

Mengukur Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Semarang Menggunakan LibQual+™

Rausyan Fikri *) , Yanuar Yoga Prasetyawan

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

ABSTRAK

Dalam dunia perpustakaan, kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diwujudkan, sehingga harus selalu dijaga dan ditingkatkan. Metode LibQUAL+™ adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan. Penelitian ini berjudul Mengukur Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Semarang Menggunakan LibQual+™ yang bertujuan untuk mengetahui kualitas UPT Perpustakaan Universitas Semarang dari sudut pandang LibQUAL+™. Subjek penelitian berjumlah 100 orang yang terdiri dari fakultas teknik sebanyak 29 responden, fakultas hukum 24 responden, fakultas ekonomi 18 responden, fakultas teknologi informatika dan komunikasi 16 responden, fakultas teknologi pertanian 8 responden, dan fakultas psikologi 5 responden. Pemilihan subjek dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data digunakan dengan metode observasi dan kuisioner dengan hasil (Dimensi Persepsi, yaitu Kinerja Petugas 8 item; $\alpha = 0,921$, Kualitas Informasi dan Akses Informasi 15 item; $\alpha = 0,912$, Sarana Prasarana 8 item; $\alpha = 0,923$. Dimensi Harapan Minimum, yaitu Kinerja Petugas 8 item; $\alpha = 0,934$, Kualitas Informasi dan Akses Informasi 15 item; $\alpha = 0,947$, Sarana Prasarana 8 item; $\alpha = 0,917$. Dimensi Harapan Ideal, yaitu Kinerja Petugas 8 item; $\alpha = 0,934$, Kualitas Informasi dan Akses Informasi 15 item; $\alpha = 0,955$, Sarana Prasarana 8 item; $\alpha = 0,956$). Hasil analisis data menunjukkan bahwa dimensi Kinerja Petugas mendapatkan posisi pertama dengan skor AG yaitu sebesar 0,422576. Posisi kedua dilihat dari skor AG ditempati oleh Sarana Prasarana dengan skor 0,42203. Posisi terakhir dilihat dari skor AG yaitu dimensi Kualiatas dan Akses Informasi dengan skor 0,271612. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh UPT Perpustakaan USM sudah cukup baik namun butuh beberapa peningkatan dalam pelayanannya.

Kata Kunci : kualitas layanan, LibQUAL+™, Persepsi, Harapan Minimum, Harapan Ideal, UPT Perpustakaan Universitas Semarang.

ABSTRACT

In a library world, service quality is an important thing to achieve, that has to be always kept and improved. LibQUAL+™ is a method which is used to measure reader satisfaction level towards library service quality. This research is entitled "Measuring Library Service Quality of Semarang University by Using LibQUAL+™". The subjects of this research were 100 students who were from faculty of engineering 29 respondents, faculty of law 24 respondents, faculty of economy 18 respondents, faculty of informatics technology and communication 16 respondents, faculty of agriculture technology 8 respondents, and faculty of psychology 5 respondents. The subjects were selected by purposive sampling technique. The data were collected by observation and questionnaire which resulted namely were Dimension of Perception, consists of Officers Performance 8 items; $\alpha = 0,921$, Information Quality and Access 15 items; $\alpha = 0,912$, Infrastructure 8 items; $\alpha = 0,923$. Dimension of Minimum Hope, consists of Officers Performance 8 items; $\alpha = 0,934$, Information Quality and Access 15 items; $\alpha = 0,947$, Infrastructure 8 items; $\alpha = 0,917$. Dimension of Ideal Hope, consists of Officers Performance 8 items; $\alpha = 0,934$, Information Quality and Access 15 items; $\alpha = 0,955$, Infrastructure 8 items; $\alpha = 0,956$. The results showed that dimension of Officers Performance is at the first place with AG score 0,422576. The second place that was showed by AG score is Infrastructure with score 0,42203. The last place is Dimension of Information Quality and Access with AG score 0,271612. Based on those results, we can conclude that the service quality which is given by UPT library of USM is quite good although it still needs some improvements on its service.

Keywords : service quality, LibQUAL+™, Perception, Minimum Hope, Ideal Hope, UPT library of Semarang University.

*)Penulis Korespondensi.

E-mail: kobe.ball2889@gmail.com

1. Pendahuluan

Sebuah perpustakaan dapat berperan dan berfungsi bagi pemakainya dengan beberapa syarat tertentu. Syarat-syarat tersebut meliputi; adanya koleksi, sistem/aturan yang digunakan, ruangan/tempat berlangsungnya kegiatan, ada petugas/pustakawan, dan pemakai, serta mitra kerja (Sutarno NS., 2006: 10-11). Perpustakaan berfungsi untuk memenuhi kebutuhan informasi para penggunanya. Begitupula dengan perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan sarana yang sangat penting dalam proses belajar-mengajar. Perpustakaan perguruan tinggi memiliki fungsi yang penting dalam menunjang penyelenggaraan tri darma perguruan tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Jam operasi sebuah perpustakaan perguruan tinggi sekurang-kurangnya lima puluh empat jam per minggu. Dan layanan yang diberikan antara lain adalah layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan pinjam antar perpustakaan, layanan penelusuran informasi, dan layanan pendidikan pengguna. Menurut Pedoman umum pengelolaan koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi (2002:6) tugas perpustakaan perguruan tinggi adalah mengikuti perkembangan kurikulum serta perkuliahan dan menyediakan bahan-bahan yang dibutuhkan untuk pengajaran atau proses pembelajaran, menyediakan pustaka yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam rangka studi, mengikuti perkembangan mengenai program-program penelitian yang diselenggarakan di lingkungan PT induknya dan berusaha menyediakan literatur ilmiah dan bahan lain yang diperlukan bagi *civitas academica*, memutakhirkan koleksi dengan mengikuti terbitan-terbitan yang baru baik berupa tercetak maupun tidak tercetak, dan menyediakan fasilitas yang memungkinkan pengguna mengakses perpustakaan lain maupun pangkalan-pangkalan data melalui jaringan lokal (intranet) maupun global (internet) dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasi yang diperlukan. Keberadaan perpustakaan perguruan tinggi dalam lembaga pendidikan formal merupakan sarana pendukung kegiatan pendidikan. Kedudukan sebuah perpustakaan di sebuah perguruan tinggi sangatlah penting baik itu di fakultas maupun jurusan karena perpustakaan merupakan unit penunjang dalam pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi.

Kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi harus selalu dijaga dan ditingkatkan. Dalam dunia perpustakaan, kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diwujudkan, karena merupakan ujung tombak perpustakaan. Seperti yang disampaikan Soeatminah (1992:129) yang mengatakan bahwa, baik dan tidaknya perpustakaan tergantung bagaimana pelayanannya, sebab bagian pelayanan inilah yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Oleh sebab itu, kegiatan pelayanan dalam organisasi apapun

termasuk di dalamnya perpustakaan, harus senantiasa memperhatikan kualitas pelayanannya. Karena hal ini menjadi tolak ukur dan penilaian pertama bagi sebuah organisasi. Apakah organisasi itu baik atau buruk, semuanya sangat bergantung dari pelayanannya. Perpustakaan Universitas Semarang atau USM juga sudah mulai meningkatkan kualitas layanannya sedikit demi sedikit. Perpustakaan USM mempunyai peran sebagai pusat sumber belajar, pusat pengajaran, pusat penyebarluasan informasi kepada *civitas academica* USM. Oleh karena itu, diperlukan penelitian atas kepuasan pemustaka atas layanan perpustakaan yang diberikan perpustakaan USM.

Untuk dapat mengetahui tingkat ketercapaian kepuasan, maka kepuasan pemustaka perlu dimonitoring oleh perpustakaan. Pengukuran kepuasan pemustaka penting dilakukan untuk mengetahui aspek-aspek apa saja dari produk dan pelayanan perpustakaan yang membuat ketidakpuasan bagi pemustaka. Untuk dapat mengukur kepuasan pemustaka diperlukan metode dan alat ukur yang baik sehingga mampu memberikan data dan fakta yang dapat dianalisis secara objektif. Beberapa contoh metode pengukuran bidang perpustakaan antara lain ServQUAL dan LibQUAL+TM.

Metode LibQUAL+TM merupakan pengembangan dari ServQUAL. ServQUAL sendiri pertama diperkenalkan pada tahun 1985 yang merupakan model pengukur kualitas jasa yang paling populer dan banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa. Namun demikian, ServQUAL ternyata lebih cocok untuk diterapkan dalam industri manufaktur, maka kemudian pada tahun 1999 muncul dimensi khusus dalam perpustakaan yang disebut dengan LibQUAL+TM. LibQUAL+TM dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan yang dilihat dari perspektif pemustaka. Melalui metode LibQUAL+TM, perpustakaan dapat menyelesaikan berbagai masalah, mengetahui mana yang benar atau salah, dan dapat meningkatkan layanan perpustakaan. Inti program LibQUAL+TM ini adalah survei berbasis pemustaka untuk membantu perpustakaan dalam penilaian dan peningkatan layanan perpustakaan, mengubah budaya organisasi, dan pemasaran perpustakaan.

Di perpustakaan USM itu sendiri menurut apa yang sudah diobservasi oleh peneliti apabila dilihat dari metode LibQual^{TM+} dari segi *Affect of Service* yaitu pustakawan di perpustakaan USM sudah cukup baik dan tanggap dalam melayani kebutuhan pemustaka. Pustakawan juga cukup menguasai dalam temu balik informasi/koleksi dan penelusuran informasi. Dari segi *Information control* yaitu fasilitas koleksi masih kurang banyak. Untuk menemukan informasi yang dicari tidak terlalu sulit karena memang koleksi yang terbatas dan peletakan

koleksi yang sesuai dengan raknya. Untuk alat penelusuran perlu ditambah karena dua (2) unit komputer terlalu sedikit untuk sebuah perpustakaan pusat. Selain itu untuk kondisi kenyamanan sendiri sudah cukup nyaman karena perpustakaan ini terletak di lantai 2 dan agak jauh dari keramaian sehingga menjadikan perpustakaan ini mempunyai suasana yang kondusif. Dari segi *Library as place* yaitu perlu perluasan perpustakaan dengan ruangan yang hanya satu lantai untuk perpustakaan itu sendiri dan satu ruangan kecil untuk koleksi skripsi. Untuk ukuran sebuah perpustakaan pusat perlu diperluas ruangan perpustakaan. Tata ruang cukup menarik dan efisien untuk tata letak koleksi dan meja baca serta ruang kerja pustakawan. Berdasarkan uraian di atas, perpustakaan USM sangat berperan dalam mendukung *civitas academica* USM dalam mendapatkan informasi sehingga perpustakaan dituntut untuk terus meningkatkan layanannya. Maka menurut peneliti perlu dilakukan penelitian terhadap tingkat kepuasan pemustaka di perpustakaan USM dikaji dengan menggunakan metode LibQUAL+™.

2. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas perpustakaan Universitas Semarang dari sudut pandang LibQUAL™+ yang mencakup tiga aspek, yaitu:

1. Tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Semarang dikaji dari dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam pelayanan) menggunakan metode LibQUAL+™.
2. Tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Semarang dikaji dari dimensi *Information Control* (Kualitas Informasi dan Akses Informasi) menggunakan metode LibQUAL+™.
3. Tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Semarang dikaji dari dimensi *Library as Place* (Sarana Prasarana) menggunakan metode LibQUAL+™.

3. Tinjauan Literatur

a. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 perpustakaan berfungsi untuk mendukung Sistem Pendidikan Nasional sebagaimana diatur dengan Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Perpustakaan merupakan pusat sumber informasi, ilmu pengetahuan, teknologi, kesenian, dan kebudayaan. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang bertempat di sebuah perguruan tinggi guna membantu para *civitas academica* memperoleh informasi yang dibutuhkan. Selain itu perpustakaan perguruan tinggi menurut Yuniwati Yuventia dalam artikel yang berjudul "STANDARISASI" PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI mempunyai fungsi utama yaitu untuk menunjang proses Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian

kepada masyarakat yang bisa dijabarkan sebagai berikut:

"(1) Sebagai penunjang pendidikan dan pengajaran maka PPT bertujuan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi untuk mahasiswa dan dosen sesuai dengan kurikulum yang berlaku.

(2) Sebagai penunjang penelitian maka kegiatan PPT adalah mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi bagi peneliti baik intern institusi atau ekstern di luar institusi.

(3) Sebagai penunjang pengabdian kepada masyarakat maka PPT melakukan kegiatan dengan mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi bagi masyarakat."

Menurut Undang-Undang No.2 Tahun 1989 (dalam Fatmawati, 2013: 97) tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 55 menyebutkan bahwa salah satu syarat untuk menyelenggarakan Perguruan Tinggi harus memiliki perpustakaan. Definisi perpustakaan perguruan tinggi menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut:

"(1) Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya. (Sulistyo-Basuki, 1991: 51).

(2) Perpustakaan perguruan tinggi adalah suatu unsur penunjang yang merupakan perangkat kelengkapan di bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (Soeatminah, 1992: 40)."

Pengertian perpustakaan perguruan tinggi yang lebih lengkap terdapat pada Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan pada pasal 24 yang menyebutkan bahwa:

"(1) Setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan.

(2) Perpustakaan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) memiliki koleksi, baik jumlah eksemplarnya yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

(3) Perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

(4). Setiap perguruan tinggi mengalokasikan dana untuk pengembangan perpustakaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

guna memenuhi standar nasional pendidikan dan standarnasional perpustakaan.”

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan syarat dalam penyelenggaraan sebuah universitas guna menunjang proses Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Menurut Badan Standarisasi Nasional (dalam Fatmawati, 2013: 92) perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang bertujuan memenuhi kebutuhan informasi pengajar dan mahasiswa di perguruan tinggi yang bersangkutan (Rancangan Standar Nasional Indonesia) dan kemudian disempurnakan menjadi perpustakaan yang bertujuan memenuhi kebutuhan informasi pengajar dan mahasiswa di perguruan tinggi dan dapat juga terbuka untuk publik.

Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi Sesuai dengan Standar Nasional Indonesia, fungsi PPT adalah:

- “ (1) Lembaga pengelola sumber-sumber informasi.
- (2) Lembaga pelayanan dan pendayagunaan informasi.
- (3) Wahana rekreasi berbasis ilmu pengetahuan.
- (4) Lembaga pendukung pendidikan (pencerdas bangsa).
- (5) Lembaga pelestari khasanah budaya bangsa.”

Dalam Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 0103/o/1981 menyatakan PPT berfungsi sebagai pusat kegiatan belajar-mengajar, pusat penelitian dan pusat informasi bagi pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi.

b. Kualitas Layanan

Layanan dan kualitas merupakan dua unsur yang tidak dapat dipisahkan. Kegiatan layanan yang diberikan oleh perpustakaan berujung pada penilaian kualitas oleh pengguna. Penilaian tersebut yang nantinya akan menentukan tingkat kepuasan pada pengguna. Kepuasan itu sendiri merupakan kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterimanya. Jadi guna memuaskan para penggunanya perpustakaan harus meningkatkan kualitasnya dengan mengoptimalkan layanan yang diberikan. Menurut Tjiptono (2004 : 11) ada 4 (empat) guru yang mendefinisikan tentang kualitas, yaitu:

- “(1) Josep M. Juran, mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*).
- (2) Philip P. Crosby, mengemukakan pentingnya melibatkan setiap orang dalam organisasi dalam proses, yaitu dengan jalan menkankan kesesuaian individual terhadap persyaratan/tuntutan.
- (3) W. Edwards Deming, yang dikenal dengan “Bapak gerakan pengendalian mutu” melalui strateginya didasarkan pada alat-alat statistik yang cenderung bersifat *bottom-up*.

(4) Taguchi, bahwa strateginya difokuskan pada *loss function*. Filosofi Taguchi didasarkan pada premis bahwa biaya dapat diturunkan dengan memperbaiki kualitas, sehingga kualitas tersebut otomatis dapat diperbaiki dengan cara mengurangi variasi dalam produk dan proses.”

Selain itu terkait dengan kualitas layanan, terdapat dua dimensi layanan di perpustakaan, yaitu:

1. Dimensi kualitas teknis, yaitu dimensi keluaran layanan yang diberikan kepada pengguna.
2. Dimensi kualitas fungsional, yaitu dimensi proses yaitu bagaimana proses layanan berlangsung di perpustakaan. Saxena (2000) membagi dimensi kualitas fungsional ini ke dalam dua dimensi kualitas yaitu manusia dan infrastruktur. Menurut Saxena, dimensi kualitas manusia terdiri atas faktor: kompetensi, kualitas dalam menyampaikan layanan, penghormatan, kecekatan dan kecepatan, keandalan, kemampuan dalam mengakses, kemampuan memahami pengguna, kemampuan komunikasi, kebijakan terhadap personal, dan budaya kerja.

Sedangkan dimensi infrastruktur terdiri atas : metodologi yang dipilih dalam pengembangan, perangkat-perangkat yang dipilih, tampilan fisik bangunan , sarana komunikasi, keamanan dan akses, proses yang ditempuh untuk menyampaikan keluhan, dan proses audit terhadap kualitas layanan.

Berdasarkan uraian penjelasan diatas, perpustakaan sebagai penyedia jasa harus memperhatikan kualitas dalam layanannya. Jadi fokus perpustakaan sebagai penyedia jasa tidak hanya sebagai tempat penyimpanan koleksi informasi tetapi juga berfokus pada pengoptimalan layanan yang dapat diberikan dan membangun hubungan yang baik dengan penggunanya.

Kualitas layanan tidak lepas dari bagaimana tingkat kepuasan pemustaka itu sendiri karena tingkat kualitas layanan berbanding lurus dengan kepuasan pemustaka. Semakin tinggi kualitas layanan maka semakin puas pemustaka. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 1997; dalam Rahayuningsih, 2015). Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapannya terhadap kualitas jasa perpustakaan. Hal itu senada dengan apa yang disampaikan Zeithaml dan Bitner dalam Rahayuningsih (2015), bahwa kepuasan adalah sebagai penilaian pelanggan terhadap produk atau jasa yang berhubungan dengan pemuasan kebutuhan atau harapan mereka, kepuasan konsumen biasanya dipengaruhi oleh ke faktor-faktor spesifik dari suatu

produk atau jasa dan juga “*perception of quality*”. Selain itu, kepuasan juga dipengaruhi oleh ke empat faktor berikut; 1) fitur produk dan jasa, 2) emosi pelanggan, 3) atribut kesuksesan atau kegagalan pelayanan, 4) pandangan terhadap kewajaran keadilan.

Persepsi dan harapan pemustaka dapat diketahui dengan cara menanyakan secara langsung terhadap pemustaka mengenai pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan. Pengalaman menyenangkan yang dirasakan oleh pemustaka di perpustakaan tertentu sangat mungkin menjadi pengalaman yang kurang berkenan bagi pemustaka lain, karena hal tersebut berkenaan dengan persepsi yang sifatnya subjektif. Cook (2004; dalam Rahayuningsih, 2015) menyatakan bahwa persepsi merupakan realitas mereka, pelanggan hanya sadar akan kegagalan, kejelekan dan ketidakpuasan, bukan pada keberhasilan serta kepuasan mereka. Jadi persepsi atas pelayanan yang diterima pemustaka tergantung pada harapan mereka atas pelayanan yang diterima. Jika perlakuan yang diterima pemustaka lebih baik daripada yang diharapkan, maka hal itu merupakan pelayanan yang bermutu tinggi. Lain halnya dengan jika perlakuan yang diterima pelanggan kurang baik dari yang diharapkannya, maka hal itu akan disebut dengan pelayanan yang buruk.

Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh faktor koleksi perpustakaan, fasilitas yang memadai, jenis jasa perpustakaan yang diberikan serta bagaimana tenaga perpustakaan memberikan jasa kepada pemustakanya. Beberapa penelitian dilakukan oleh para peneliti untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pemustaka seperti yang dikutip oleh Achmad (2012; dalam Rahayuningsih, 2015), antara lain:

“(1) Surpiadi, Darmawan dan Moelyono (2004) menyimpulkan bahwa perhatian pustakawan dalam melayani pemustaka perlu lebih ramah dan tidak diskriminatif. Oleh karena itu disarankan agar pustakawan yang bertugas di bidang layanan perlu ditambah wawasan mengenai konsep layanan yang berorientasi pada pemustaka (*user oriented*).

(2) Iriyanti (2005) menyatakan: a) setiap keluhan pengunjung perpustakaan agar segera untuk mendapatkan respon dan tindak lanjut secara jelas, b) informasi yang tersedia berkaitan dengan ketersediaan buku-buku atau dalam bentuk lain harus jelas/akurat dan *reliable* serta tidak diragukan oleh pengunjung.

(3) Sutardji dan Maulidiah (2006) menyatakan bahwa tingkat kepuasan pemustaka berhubungan nyata dengan biaya, kemudahan memperoleh informasi, kecepatan memperoleh informasi dan pelayanan pemberian informasi.”

Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh faktor-faktor yang kasatmata maupun tidak kasatmata, serta ragam pelayanan yang berhubungan dengan kinerja dan kepedulian. Faktor kasatmata terdiri dari kinerja, mutu, kendala dan biaya. Sedangkan faktor yang tidak kasat mata yaitu seperti rasa kepedulian, sopan santun, kesediaan untuk membantu, kemampuan untuk memecahkan masalah (Rahayuningsih, 2015).

Adapun faktor yang mendukung dalam mendapatkan kepuasan pemustaka menurut Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi, (2004; dalam Rahayuningsih, 2015) dapat diperhatikan ketentuan berikut :

- “(1) Berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pengguna.
- (2) Diberikan kepada pengguna atas dasar keseragaman, keadilan dan pemerataan.
- (3) Dilaksanakan secara optimal dan didasari oleh peraturan yang jelas.
- (4) Dilaksanakan secara cepat, tepat dan mudah melalui cara yang teratur, terarah dan cermat.”

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985; dalam Rahayuningsih, 2015) telah melakukan berbagai penelitian terhadap berbagai jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

- (1) *Tangibles* (bukti langsung)
- (2) *Reliability* (keandalan)
- (3) *Responsiveness* (daya tangkap)
- (4) *Assurance* (jaminan)
- (5) *Empathy*

Ada berbagai macam metode untuk evaluasi kualitas layanan diantaranya adalah Servqual dan LibQualTM. ServQUAL (*Service Quality*) pertama kali diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1985. Pada saat itu Parasuraman dkk mengemukakan ada 10 (sepuluh) aspek dalam dimensi jasa, yaitu : bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kompetensi (*competence*), kesopanan (*courtesy*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), akses (*access*), komunikasi (*communication*), maupun kemampuan memahami pelanggan (*knowing the customer*).

Seiring perkembangannya, ServQUAL disederhanakan dari 10 (sepuluh) aspek menjadi 5 (lima) aspek yaitu: empati/kepedulian (*empathy*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan/kepastian (*assurance*), reliabilitas/keandalan (*reliability*), dan berwujud/ ada bukti fisik (*tangibles*).

Sedangkan LibQualTM itu sendiri merupakan perkembangan dari konsep Servqual itu sendiri.

Pertama kali muncul pada tahun 1999 oleh Collen Cook dan Fred Heath, keduanya berasal dari *Texas A&M University (TAMU)*. Pada tahun 1995, 1997, dan 1999, Cook dan Heath telah mengumpulkan persepsi kualitas layanan dengan sampel pemustaka di Perpustakaan *Texas A&M University (TAMU)* dengan metode Servqual namun ternyata metode ini lebih tepat digunakan di sektor bisnis yang mencari keuntungan. Selain itu Servqual tidak menyertakan beberapa indikator yang sangat penting untuk pemustaka di perpustakaan karena itu metode Servqual ini tidak relevan untuk diterapkan pada perpustakaan.

Tabel 2.1 Perbedaan Dimensi ServQUAL dan LibQual+TM

Perbedaan	
ServQUAL	LibQual+ TM
<i>Empathy</i> <i>Responsiveness</i> <i>Assurance</i> <i>Reliability</i> <i>Tangibles</i>	Service Affect (<i>Empathy</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , <i>Reliability</i>)
-	Library as Place(Tangibles)
-	Information Control

Sumber: Fatmawati (2013,178)

Oleh karena itu didalam penelitian ini peneliti akan menggunakan metode LibQual+TM karena metode ini lebih tepat untuk diterapkan ke perpustakaan.

c. Pengertian LibQual+TM

LibQual+TM dapat mengidentifikasi kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*) yang dilihat dari sudut pandang pemustaka. Menurut Fatmawati (2013), melalui metode LibQual+TM, perpustakaan dapat menyelesaikan berbagai masalah, mengetahui mana yang benar atau salah, dan dapat meningkatkan layanan perpustakaan. Inti program LibQual+TM ini adalah survei berbasis pemustaka untuk membantu perpustakaan dalam memberikan penilaian dan peningkatan layanan perpustakaan, mengubah budaya organisasi dan pemasaran perpustakaan (Fatmawati, 2013).

Metode LibQual+TM adalah metode pengembangan dari ServQUAL, yang mana digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan (Rahayuningsih, 2015). Selain itu, LibQual+TM merupakan salah satu panduan layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan terhadap kualitas layanan perpustakaan.

Menurut Saputro (2009; dalam Rahayuningsih, 2015), ada beberapa tujuan dari LibQual+TM, yaitu: 1) Mendorong budaya unggul dalam memberikan layanan perpustakaan, 2) Membantu pengguna perpustakaan agar lebih memahami persepsi dari kualitas layanan perpustakaan, 3) Mengumpulkan

dan menafsirkan masukan pengguna perpustakaan secara sistematis dari waktu ke waktu, 4) Memberikan penilaian perpustakaan dengan informasi dari rekan lembaga lain sebagai pembandingan, 5) Mengidentifikasi praktek-praktek terbaik dalam pelayanan perpustakaan.

Menurut Saputro (dalam Rahayuningsih, 2015: 34-35) terdapat 3 (tiga) dimensi dalam pengukuran dengan metode LibQual+TM, yaitu:

- (1). *Affect of Service*, yang meliputi: *Empathy*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Reliability*.
- (2) *Information Control*, yang terdiri dari aspek: *Scope*, *Convenience*, *Ease of Navigation*, *Timeliness*, *Equipment*, *Self Reliance*.
- (3) *Library as Place*, yang terdiri dari aspek: *Tangibles*, *Utilitarian Space*, *Symbol Terms*, *Refuge*.

4. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif.

Subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Semarang yang memanfaatkan layanan perpustakaan. Sementara itu, objek penelitian ini adalah kualitas layanan perpustakaan Universitas Semarang.

Peneliti menentukan informan dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan pengambilan sampel yang berdasarkan atas pertimbangan tertentu yang dinilai sesuai dengan tujuan peneliti. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Hal ini dilakukan agar dapat memberikan kemudahan pada peneliti dalam melakukan penelitian.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan metode observasi dan kuisioner. Adapun analisis data dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif. Tujuan analisis data adalah untuk menyederhanakan, sehingga mudah ditafsirkan. Analisis bisa dilakukan dengan 4(empat) tahap, yaitu: analisis secara umum, analisis berdasarkan dimensi kualitas layanan perpustakaan, analisis berdasarkan indikator, analisis setiap butir pertanyaan yang terdapat di kuisioner, maupun analisis berdasarkan kelompok responden.

Menurut Fatmawati (2013 : 233) prosedur analisis data bisa dilakukan dengan cara:

1. Menghitung total skor persepsi, total skor harapan minimum, dan total skor harapan ideal untuk setiap butir item pertanyaan.
2. Menghitung skor persepsi, skor harapan minimum, dan skor harapan ideal untuk setiap butir item pertanyaan.

3. Membandingkan skor rata-rata persepsi (*perceived*), skor rata-rata harapan minimum (*minimum*), dan skor rata-rata harapan ideal (*desired*). Dengan demikian akan diperoleh skor kesenjangan (*gap score*) untuk mengetahui layanan kualitas perpustakaan.

a. Uji Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian memegang peran penting dalam penelitian kuantitatif karena kualitas data yang digunakan dalam banyak hal ditentukan oleh kualitas instrument yang dipergunakan. Artinya, data yang bersangkutan dapat mewakili atau mencerminkan keadaan sesuatu yang diukur pada diri subjek penelitian dan si pemilik data.

Untuk itu peneliti berfikir bagaimana memperoleh data seakurat mungkin dari subjek penelitian sehingga data-data itu dapat dipertanggungjawabkan. Instrumen tersebut haruslah memiliki kualifikasi tertentu yang memenuhi persyaratan ilmiah. Persyaratan kualifikasi itu paling tidak meliputi aspek validitas dan reliabilitas.

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu tes merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliable.

Untuk uji reliabilitas, menurut Triton diacu dalam Mulyani (2006), Alfa Cronbach berada diantara 0-1, semakin dekat angka 1 maka semakin handal. Penilaian Uji Alfa Cronbach berdasarkan aturan berikut :

0,00 - < 0,20	: Kurang reliable
0,20 - < 0,40	: Agak reliable
0,40 - < 0,60	: Cukup reliable
0,60 - < 0,80	: Reliable
0,80 - < 1,00	: Sangat reliable

5. Hasil dan Pembahasan

a. Analisis Responden

Dalam penelitian ini respondennya merupakan pemustaka perpustakaan USM yang merupakan mahasiswa dari USM itu sendiri. Responden perpustakaan USM merupakan mahasiswa dari fakultas ekonomi, teknik, psikologi, hukum, teknologi informasi dan komunikasi dan fakultas teknologi pertanian. Itu berarti semua mahasiswa dari fakultas yang ada di USM aktif dalam berkunjung ke UPT Perpustakaan. Jumlah responden berasal dari fakultas teknik dengan 29 responden atau 29%,

fakultas hukum dengan 24 responden atau 24%, fakultas ekonomi dengan 18 responden atau 18%, fakultas teknologi informatika dan komunikasi dengan 16 responden atau 16%, fakultas teknologi pertanian dengan 8 responden atau 8%, dan fakultas psikologi dengan 5 responden atau 5%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak berasal dari fakultas teknik yaitu 29 responden (29%).

b. Hasil Uji Instrumen Penelitian

b.1 Hasil Uji Validitas

Untuk menguji kevalidan data peneliti menggunakan aplikasi SPSS dengan membandingkan antara nilai R hitung dengan nilai R tabel.

Dalam melakukan pengujian validitas, penulis melakukannya pada 3 (tiga) dimensi yaitu uji validitas pada persepsi, harapan minimum dan harapan ideal.

b.2 Hasil Uji Reliabilitas

Dalam uji reliabilitas peneliti juga menguji pada 3 (tiga) dimensi yaitu pada persepsi, harapan minimum dan harapan ideal yang akan dihitung per indikatornya yaitu kinerja petugas, kualitas informasi dan akses informasi, dan sarana prasarana.

c. Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan UPT Perpustakaan USM ditinjau berdasarkan kepuasan pemustaka

Tingkat kepuasan pemustaka dalam pelayanan sebuah perpustakaan diukur menggunakan analisis kesenjangan (*gap analysis*) antara persepsi, harapan minimum dan harapan ideal pemustaka. Setelah diketahui skor dari persepsi (P), harapan minimum (HM) dan harapan ideal (HI), selanjutnya dicari skor kesenjangan, yaitu Skor Adequacy Gap (AG) dan Superiority Gap (SG). Skor AG diperoleh dari selisih antara skor P dan HM sedangkan skor SG diperoleh dari selisih skor P dan HI.

c.1 Analisis Kepuasan Pemustaka berdasarkan Dimensi

Dimensi Affect of Service (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) mendapatkan posisi pertama dengan skor AG yaitu sebesar 0,422576 hal ini berarti kepuasan pemustaka tentang kualitas Kinerja Petugas Perpustakaan Universitas Semarang berada pada posisi “ Puas”, dan apabila dilihat dari skor SG, dimensi Affect of Service (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) mendapatkan skor tertinggi walaupun nilai SG menunjukkan angka negatif yaitu -1,48263 hal ini berarti bahwa kepuasan pemustaka tentang kualitas layanan pada dimensi Affect of Service (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) belum masuk dalam kategori “Sangat Puas” tetapi masih dalam zone of tolerance atau batas kewajaran.

Posisi kedua dilihat dari skor AG ditempati oleh Library as Place (Sarana Prasarana Perpustakaan) dengan skor 0,42203 hal ini berarti kepuasan pemustaka tentang Sarana Prasarana Perpustakaan dalam Pelayanan di Perpustakaan Universitas Semarang berada pada posisi “Puas”, dan apabila dilihat dari skor SG, dimensi Library as Place (Sarana

Prasarana Perpustakaan) menempati posisi kedua dengan skor -1,48391, hal ini menunjukkan nilai negatif sebesar -1,48391 hal ini berarti bahwa kepuasan pemustaka tentang kualitas layanan pada dimensi Library as Place (Sarana Prasarana Perpustakaan) belum masuk dalam kategori “Sangat Puas” tetapi masih dalam zone of tolerance atau batas kewajaran.

Posisi terakhir dilihat dari skor AG yaitu dimensi Information Control (Kualitas dan Akses Informasi) dengan skor 0,271612 hal ini berarti kepuasan pemustaka tentang Kualitas dan Akses Informasi di Perpustakaan Universitas Semarang berada pada posisi “Puas”, walaupun skor SG menunjukkan nilai negatif sebesar -1,89995 hal ini berarti bahwa kepuasan pemustaka tentang kualitas layanan pada dimensi Information Control (Kualitas dan Akses Informasi) belum masuk dalam kategori “Sangat Puas” tetapi masih dalam zone of tolerance atau batas kewajaran.

c.2 Analisis Kepuasan Per Indikator pada Dimensi Affect of Service

Dilihat dari skor AG positif, ke-empat indikator mencapai kategori “puas” karena AG bernilai positif yaitu antara lain: AG Empathy (0,316832), AG Responsiveness (0,320107), AG Assurance (0,404241) dan AG Reliability (0,608911), sedangkan berdasarkan nilai SG belum mencapai kategori “sangat puas” karena SG bernilai negatif, yaitu antara lain: SG Empathy (-1,62376), SG Responsiveness (-1,83663), SG Assurance (-1,36474) dan SG Reliability (-1,23267). Apabila diurutkan berdasarkan nilai AG dan SG terbesar, maka indikator berurutan yaitu Reliability, Assurance, Responsiveness dan Empathy.

c.3 Analisis Kepuasan Per Indikator pada Dimensi Information Control

Dilihat dari skor AG positif, indikator yang mencapai kategori “puas” antara lain Scope, Convenience, Ease of Navigation, Timelines dan Self Reliance karena nilai AG kelima indikator tersebut bernilai positif yaitu antara lain: AG Scope (0,241584), AG Convenience (0,351485), AG Ease of Navigation (0,434683), AG Timelines (0,528595), AG Self Reliance (0,148515), sedangkan untuk indikator Equipment belum mencapai kategori puas karena AG bernilai negatif, yaitu sebesar -0,17822. Sementara itu, berdasarkan nilai SG belum mencapai kategori “sangat puas” karena SG bernilai negatif yaitu SG Scope (-1,96634), SG Convenience (-1,74257), SG Ease of Navigation (-1,71955), SG Timelines (-1,69802), SG Equipment (-2,49505) dan SG Self Reliance (-1,82673). Apabila diurutkan berdasarkan nilai AG dan SG terbesar, maka indikator berurutan yaitu Timeliness, Ease of Navigation, Convenience, Scope, Self Reliance dan Equipment.

c.4 Analisis Kepuasan Per Indikator pada Dimensi Library as Place

Dilihat dari skor AG positif, ke-empat indikator mencapai kategori “puas” karena nilai AG ke-empat tersebut bernilai positif yaitu sebesar AG Tangibles (0,559406), AG Utilitarian Space (0,29703), AG Symbol Terms (0,376238) dan AG Refuge (0,455446), sedangkan berdasarkan nilai SG belum mencapai kategori “sangat puas” karena nilai SG ke-empat indikator tersebut bernilai negatif yaitu sebesar SG Tangibles (-1,41089), SG Utilitarian Space (-1,60396), SG Symbol Terms (-1,50495) dan SG Refuge (-1,41584). Apabila diurutkan berdasarkan nilai AG dan SG terbesar, maka indikator berurutan yaitu Tangibles, Refuge, Symbol Terms dan Utilitarian Space.

Selain data tersebut diatas, sesuai dengan hasil observasi yang peneliti lakukan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh UPT Perpustakaan USM sudah cukup baik namun butuh beberapa peningkatan dalam pelayanannya. Pustakawan di UPT Perpustakaan USM sudah melaksanakan tugasnya dengan baik dengan memberikan pelayanan dengan ramah, sopan dan cepat tanggap. Ruang perpustakaan sendiri terbilang kecil karena lahan yang terbatas dan peralatan yang tersedia juga kurang untuk memenuhi semua kebutuhan pemustaka. Contohnya komputer, karena tidak semua pemustaka yang datang ke perpustakaan membawa laptop sendiri. Untuk koleksi sendiri masih dibutuhkan beberapa pengadaan buku untuk memenuhi semua kebutuhan mahasiswa USM.

6. Simpulan dan Saran

a. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan UPT Perpustakaan USM yang terdiri dari tiga aspek yaitu Kinerja Petugas, Kualitas Informasi dan Akses Informasi, dan Sarana dan Prasarana dapat diambil simpulan sebagai berikut:

Tabel 6.1 Rata-rata Skor P, HM, HI, AG

P	HM	HI	AG	SG
5,83	5,476023	7,510224	0,353977	-1,68022

DAN SG

Dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai rata-rata HM yaitu 5,476023 dan nilai rata-rata P adalah 5,83 sedangkan nilai rata-rata HI yaitu 7,510224. Dengan demikian dapat diketahui bahwa nilai rata-rata P lebih tinggi dari HM, sehingga diperoleh nilai kesenjangan AG (Adequacy Gap) positif yaitu 0,353977 dan nilai SG (Superiority Gap) yaitu -1,68022.

Dari hasil analisis kepuasan secara umum berdasarkan tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka sudah memenuhi

“harapan minimum” atau memenuhi kategori “Puas” namun belum memenuhi “harapan ideal”, hal ini dapat dilihat dari nilai Adequacy Gap (AG) positif yaitu sebesar 0,353977 dan Nilai SG menunjukkan nilai negatif yaitu -1,68022, hal ini menunjukkan bahwa pemustaka Perpustakaan Universitas Semarang puas akan layanan yang diberikan perpustakaan namun belum memenuhi harapan idealnya.

Dengan hasil tersebut menurut peneliti kualitas layanan yang diberikan oleh UPT Perpustakaan USM sudah cukup memenuhi kebutuhan mahasiswa Universitas Semarang walaupun butuh beberapa peningkatan kualitas layanan agar dapat memenuhi harapan ideal menurut pemustaka UPT Perpustakaan USM.

b. Saran

Berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya mengenai kualitas layanan perpustakaan, terdapat beberapa kelemahan. Untuk itu peneliti hendak menyampaikan beberapa saran untuk UPT Perpustakaan USM sebagai berikut:

1. Menambahkan jumlah peralatan yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka karena dilihat dari hasil kuisioner equipment menempati urutan paling bawah dengan selisih yang cukup besar. Contohnya dengan menambah jumlah komputer untuk penelusuran bahan pustaka maupun kebutuhan studi mahasiswa dan menambah jumlah kursi dan meja untuk menunjang kegiatan di perpustakaan.
2. Memperluas bangunan perpustakaan agar dapat menampung lebih banyak lagi koleksi maupun equipment yang akan menunjang kebutuhan pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ayuningtyas, Tika. 2013. “KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN UMUM KOTA MADIUN (Studi Deskriptif Tentang Kualitas Layanan Dengan Menggunakan LIBQUAL Di Perpustakaan Umum Kota Madiun)”. Skripsi. Universitas Airlangga.
- Dahan, Suziyana. 2015. *Surveying Users' Perception of Academic Library Services Quality: A Case Study in Universiti Malaysia Pahang (UMP) Library*. *The Journal of Academic Librarianship*.6(4c), April – Oktober: 23 – 18.
- Fatmawati, Endang. 2013. *Matabaru Penelitian Perpustakaan dari ServQual ke LibQual+TM*. Jakarta: Sagung Seto.
- Herdiansyah, Haris. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- McCraffey, Ciara. 2012. *LibQUAL in Ireland: Performance Assessment and Service Improvement in Irish University Libraries*.

- The Journal of Academic Librarianship*. 39. September – November: 13 – 28.
- Mulyani, ES. 2006. *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Britama pada PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Cabang Bogor*. Skripsi (tidak dipublikasikan). Bogor: Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Peranian Bogor.
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. *Pedoman Umum Pengelolaan koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta. 2002.
- Rahayuningsih, F. 2015. *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+TM*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Saxena, Surendra. 2000. *Determining Components of Service Quality*. (<https://www.scribd.com/document/38843927/QOSOFFSHORE>) Diunduh 26 Maret 2016.
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo- Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia.
- Sulistyo- Basuki. 2006. *Metode penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra.
- Sutarno NS. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Edisi Revisi. Jakarta: Sagung Seto.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-prinsip total quality service*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 2007. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
- Yuventia, Yuniwati. 2012. ““STANDARISASI” PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI”. Dalam <http://digilib.undip.ac.id/v2/2012/06/14/standarisasi-perpustakaan-perguruan-tinggi/> [diakses 26 Maret 2016].