adin yaitu mengukur kualitas suatu layanan dengan menggunakan metode libqualTM. Sedangkan perbedaannya yaitu bila penelitian dari Annisa mengukur layanan referensi, sedangkan penelitian ini menilai tentang kepuasan pemustaka terhadap mahasiswa magang di layanan sirkulasi yang dilihat dari satu dimensi yaitu *Affect of service* tentang sikap dan kemampuan mahasiswa magang dalam melayani pemustaka.

c. penelitian lainnya yang berjudul “*Measuring Service quality at Tehran University of Medical Sciences’ Libraries* ” yang ditulis oleh AmirhoseinMardani, SoheilaAlavi, dan Mohsen NazarzadehZare pada tahun 2008 yang diterbitkan oleh Emerald Group Publishing Limited. Fokus kajian penelitian ini adalah untuk membandingkan sudut pandang siswa dan pustakawan di universitas ilmu kedokteran teheran untuk menentukan kualitas layanan perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna mempertimbangkan kualitas layanan yang ada sekarang lebih rendah dari apa yang pustakawan pertimbangkan. Perbedaan pendapat

ini terlihat sangat jauh drastis pada skala dimensi *information control*. Nilai gap sebesar -2,14 untuk layanan perpustakaan secara keseluruhan.

Kesamaan penelitian ini dengan penelitian dari Mardani, dkk yaitu dalam menentukan jumlah sample menggunakan *Simple Sampling Random* dan metode dalam menganalisis data menggunakan metode Libqual⁺TM. Sedangkan untuk perbedaannya yaitu bila pada penelitian Mardani dkk mengukur kualitas layanan dengan membandingkan antara pendapat siswa dan pustakawan sedangkan penelitian ini menilai mahasiswa magang hanya berdasarkan pada pendapat dari pemustaka tanpa ada campur tangan pustakawan.

- d. Pada penelitian yang berjudul “*Academic Libraries, Student’s Expectations and The Adequacy of Them*” yang ditulis oleh Alireza Sobhanidan Parvin Rezaei pada tahun 2016. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kepuasan mahasiswa Universitas Hormozgandari il makedokteran. Penelitian merupakan penelitian survei dan studi banding dimana analisis data menggunakan metode libqual⁺TM. Alat pengumpul data dengan menggunakan kuesioner. Hasil dari penelitian menunjukkan skor kepuasan siswa di layanan perpustakaan sebesar 6.25 yang dianggap cukup puas.

Persamaan penelitian yaitu desain penelitian menggunakan deskriptif survey, dalam teknik mengumpulkan data menggunakan kuesioner dan untuk menganalisis data menggunakan metode libqual⁺TM. Sedangkan perbedaannya yaitu bila pada penelitian Sobhani dan Parvin jenis penelitiannya yaitu termasuk penelitian studi banding dan penelitian tersebut mencari pengaruh setiap variabel. Sedangkan untuk penelitian ini jenis penelitiannya yaitu penelitian deskriptif kuantitatif yang hanya menganalisis tentang kepuasan pemustaka terhadap mahasiswa magang di layanan sirkulasi Perpustakaan UMK.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian menurut Nasehudin dan nanang (2012: 37) adalah cara-cara untuk memperoleh pengetahuan atau memecahkan suatu permasalahan yang dihadapi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, sebab data dan analisis yang digunakan dalam penelitian bersifat kuantitatif atau statistik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap mahasiswa magang di layanan sirkulasi perpustakaan universitas muria kudus dengan menggunakan dimensi *Affect of service* pada metode Libqual⁺TM. Colleen Cook, Fred Heath, dan Bruce Thompson (2003: 2) adalah sebuah deretan layanan yang digunakan pustakawan untuk mengumpulkan, memahami dan bertindak sesuai dengan pemikiran pemustaka tentang kualitas layanan. Dengan kata lain metode libqual⁺TM didesain

husus untuk menilai kepuasan pemustaka di suatu perpustakaan.

Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif Survei, yang nantinya peneliti akan mengetahui gambaran dan mendeskripsikan objek yang diteliti yaitu tingkat kepuasan pemustaka terhadap kinerja mahasiswa magang di layanan sirkulasi di perpustakaan yang didapat selama proses penelitian. Seperti yang diungkapkan Martono (2012: 17) bahwa penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan karakter suatu variabel kelompok atau gejala sosial yang terjadi di masyarakat. Desain penelitian ini dipilih karena peneliti ingin menggambarkan atau mendeskripsikan penelitian ini dengan menggunakan angka dan tabel.

Menurut Nasehudin dan Nanang (2012: 121), “Populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan-satuan atau individu-individu yang karakteristiknya hendak diduga”. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Muria Kudus. Dari data statistik perpustakaan UMK menunjukkan yang menjadi anggota aktif perpustakaan berjumlah 1069 pemustaka dilihat pada periode 15 september 2015 sampai dengan 14 september 2016.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti dengan menggunakan cara khusus. Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan peneliti adalah dengan menggunakan sampel random atau sampel acak. Menurut Arikunto (2006:134) sampel random ialah teknik dimana peneliti “mencampur” subjek-subjek di dalam populasi sehingga semua subjek dianggap sama. Teknik ini bisa digunakan apabila karakteristik anggota populasi bersifat homogen. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus Slovin. Hasilnya, jumlah sampel yang diambil dari jumlah populasi 1069 pemustaka dengan menggunakan rumus Slovin menghasilkan sebanyak 91,35 dan dibulatkan menjadi 91 pemustaka.

Variabel menurut Idrus (2009: 77) diartikan sebagai konsep yang mempunyai variasi nilai. Secara sederhana. Penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kinerja mahasiswa magang di layanan sirkulasi dengan menggunakan dimensi *Affect of Service* pada metode LibQual⁺TM indikatornya yaitu :

- 1) Kepedulian/Empati (*Empathy*)
- 2) Keandalan (*Reliability*)
- 3) Jaminan (*Assurance*)
- 4) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang digunakan untuk mendapatkan data. Untuk mendukung pengumpulan data yang tepat dan akurat, penulis menggunakan tiga cara dalam mengumpulkan data, yaitu:

1. Teknik angket (Kuesioner) merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan/ pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut. Daftar

pertanyaan/pernyataan dapat bersifat terbuka jika jawaban tidak ditentukan sebelumnya sedangkan bersifat tertutup jika alternatif-alternatif jawaban telah disediakan. Instrumen yang berupa lembar daftar pertanyaan tadi dapat berupa angket (kuesioner), *checklist* ataupun skala.

Dalam penelitian kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner yang bersifat tertutup dimana responden hanya memberikan jawaban yang telah disediakan oleh peneliti yaitu memberikan penilaian dalam skala 1 (terendah) sampai 9 (tertinggi).

2. Teknik dokumentasi merupakan pengumpulan data dengan menelaah dokumen yang ada untuk mempelajari pengetahuan atau fakta yang hendak diteliti. Analisis dokumen biasanya dilakukan dalam penelitian sejarah dan harus didukung oleh pengetahuan teoretis yang memadai dari peneliti (Nasehudin, 2012: 130). Peneliti mengumpulkan dokumen dengan mengambil jadwal *shift* kerja mahasiswa magang, peraturan yang perlu dipatuhi dan mencari literature mengenai kinerja layanan sirkulasi, dan kepuasan pemustaka.

Penelitian ini menggunakan metode *libqual*TM dan pada metode tersebut terdapat dua cara yang digunakan untuk menginterpretasikan kepuasan yaitu *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG). *Adequacy Gap* (AG) merupakan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan minimum menciptakan kesenjangan yang mengindikasikan bagaimana jarak atas atau bawah harapan minimum pemustaka. Sedangkan *Superiority Gap* (SG) merupakan selisih skor persepsi dengan skor harapan ideal menciptakan kesenjangan yang mengindikasikan bagaimana jarak atas atau bawah harapan yang diidealkan pemustaka.

Fatmawati (2013: 230) menyatakan bahwa pengukuran kepuasan pemustaka menggunakan metode *Libqual*TM menggunakan rumus sebagai berikut:

- a. $AG (Adequacy\ Gap) = \text{Persepsi } (P) - \text{Harapan Minimum } (HM)$
 $AG (Adequacy\ Gap)$ merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan minimum (HM). Jadi AG akan bernilai positif, yang berarti responden “Cukup Puas” adalah apabila jika persepsi > harapan minimum ($P > HM$)
- b. $SG (Superiority\ Gap) = \text{Persepsi } (P) - \text{Harapan Ideal } (HI)$
 $SG (Superiority\ Gap)$ merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan ideal (HI). Jadi SG akan bernilai negatif, yang berarti “dalam batas toleransi (*Zone of Tolerance*)” adalah jika persepsi < harapan ideal ($P < HI$)
- c. *Zone of Tolerance*, merupakan suatu wilayah (area) antara tingkat minimum (HM) yang bisa diterima dan tingkat harapan ideal (HI).

3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian yang telah dilaksanakan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap mahasiswa magang di Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Muria Kudus.

Penelitian ini dilaksanakan dengan prosedur penelitian kuantitatif. Desain kuantitatif ini melibatkan mahasiswa UMK yang menjadi anggota perpustakaan, sample diambil secara acak dengan teknik. Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mahasiswa UMK yang menjadi anggota perpustakaan yang dilihat dari periode 15 september 2015 sampai dengan 14 september 2016.

Sebelum melaksanakan penelitian, instrumen penelitian yaitu berupa tes diuji terlebih dahulu. Uji yang dimaksud adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian dilakukan dengan memberikan tes sejumlah 8 butir soal yang ke delapan pertanyaan berada di 3 bagaian yaitu berdasarkan persepsi responden, berdasarkan harapan minimum responden dan berdasarkan harapan ideal responden kepada 91 responden

3.1 Analisis Data

3.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan uji korelasi *product moment* dengan ketentuan hasil uji pertanyaan dinyatakan valid jika r hitung lebih besar dari r tabel. Untuk jumlah responden dalam uji validitas menggunakan 91 responden terlebih dahulu dengan nilai r tabel yaitu 0,1735. Untuk mengetahui r tabel menggunakan rumus:

$DF = n - 2$ $DF = 91 - 2$ $DF = 89$ adalah 0,1735
--

Keterangan:

n = jumlah responden

Dalam penelitian ini untuk uji validitas menggunakan rumus korelasi produk moment (*Product moment correlation, Pearson correlation*) antara setiap butir pertanyaan dengan skor total sehingga disebut sebagai *inter item-total correlation*.

Berdasarkan hasil penghitungan uji Validitas dapat disimpulkan bahwa semua soal pertanyaan dinyatakan valid. Karena semua soal pertanyaan dinyatakan valid maka semua soal pertanyaan tersebut layak digunakan dalam penelitian ini.

Sedangkan untuk uji Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2006: 178). Pengujian reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus *Cronbach Alphas* dimana melalui langkah membuat tabel analisis butir soal pertanyaan. Dari analisis ini skor-skor dikelompokkan

menjadi dua berdasarkan belahan bagian soal. Instrumen dinyatakan reliabilitas bila hasil uji lebih dari 0.600. berikut rumus *Cronbach Alpha*:

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_3^2}{\sigma_3^2} \right]$$

Keterangan :

- r = Koefisien reliabilitas instrument
(*Cronbach alpha*)
k = banyaknya butir pertanyaan atau
banyaknya soal
 $\sum \sigma_3^2$ = total varian butir
 σ_3^2 = total varians

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

	Persepsi	Harapan Minimum	Harapan Ideal
<i>Cronbach Alpha</i>	0.600	0.600	0.600
Hasil Uji	0.899	0.827	0.873
Keterangan	Reliabel	Reliabel	Reliabel

Dari hasil uji yang bisa dilihat di tabel 1, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian memenuhi syarat reliabilitas. Karena pada hasil uji reliabilitas semuanya melebihi dari 0.600.

3.1.2 Analisis Data Berdasarkan *Adequacy Gap (AG)* dan *Superiority Gap (SG)*

Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel kinerja mahasiswa magang di layanan sirkulasi (X) dan variabel kepuasan pemustaka (Y). Analisis deskriptif ini menggunakan persentase yang dibantu dengan program Microsoft office excel 2007 untuk mendeskripsikan jawaban responden terhadap semua pertanyaan yang diajukan.

Penyajian data dilakukan dengan bantuan statistik deskriptif dengan menyajikan data dalam bentuk tabel. Tabel tersebut berisikan nilai rata-rata (*Mean*) dari nilai persepsi, harapan ideal, harapan minimum, *Adequacy Gap (AG)* dan *Superiority Gap (SG)*. *Mean* dalam penelitian ini menggunakan program *Microsoft Office Excel 2007*.

Adequacy Gap (AG) merupakan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan minimum menciptakan kesenjangan yang mengindikasikan bagaimana jarak atas atau bawah harapan minimum pemustaka. Sedangkan *Superiority Gap (SG)* merupakan selisih skor persepsi dengan skor harapan ideal menciptakan kesenjangan yang mengindikasikan bagaimana jarak atas atau bawah harapan yang diidealkan pemustaka. Berikut gambaran rumus yang digunakan:

a. Indikator Empati/ Kepedulian (*Empathy*)

- 1) Mahasiswa Magang memahami kebutuhan saya di layanan sirkulasi

pernyataan “Mahasiswa Magang memahami kebutuhan saya (pemustaka) di layanan sirkulasi, rata-rata nilai persepsi adalah 6,15. Nilai rata-rata harapan ideal adalah 6,62. Sedangkan nilai rata-rata nilai harapan minimum adalah 5,34. Maka, berdasarkan *Superiority Gap (SG)* dengan nilai -0,47 (negatif) menunjukkan bahwa Mahasiswa Magang memahami kebutuhan pemustaka di layanan sirkulasi berada pada wilayah batas toleransi (*zone of tolerance*). Sedangkan pada *Adequacy Gap (AG)* mendapatkan nilai 0,81 (positif) yang artinya mahasiswa magang dalam memahami kebutuhan di layanan sirkulasi dapat memenuhi harapan minimum pemustaka.

- 2) Mahasiswa Magang memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya
Pernyataan bahwa “mahasiswa magang memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pemustaka”, rata-rata nilai persepsi adalah 5,64. Nilai rata-rata harapan ideal adalah 7,25. Sedangkan nilai rata-rata nilai harapan minimum adalah 6,38. Maka, berdasarkan *Superiority Gap (SG)* mendapatkan nilai -1,61 (negatif) artinya penilaian tentang perhatian yang sungguh-sungguh oleh mahasiswa magang berada pada wilayah batas toleransi (*zone of tolerance*). Sedangkan berdasarkan *Adequacy Gap (AG)* mendapatkan nilai -0,74 yang artinya penilaian tentang perhatian yang sungguh-sungguh oleh mahasiswa magang belum memenuhi harapan minimum pemustaka.

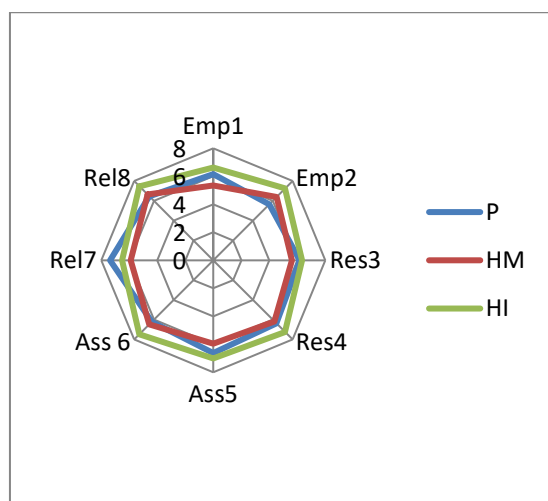
b. Indikator Ketanggapan (*Responsiveness*)

- 1) Kesiediaan mahasiswa magang untuk membantu kesulitan saya di layanan sirkulasi

Pernyataan “Kesiediaan mahasiswa magang untuk membantu kesulitan pemustaka di layanan sirkulasi, rata-rata nilai persepsi adalah 6,17. Nilai rata-rata harapan ideal adalah 6,34. Sedangkan nilai rata-rata nilai harapan minimum adalah 5,61. Maka berdasarkan *Superiority Gap (SG)* mendapatkan nilai -0,16 (negatif) menunjukkan bahwa penilaian Mahasiswa Magang dalam membantu kesulitan pemustaka di layanan sirkulasi berada pada wilayah batas toleransi (*zone of tolerance*). Sedangkan pada *Adequacy Gap (AG)* mendapatkan nilai -0,74 (negatif) yang artinya penilaian tentang kesiediaan mahasiswa magang untuk membantu kesulitan pemustaka di layanan sirkulasi belum dapat memenuhi harapan minimum pemustaka.

- 2) Mahasiswa magang selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya perlukan
Pernyataan “Mahasiswa magang selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang pemustaka perlukan, rata-rata nilai persepsi adalah 6,37. Nilai rata-rata harapan ideal adalah 7,23. Sedangkan nilai rata-rata nilai harapan minimum adalah 6,18. maka berdasarkan *Superiority Gap*(SG) mendapatkan nilai -0,85 (negatif) menunjukkan berada pada wilayah batas toleransi (*zone of tolerance*). Sedangkan pada penilaian *Adequacy Gap* (AG) mendapatkan nilai 0,18 (positif) yang artinya Ketanggapan memberikan bantuan dalam mencari informasi oleh mahasiswa magang dapat memenuhi harapan minimum pemustaka.
- c. Indikator Jaminan/ Kepastian (*Assurance*)
- 1) Keramahan Mahasiswa Magang dalam melayani saya
Pernyataan “Keramahan Mahasiswa Magang dalam melayani pemustaka”, rata-rata nilai persepsi adalah 6,62. Nilai rata-rata harapan ideal adalah 7,01. Sedangkan nilai rata-rata nilai harapan minimum adalah 5,95. Maka berdasarkan *Superiority Gap* (SG) mendapatkan nilai -0,38 (negatif) menunjukkan berada pada wilayah batas toleransi (*zone of tolerance*). Sedangkan pada penilaian *Adequacy Gap* (AG) mendapatkan nilai 0,67 (positif) yang artinya keramahan mahasiswa magang dalam melayani pemustaka dapat memenuhi harapan minimum pemustaka.
 - 2) Mahasiswa magang dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya.
Pernyataan “mahasiswa magang dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya”, rata-rata nilai persepsi adalah 6,21. Nilai rata-rata harapan ideal adalah 7,46. Sedangkan nilai rata-rata nilai harapan minimum adalah 6,46. Maka, berdasarkan *Superiority Gap*(SG) mendapatkan nilai -1,24 (negatif) menunjukkan bahwa penilaian berada pada wilayah batas toleransi (*zone of tolerance*). Sedangkan pada *Adequacy Gap* (AG) mendapatkan nilai -0,24 (negatif) yang artinya penilaian tentang mahasiswa magang dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya belum dapat memenuhi harapan minimum pemustaka.
- d. Reliabilitas/ Keandalan (*Reliability*)
- 1) Waktu layanan perpustakaan sesuai dengan yang telah ditentukan
Pernyataan “Waktu layanan perpustakaan sesuai dengan yang telah ditentukan”, rata-rata nilai persepsi adalah 7,37. Nilai rata-rata harapan ideal adalah 6,51. Sedangkan nilai rata-rata nilai harapan minimum adalah 5,90. Maka, berdasarkan *Superiority Gap*(SG) mendapatkan nilai 0,85 (positif) menunjukkan bahwa waktu layanan perpustakaan sesuai dengan yang telah ditentukan melebihi harapan pemustaka. Sedangkan pada *Adequacy Gap* (AG) mendapatkan nilai 1,47 (positif) yang artinya penilaian tentang waktu layanan perpustakaan sesuai dengan yang telah ditentukan dapat memenuhi harapan minimum pemustaka.
 - 2) Kemampuan mahasiswa magang dalam menjawab pertanyaan yang saya ajukan
Pernyataan “Kemampuan mahasiswa magang dalam menjawab pertanyaan yang saya ajukan”, rata-rata nilai persepsi adalah 6,46. Nilai rata-rata harapan ideal adalah 7,47. Sedangkan nilai rata-rata nilai harapan minimum adalah 6,64. Maka, berdasarkan *Superiority Gap*(SG) mendapatkan nilai -1,01 (negatif) menunjukkan bahwa penilaian berada pada wilayah batas toleransi (*zone of tolerance*). Sedangkan pada *Adequacy Gap* (AG) mendapatkan nilai -0,18 (negatif) yang artinya penilaian tentang Kemampuan mahasiswa magang dalam menjawab pertanyaan yang pemustaka ajukan belum dapat memenuhi harapan minimum pemustaka.
- e. Dimensi *Affect Of Service*
Dimensi *Affect of service* ini menggabungkan keempat indikator yaitu empati, ketanggapan, jaminan dan keandalan. Hasilnya menunjukkan rata-rata nilai persepsi adalah 6,38. Nilai rata-rata harapan ideal adalah 6,064. Sedangkan nilai rata-rata nilai harapan minimum adalah 6,98. Maka hasil berdasarkan AG(*Adequacy Gap*) mendapatkan nilai 0,315 hal ini berarti penilaian mahasiswa magang dimata pemustaka sudah memenuhi harapan minimum. Sedangkan berdasarkan SG (*Superiority Gap*) mendapatkan nilai -0,608 hal ini berarti penilaian pemustaka terhadap mahasiswa magang berada di *Zone of tolerance* atau batas toleransi.
Dilihat dari tabel di atas hasil dari keseluruhan penilaian kinerja mahasiswa magang di layanan sirkulasi dalam dimensi *Affect Service*, berdasarkan *Superiority Gap* (SG) mendapatkan nilai -0,61 (negatif)

menunjukkan bahwa penilaian berada pada wilayah batas toleransi (*zone of tolerance*). Sedangkan pada *Adequacy Gap* (AG) mendapatkan nilai 0,31 (positif) yang artinya penilaian tentang kinerja mahasiswa magang di layanan sirkulasi sudah dapat memenuhi harapan minimum pemustaka. Untuk lebih jelas gambaran penilaian kinerja mahasiswa magang di layanan sirkulasi maka dibuatlah diagram radar (*Radar chart*) seperti dibawah ini:



Gambar 1. Diagram Sarang Laba-laba dari Harapan Minimum, Harapan Sebenarnya dan Performansi

Dari analisis dengan diagram laba-laba dapat dilihat bahwa keseluruhan indikator hampir semua berada di dalam sarang laba-laba, hanya pada Rel7 (Soal Reliabilitas ke 7) tentang waktu layanan perpustakaan sesuai dengan yang telah ditentukan melebihi dari harapan pemustaka. Selain dari Rel7 tidak ada yang melebihi garis harapan ideal, ini artinya indikator selain Rel7 belum melebihi harapan dari pemustaka. Bahkan pada indikator Emp2 dan Rel8 garis performansi berada dibawah garis harapan minimum, yang artinya indikator tersebut masih sangat kurang memuaskan bagi pemustaka.

Tabel 2. Hasil Data Kepuasan Pemustaka

INDIKATOR	PERTANYAAN	AG (<i>Adequacy Gap</i>)	SG (<i>Superiority Gap</i>)
Empati/ Kepedulian	Magang memahami kebutuhan saya di layanan sirkulasi	Memenuhi harapan minimum	Batas Toleransi
	Magang memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya	Belum Memenuhi Harapan Minimum	Batas Toleransi

Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Kesediaan mahasiswa magang untuk membantu kesulitan saya di layanan sirkulasi	Belum Memenuhi Harapan Minimum	Batas Toleransi
	Mahasiswa magang selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya perlukan	Memenuhi Harapan Minimum	Batas Toleransi
Jaminan/ Kepastian (<i>Assurance</i>)	Keramahan Mahasiswa Magang dalam melayani saya	Memenuhi Harapan Minimum	Batas Toleransi
	Mahasiswa magang dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya	Belum Memenuhi Harapan Minimum	Batas Toleransi
Reliabilitas/ Keandalan (<i>Reliability</i>)	Waktu layanan perpustakaan sesuai dengan yang telah ditentukan	Memenuhi Harapan Minimum	Melebihi Harapan
	Kemampuan mahasiswa magang dalam menjawab pertanyaan yang saya ajukan	Belum Memenuhi Harapan Minimum	Batas Toleransi

Dari tabel 5.7 diatas menunjukkan pada *Adequacy Gap* yang masuk kategori memenuhi harapan minimum antara lain pada pertanyaan 1, 4, 5 dan 7. Sedangkan menurut *Superiority Gap* yang melebihi harapan terdapat pada pertanyaan ketujuh dengan pertanyaan “Waktu layanan perpustakaan sesuai dengan yang telah ditentukan”. Berikut frekuensi yang didapatkan pada data persepsi, harapan minimum dan harapan ideal:

4. Simpulan

Dari hasil penelitian analisis kepuasan pemustaka terhadap mahasiswa magang di perpustakaan Universitas Muria Kudus pada layanan sirkulasi dengan menggunakan metode LibqualTM dapat disimpulkan dari hasil nilai kepuasan pemustaka berdasarkan dimensi *Affect of Service* menunjukkan pada AG (*Aquacy Gap*) mendapatkannilai 0,315338, yang artinya kualitas mahasiswa magang sudah memenuhi harapan minimum pemustaka yang dilihat dari empati, ketanggapan, jaminan dan keandalan. Berdasarkan SG (*Superiority Gap*) mendapatkan nilai -0,60878, yang artinya mahasiswa magang berada di *Zone of tolerance* atau batas toleransi yang juga dilihat dari empati, ketanggapan, jaminan dan keandalan.

Daftar Pustaka

- Adin, AnnisaKusuma. 2012. "Pengaruh Kualitas Layanan Referensi menggunakan Metode LibQual+TM terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya". Skripsi.Universitas Kristen Petra. Surabaya
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Association of Research libraries <<http://www.libqual.org>> Di unduh [31 Juli 2016]
- Cook, Colen, dkk. 2003. "Libqual+TM Spring 2003 Survey". Washington: Association of Research Libraries
- Fatmawati, Endang. 2013. *Matabaru Penelitian Perpustakaan dari Servqual ke LibQual+TM*. Jakarta: Sagung Seto
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Jakarta: Erlangga.
- Mardani, Amirhosein, dkk. 2008. "Measuring Service quality at Tehran University of Medical Sciences' Libraries". Iran: Emerald Group Publishing Limited
- Martono, Nanang. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: PT RajaGrafindoPersada
- Nasehudin, Toto Syatori dan Nanang Gozali. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Pustaka Setia
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.43 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan
- Restuti, Sri. 2013. "Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan (*LibQual+TM Method*) Pada Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau Pekanbaru". Skripsi. Universitas Riau Fakultas Ekonomi. Riau
- Sobhani, AlirezadanParvinRezaei. 2016. *Academic Libraries, Student's Expectations and The Adequacy of Them*. Iran: Technical Journal of Engineering and Applied Sciences
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta