

KEPUASAN PENELITI DALAM PEMENUHAN KEBUTUHAN INFORMASI KOLEKSI MANUSKRIP DI PERPUSTAKAAN MUSEUM SONOBUDOYO YOGYAKARTA

Dea Ramadhan Nugroho^{*)}, Jazimatul Husna

Program Studi S-1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275

Abstrak

Skrripsi ini berjudul "Kepuasan Peneliti dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Koleksi Manuskrip di Perpustakaan Museum Sonobudoyo Yogyakarta". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pemustaka, yang lebih di spesifikasikan pada peneliti yang sedang mencari bahan atau materi di layanan Manuskrip Perpustakaan Museum Sonobudoyo dengan menggunakan analisis LibqualTM. Penelitian ini menggunakan desain dan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis berdasarkan aspek-aspek menurut LibqualTM. Hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata skor Persepsi (P) sebesar 4,29 skor Harapan Minimum (HM) sebesar 3,97, skor Harapan Ideal (HI) sebesar 4,60. Dari data tersebut, menunjukkan bahwa peneliti di Perpustakaan MSB telah merasa sangat puas, karena skor persepsi berada diantara skor Harapan Minimum (HM) dan Harapan Ideal (HI). Kepuasan telah terpenuhi, walaupun skor Persepsi (P) belum melampaui skor Harapan Ideal (HI). Sementara itu skor AG (Adequency Gap) menunjukkan skor positif sebesar 0,3. Diketahui bahwa kepuasan peneliti telah memenuhi harapan minimal dalam kebutuhan informasi, karena menunjukkan sisi positif. Pada skor Superiority Gap (SG), menunjukkan skor minus (-) sebesar -0,31. Diartikan bahwa kepuasan peneliti, sudah memenuhi harapan minimum dalam pemenuhan kebutuhan informasi, tetapi belum dapat memenuhi selisih gap dengan harapan ideal yang di harapkan peneliti.

Kata kunci: kepuasan pemustaka; manuskrip; perpustakaan khusus; LibqualTM

Abstract

[Title: Researcher's Satisfaction in Fulfilling the Information Needs of the Manuscript Collection at the Sonobudoyo Yogyakarta Museum Library]. The purpose of this study was to find out how much the level of satisfaction of the users, which was more specific to researchers who were looking for material or material in the services of the Manuscript of the Sonobudoyo Museum Library using LibqualTM analysis. This reserch use the design and types of quantitative research using methods of analysis based on LibqualTM aspect. The results showed a Perception (P) average score of 4,29 Minimum Hope score (HM) of 3,97, Ideal Hope score (HI) of 4,60. From these data, it shows that researchers in the MSB Library are satisfied, because the perception score is between the Minimum Hope (HM) and Ideal Hope (HI) scores. Satisfaction has been fulfilled, even though the Perception (P) score has not exceeded the Ideal Hope (HI) score. Meanwhile the AG score (Adequency Gap) is the score showing a positive of 0,3. It is known that researcher satisfaction has fulfilled minimal expectations in information needs, because it shows a positive side. In the Superiority Gap (SG) score of minus (-) of -0,31. It means that researcher satisfaction, has met the minimum expectations in fulfilling information needs, but has not been able to fulfill the gap gap with the ideal expectations expected by the researcher.

Keywords: user satisfaction; manuscripts; special library; LibqualTM

^{*)}Penulis Korespondensi.
Email : ramanugraha17@gmail.com

1. Pendahuluan

Perpustakaan berfungsi sebagai pengolah dan penyedia berbagai macam informasi yang bertujuan sebagai pemenuhan kebutuhan informasi bagi para anggota perpustakaan maupun pemustaka yang mengunjungi perpustakaan. Kebutuhan pemustaka memiliki berbagai macam korelasi dengan berbagai hal, salah satunya kepuasan pemustaka. Kepuasan Pemustaka merupakan rasa puas, rasa terpenuhinya kebutuhan informasi secara maksimal dengan membandingkan antara harapan pemustaka dan hasil yang di peroleh pemustaka saat memanfaatkan layanan, koleksi bahkan dalam pelayanan perpustakaan.

Menurut menurut Suwarno (2009: 80) "pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan, baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya)." Sementara menurut Sutarno (2008: 145), mendefinisikan pemakai perpustakaan adalah "orang atau kelompok masyarakat yang memakai dan memanfaatkan layanan perpustakaan, baik anggota maupun bukan anggota." Jadi, pemustaka merupakan pengguna dari fasilitas perpustakaan, baik anggota perpustakaan maupun bukan anggota perpustakaan. Ada berbagai jenis pemustaka seperti pelajar, mahasiswa, guru, dosen, karyawan, dan masyarakat umum, tergantung dengan jenis perpustakaan tersebut. Pemustaka datang ke perpustakaan dengan berbagai tujuan untuk pemenuhan kebutuhan informasi, misalnya mencari materi untuk tugas ataupun penelitian, menyalurkan minat baca, ataupun dengan tujuan untuk rekreasi.

Pemustaka datang berkunjung ke perpustakaan, dilandasi atas beberapa kebutuhan. Ada tiga kebutuhan yang sering ditemui pada Pemustaka perpustakaan menurut Fisher 1988 dalam Sulisty, Basuki (2004: 393) antara lain :

1. *Need for information* , merupakan suatu kebutuhan akan informasi yang bersifat umum. Pengunjung datang ke perpustakaan sekedar mencari informasi yang bersifat umum.
2. *Needs for material and facilities*, merupakan kebutuhan untuk mendapatkan buku-buku atau bahan pustaka lain, serta kebutuhan akan fasilitas perpustakaan yang menunjang kegiatan belajar. Pemustaka yang datang ke perpustakaan tidak hanya memanfaatkan informasi yang ada di perpustakaan, namun memanfaatkan fasilitas fasilitas yang disediakan baik dalam bentuk fasilitas pendukung maupun administrasi dalam perpustakaan.
3. *Needs for guidance and support*, merupakan kebutuhan untuk mendapatkan bimbingan atau petunjuk yang memudahkan pengguna mendapatkan apa yang diinginkan.

Pemustaka datang ke perpustakaan dengan harapan untuk memperoleh pengarahannya maupun pendukung dalam proses untuk mendapatkan apa yang diharapkan oleh pemustaka tersebut, hal ini juga identik dengan

pemustaka yang merupakan peneliti, dimana peneliti akan mengharapkan dukungan beserta panduan untuk melakukan atau memperoleh informasi yang dibutuhkan guna melengkapi materi pada penelitian yang dijalankan.

Ada beberapa faktor yang melandasi pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan, salah satunya kebutuhan informasi. Pemustaka datang ke perpustakaan dengan harapan terpenuhi kebutuhan informasi yang diharapkan. Kebutuhan informasi berkaitan dengan kepuasan, karena saat mendapatkan informasi, pemustaka akan melakukan evaluasi terhadap kebutuhan informasi yang dibutuhkan, apabila pemustaka mendapatkan informasi yang diharapkan, pemustaka akan merasa puas. Kepuasan secara umum menurut Kotler dalam Sunyoto (2013: 35) mengartikan, kepuasan konsumen sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira.

Sementara itu kepuasan pemustaka menurut Sutardji dan Maulidiyah (Achmad, 2012: 23) "merupakan suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan. Kepuasan pengguna informasi merupakan kesepadanannya antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterimanya". Sulisty-Basuki (1992: 204) berpendapat kepuasan pemustaka tergantung pada beberapa faktor, diantaranya:

1. Kecepatan layanan, merupakan waktu yang diperlukan dalam pencarian serta memperoleh informasi yang diinginkan
2. Perbandingan antara pertanyaan yang diajukan dengan jawaban yang memuaskan.
3. Nisbah Ketepatan yaitu ketepatan atau relevansi informasi yang disediakan dengan kebutuhan pemustaka
4. Tingkat kemutakhiran jawab tidak diketahui oleh pemustaka sebelum memperoleh jawaban.
5. Keleluasaan, maksudnya seberapa jauh pemustaka dan seberapa jauh unit-unit informasi dalam menyediakan berbagai jawaban atas kebutuhan informasi.
6. Usaha pemustaka untuk memanfaatkan jasa yang tersedia, prosedur, waktu yang diperlukan, harga jasa, kenyamanan dalam saluran komunikasi, kesederhanaan penyajian, dan sebagainya.

Pada penelitian ini, pengambilan data penelitian menggunakan metode LibqualTM. LibqualTM menurut Fatmawati, (2011: 64) adalah layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, menemukan, memahami dan mengambil tindakan berdasarkan

pendapat pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan. Layanan ini ditawarkan kepada masyarakat perpustakaan oleh Asosiasi Riset Perpustakaan (ARL). Inti program Libqual™ ini adalah survei berbasis pemustaka untuk membantu perpustakaan dalam penilaian dan peningkatan layanan perpustakaan, merubah budaya organisasi, dan pemasaran perpustakaan. Tiga dimensi yang dijadikan indikator pengukuran Libqual™ menurut ARL dalam (Fatmawati, 2012: 3) yaitu:

1. *Affect of service*, yaitu pengukuran dimensi interpersonal layanan perpustakaan yang mencakup kemampuan, sikap dan mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani pengguna, yang meliputi :

- a. *Assurance*, yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka. Pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan tersebut membuat pemustaka menaruh rasa percaya kepada layanan perpustakaan.
- b. *Empathy*, rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pemustaka.
- c. *Responsiveness*, selalu siap/tanggap membantu pengguna yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu.
- d. *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat.

2. *Information control*, yaitu pengukuran kualitas layanan baik dari segi perspektif maupun akses informasi ke sumber daya. Selain itu pengukuran kontrol informasi yang ada di perpustakaan. Seperti ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi (*scope of content*), kemudahan akses untuk menemukan koleksi, kemudahan navigasi (*ease of navigation*), aktualitas (*timeliness*), waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan, peralatan (*equipment*), kenyamanan (*convenience*) dan *self reliance* (kepercayaan diri).

3. *Library as Place*, yaitu pengukuran lingkungan fisik yang dapat dirasakan dari segi pragmatis, seperti sarana dan fasilitas perpustakaan, rambu-rambu perpustakaan. Pada aspek ini lebih menekankan perpustakaan sebagai sebuah tempat, ini diambil dari konsep tangibles dalam Servqual, yaitu kemampuan menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik (*physical facilities*), dan bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang (*utilitarian space*), sebagai simbol dan tempat perlindungan.

Metode libqual™ mempunyai manfaat bagi pustakawan serta pemustaka, yang dalam penelitian ini sebagai peneliti. Menurut Fatmawati, Endang (2012: 189), memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Pustakawan

- a. Pustakawan mengetahui adanya prioritas permasalahan yang ada di perpustakaan.
- b. Pustakawan memperoleh gambaran tingkat produktivitas layanan yang telah dilakukan selama ini.
- c. Pustakawan dapat mengetahui dari hasil pengolahan libqual™, pada aspek apa yang harus di benahi.
- d. Sebagai bahan kajian untuk mencari strategi dalam meningkatkan layanan di perpustakaan.
- e. Sebagai bahan informasi untuk menuju pencapaian visi, misi serta tujuan perpustakaan.

2. Bagi Pemustaka (Peneliti)

Memberikan kesempatan kepada pemustaka, untuk memberitahukan kekurangan-kekurangan dalam penilaian aspek libqual™, sehingga perpustakaan dapat menanggapi, berbenah serta dapat meningkatkan harapan pemustaka.

Konsep kepuasan peneliti dalam penelitian ini adalah, Perpustakaan Museum Sonobudoyo Yogyakarta dahulu sebelum menjadi perpustakaan, merupakan sekolah kuno. Sebenarnya, Perpustakaan Museum Sonobudoyo, merupakan Perpustakaan Khusus dalam lingkup perpustakaan instansi. Namun karena pentingnya penyebarluasan informasi yang ada di dalam layanan perpustakaan, maka perpustakaan di buka untuk umum walau dengan beberapa syarat kunjungan. Perpustakaan ini mencakup beberapa koleksi kuno peninggalan sejarah diantaranya koleksi manuskrip, manuskrip digital serta buku- buku kuno peninggalan sejarah. Pemustaka dapat berkunjung ke perpustakaan Museum Sonobudoyo untuk mencari informasi yang dibutuhkan dengan berbagai media tersebut. Koleksi manuskrip merupakan koleksi peninggalan masa lampai yang berbentuk tertulis secara manual dengan media kertas ataupun daun lontar. Kepuasan dalam pemenuhan kebutuhan informasi koleksi manuskrip adalah seseorang baik individu maupun berkelompok yang sedang melaksanakan penelitian dengan memanfaatkan media yang tersedia di perpustakaan tersebut atau di objek tersebut ilmiah, terpercaya dan dapat dipertanggung jawabkan sebagai tuntutan dalam tugas ataupun penelitian ilmiah.

Perpustakaan Sonobudoyo adalah sebuah perpustakaan yang berdiri di dalam lingkungan sebuah instansi berbentuk museum. Maka perpustakaan ini termasuk ke dalam perpustakaan khusus walaupun perpustakaan ini di buka untuk umum, dengan mengacu pada spesialisasi koleksi yang dimiliki oleh Perpustakaan Museum Sonobudoyo.

Pengertian perpustakaan khusus menurut Sulistyobasuki (1991:49) "Perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh sebuah departemen, lembaga negara, lembaga penelitian, organisasi massa, militer, industri maupun perusahaan swasta". Tugas dari perpustakaan khusus adalah melayani keperluan badan tersebut dengan menyediakan koleksi buku untuk para ahli dan penelitian yang tergabung pada

badan tertentu dan memberi keterangan biografi yang cepat dan tepat serta mengadakan penelusuran literatur atas permintaan.

Perpustakaan mempunyai beberapa fungsi penting, Menurut Soetminah dalam Pendit (1992: 28), "Fungsi perpustakaan khusus adalah sebagai pusat referal dan penelitian serta untuk memperlancar pelaksanaan tugas instansi yang bersangkutan. Sedangkan tugas perpustakaan khusus adalah melayani suatu kelompok masyarakat khusus yang memiliki kesamaan dalam kebutuhan dan minat terhadap bahan pustaka dan informasi"

Koleksi-koleksi yang ada di perpustakaan Museum Sonobudoyo merupakan peninggalan dari Javanesse School yang dahulu kegiatan sekolah dilakukan di sekitar perpustakaan. Selain itu banyak koleksi-koleksi Keraton Yogyakarta yang tersimpan di perpustakaan MSB. Koleksi yang dimiliki Perpustakaan Museum Sonobudoyo diantaranya manuskrip kuno, manuskrip dalam bentuk digital, serta bahan-bahan pustaka kuno peninggalan sejarah masa lampau. Lebih spesifik, manuskrip merupakan hasil dari karya cetak masa lampau yang ditulis secara manual diatas kertas atau daun lontar yang masih ada dan dirawat hingga sekarang. Untuk pengertian manuskrip secara baku untuk saat ini masih melebar karena tergantung dengan sudut pandang individu atau peneliti. Peneliti mencari informasi pada manuskrip dengan tujuan untuk mendapatkan bukti, dasar, pedoman, patokan atau untuk melihat apa yang terjadi di masa lampau. Pemustaka yang memanfaatkan dan menyesuaikan kebutuhan informasinya dengan koleksi yang ada.

Seperti yang dijelaskan tentang kebutuhan informasi, kebutuhan informasi merupakan harapan dalam memperoleh pengetahuan yang bernilai guna untuk dirinya. Jadi, pemustaka yang sedang mencari informasi atau sedang dalam tahap penenuhan kebutuhan informasi di perpustakaan mengharapakan kebutuharn informasi yang dia butuhkan dapat terpenuhi dengan cepat, tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan. Penelitian ini, Perpustakaan Museum Sonobudoyo, termasuk dalam lingkup perpustakaan khusus, serta menggunakan aspek media manuskrip kuno pada layanan manuskrip sebagai media untuk pemenuhan kebutuhan informasi penelitian. Tingkat kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kecepatan layanan, perbandingan pertanyaan yang diajukan dengan jawaban, relevansi, tingkat kemutakhiran, keleluasaan dalam menggunakan informasi atau layanan serta usaha pemustaka untuk memanfaatkan layanan yang ada. Faktor kepuasan secara singkat tersebut yang mempengaruhi hasil akhir terhadap kepuasan penggunaan informasi oleh pemustaka.

Persentase indikator dalam libqualTM akan dianalisis dan diolah data memunculkan hasil akhir antara peneliti sebagai pemustaka yang merasa sangat puas terhadap layanan perpustakaan, merasa cukup puas, puas, kurang

puas atau bahkan tidak puas dengan layanan serta informasi yang ada di Perpustakaan Museum Sonobudoyo.

Penelitian ini bertempat di Layanan Manuskrip Perpustakaan Museum Sonobudoyo Yogyakarta. Manuskrip menurut KBBI, merupakan naskah yang ditulis secara manual menggunakan tangan yang menjadi kajian filologi yang tersimpan di museum atau tempat tertentu yang belum pernah di selidiki. Naskah berbentuk tulisan pena, pensil atau ketikan tanpa cetakan. Sementara menurut Baried Dalam Venny (2003 : 26), Naskah adalah tulisan tangan yang menyimpan berbagai ungkapan pikiran dan perasaan sebagai hasil budaya masa lampau.

Jadi berdasarkan pendapat diatas, manuskrip merupakan Naskah yang ditulis dengan menggunakan tulisan tangan, yang menyimpan berbagai ungkapan pikiran hasil budaya masa lampau.

Berdasarkan peraturan yang dikeluarkan oleh PERPUSNAS RI pada tahun 1992 , Perpustakaan Museum Sonobudoyo termasuk pada Perpustakaan Instansi, walau tetap di buka untuk umum dengan memiliki jenis koleksi bahan pustaka tercetak (manuskrip). Perpustakaan instansi di maknai oleh Menurut Sutarno (2006: 37) yaitu "Perpustakaan yang berada pada lembaga-lembaga pemerintahan dan swasta. Perpustakaan tersebut diadakan sebagai sumber informasi dan ilmu pengetahuan yang berkaitan baik langsung maupun tidak langsung dengan instansi induknya." Bagian dari layanan manuskrip adalah isi dari koleksi tersebut yaitu koleksi manuskrip. Koleksi manuskrip menurut KBBI, merupakan naskah yang ditulis secara manual menggunakan tangan yang menjadi kajian filologi yang tersimpan di museum atau tempat tertentu yang belum pernah di selidiki. Naskah dapat berbentuk tulisan pena, pensil atau ketikan tanpa cetakan.

2. Metode Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan peneliti dalam memanfaatkan layanan manuskrip di Perpustakaan Museum Sonobudoyo Yogyakarta yang dianalisis menggunakan teori kepuasan pemustaka, LibqualTM. Hasil akhir pada penelitian ini akan menunjukkan presentase kepuasan terhadap aspek-aspek yang dianalisis. Pada bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dan di spesifikan melalui pendekatan survei. Menurut Arikunto (2013: 27) penelitian kuantitatif sesuai dengan namanya, banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya.

Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menganalisis suatu populasi atau sampel, dengan bentuk analisa data yang

berupa statistic atau angka, bertujuan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang telah dirancang dalam penelitian. Hasil dari analisis dapat berbentuk angka bilangan atau presentase. Dalam penelitian ini, data hasil akhir menunjukkan presentase kepuasan peneliti dalam memanfaatkan layanan Perpustakaan Museum Sonobudoyo Yogyakarta.

Penelitian di Perpustakaan Museum Sonobudoyo ini menggunakan pendekatan survei. Pendekatan survei menurut Masri Singarimbun dan Sofian Effendi adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok Singarimbun dan Effendi (1987: 3). Selain itu dalam pelaksanaan penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, karena berdasarkan rancangan awal, penelitian ini mengulas tentang kepuasan. Kepuasan identik dengan satuan angka. Apabila menggunakan kualitatif, maka tidak dapat menggunakan analisis kepuasan, kepuasan akan berubah menjadi persepsi. Desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian deskriptif. Sugiyono (2014: 147) mendefinisikan metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan survey angket karena pendekatan inilah yang paling cocok untuk metode penelitian kuantitatif, karena dengan menggunakan angket, lebih meminimalisir generalisasi secara umum terhadap hasil penelitian tanpa memandang proses ilmiah dalam pengolahan penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah para pengunjung atau pemustaka layanan manuskrip Perpustakaan Sonobudoyo yang sedang menyusun atau menjalankan penelitian. Sementara, sampel merupakan bagian dari karakteristik tersebut merupakan pengunjung layanan Perpustakaan Museum Sonobudoyo. Pengunjung keseluruhan rata-rata setiap hari pada perpustakaan sonobudoyo berkisar antara 5-8 pemustaka setiap hari dan untuk peneliti antara 0-8 setiap hari. Perpustakaan museum sonobudoyo bukan seperti perpustakaan umum yang memiliki koleksi pada umumnya. Pada bulan November, jumlah peneliti yang datang memanfaatkan serta mengambil bahan di layanan koleksi manuskrip 8 orang, pada bulan Desember 11 orang, bulan Januari 8 dan pada bulan Februari sebanyak 8 orang.

Pemilihan narasumber informasi, Menurut Arikunto, (2002: 112), mengemukakan bahwa jika subjeknya kurang dari 100 lebih baik diambil semua sehingga penelitian merupakan penelitian populasi. Jika jumlahnya besar dapat diambil 10- 15% atau 20 – 25%. Dengan menggunakan teknik “*purposive sampling*” ini, maka pemustaka yang akan di jadikan responden

sebanyak 35 responden dari 35 populasi tersebut dengan masa tunggu di tempat penelitian selama 3 bulan.

Kepuasan akan dihitung dengan metode libqualTM sehingga variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini berdasar pada tiga dimensi yaitu:

1. *affect of service;*
2. *information Control;*
3. *library as place.*

Tiga dimensi tersebut akan menjadi pedoman penyusunan daftar pertanyaan kuisisioner yang akan dibagikan kepada pemustaka untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka pada layanan perpustakaan. Variabel digunakan sebagai dasar untuk memahami dan menganalisis hasil penelitian. Pertanyaan dalam kuisisioner berdasarkan dimensi tersebut sebanyak 16 pertanyaan yang harus di jawab oleh responden.

Penelitian ini akan menganalisis data untuk mengukur kepuasan pemustaka menggunakan metode LibqualTM dengan rumus sebagai berikut:

$$AG \text{ (Adequacy Gap)} = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Minimum (HM)}$$

$$SG \text{ (Superior Gap)} = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Ideal (HI)}$$

Apabila AG bernilai positif berarti responden cukup puas sebaliknya jika AG bernilai negatif maka menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum puas. Apabila skor SG menunjukkan nilai yang positif maka layanan yang diberikan sudah melebihi harapan pemustaka, jadi pemustaka sangat puas atas layanan. Apabila SG menunjukkan skor yang negatif maka kepuasan pemustaka dianggap baik atau berada dalam batas toleransi. (Fatmawati, 2015: 40-42). Jawaban responden dibagi dalam 5 kriteria skor, diantaranya sebagai berikut :

Tabel 1. Kriteria Skor (Fatmawati, 2015)

Skala	Kategori Penilaian
4,25-5,00	Sangat Puas
3,43-4,23	Puas
2,62-3,42	Cukup puas
1,81-2,61	Tidak Puas
1,00-1,80	Sangat Tidak puas

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Responden

Responden dalam penelitian ini adalah para pemustaka yang sedang melakukan kajian atau penelitian di Perpustakaan Museum Sonobudoyo Yogyakarta yang berjumlah 35 orang. Untuk memberikan gambaran yang

lebih jelas lagi berikut dideskripsikan kriteria responden dalam penelitian ini:

Tabel 2. Klasifikasi Responden

Jenis kelamin	Jumlah
Laki-Laki	8
Perempuan	27
Total	35

Semua responden memiliki klasifikasi pemustaka yang sedang melakukan atau mengambil data penelitian di Perpustakaan Museum Snobudoyo Yogyakarta dengan maksud kemampuan agar sesuai dengan sasaran penelitian ini, dalam mencerna informasi yang diajukan dalam kuisisioner. Kuisisioner diajukan kepada 35 responden sebagian besar dengan cara membaca dan mengisi sendiri, namun juga beberapa responden yang dibacakan dan dijelaskan.

3.2 Uji Validitas

Validitas merupakan suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur (Umar, 2007:58). Pada penelitian ini kuisisioner terdiri dari 6 item pernyataan untuk dimensi *Affect of Service* (AS), 6 item pertanyaan untuk dimensi *Information Control* (IC) dan 4 item pertanyaan untuk *Library as Place* (LP). Uji Validitas dilakukan dengan mengorelasikan jumlah skor faktor dan skor total. Berdasarkan uji validitas menggunakan rumus korelasi product moment df-2 dengan sampel yang digunakan yaitu sebanyak 35 sampel (N=35). $N=35-2$, $df=33$ menghasilkan rtabel sebesar 0,344.

Dapat diketahui ke 16 item pernyataan pada kuisisioner memiliki nilai rhitung (*corrected item-total correlation*) yang lebih besar dari rtabel, sehingga pernyataan tersebut dinyatakan valid. Berikut adalah perhitungan setiap butirnya:

Tabel 3. Uji Validitas *Affect of Service*

Item Instrument	r tabel	r hitung (<i>Corrected item-total correlation</i>)			Keterangan
		P	HM	HI	
AS 1	0,344	0,594	0,438	0,383	Valid
AS 2	0,344	0,444	0,550	0,539	Valid
AS 3	0,344	0,457	0,354	0,422	Valid
AS 4	0,344	0,561	0,442	0,466	Valid
AS 5	0,344	0,480	0,453	0,496	Valid
AS 6	0,344	0,439	0,689	0,553	Valid

Pada dimensi *Affect of Service* ke 6 butir pertanyaan memiliki rhitung (*corrected item-total correlation*) yang lebih besar dari rtabel, baik pada nilai Presepsi (P), Harapan Minimum (HM) dan Harapan Ideal (HI) keseluruhannya memiliki nilai hitung lebih tinggi dari 0,344 sehingga seluruh item instrument dinyatakan valid.

Begitu juga pada Dimensi *Information Control* dengan hasil uji sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Validitas *Information Control*

Item Instrument	r tabel	r hitung (<i>Corrected item-total correlation</i>)			Keterangan
		P	HM	HI	
IC 1	0,344	0,508	0,740	0,611	Valid
IC 2	0,344	0,538	0,463	0,420	Valid
IC 3	0,344	0,508	0,598	0,535	Valid
IC 4	0,344	0,381	0,598	0,535	Valid
IC 5	0,344	0,447	0,399	0,508	Valid
IC 6	0,344	0,566	0,671	0,382	Valid

Sama halnya dengan Dimensi *Affect of Service*, dalam Dimensi *Information Control* pada 6 item pernyataan memperoleh nilai rhitung, P, HM dan HI yang lebih besar dari nilai rtabel 0,344 sehingga pernyataan pada Dimensi *Information Control* dinyatakan Valid. Selanjutnya, uji validitas pada Dimensi *Library as Place* memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Validitas *Library as Place*

Item Instrument	r tabel	r hitung (<i>Corrected item-total correlation</i>)			Keterangan
		P	HM	HI	
LP 1	0,344	0,719	0,512	0,603	Valid
LP 2	0,344	0,674	0,509	0,780	Valid
LP 3	0,344	0,569	0,539	0,685	Valid
LP 4	0,344	0,435	0,526	0,676	Valid

Berdasarkan tabel 5 maka diperoleh hasil bahwa pernyataan pada Dimensi *Library as Place* juga dinyatakan valid karena ke 4 item pernyataan pada aspek P, HM dan HI memiliki nilai rhitung yang lebih besar dari 0,344. Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 3, tabel 4 dan tabel 6 dapat disimpulkan bahwa pernyataan kuisisioner dalam penelitian ini dinyatakan valid.

Pengujian reliabilitas menurut Sugiyono ditentukan dengan koefisien *Cronbach's Alfa*, dikatakan reliabel jika memiliki nilai koefisien di atas 0,60. Pengujian reliabilitas juga dilakukan dengan menggunakan SPSS 24.

Perhitungan reliabilitas kuisisioner pada penelitian ini mendapatkan hasil sebagai berikut:

Dimensi	Cronbach Alpha			α Standar
	P	HM	HI	
<i>Affect of Service</i>	0,663	0,627	0,799	0,60

Information of Control	0,676	0,714	0,679	0,60
Library as Place	0,658	0,733	0,758	0,60

Tabel 6. Hasil Uji Cronbach Alpha

Dari table tersebut, dapat diketahui bahwa masing-masing dimensi yaitu *Affect of Service*, *Information Control* dan *Library as Place* memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 sehingga instrumen data yang digunakan pada penelitian ini reliabel. Dengan begitu instrumen data pada penelitian ini konsisten dan akurat.

3.3 Kepuasan Pemustaka Secara Umum

Berikut adalah rerata skor Persepsi, Harapan Minimum, harapan Ideal yang didapat dari hasil rerata kuesioner responden, AG dan SG secara umum:

Tabel 7. Skor Kepuasan Pemustaka Secara Umum

P	HM	HI	AG	SG
4,29	3,97	4,60	0,32	-0,31

Dari hasil tabel 7 dapat disimpulkan bahwa skor "presepsi" telah memenuhi harapan minimum dan juga telah memenuhi harapan ideal. Dapat dijabarkan bahwa pandangan pemustaka Perpustakaan Museum Sonobudoyo Yogyakarta mengenai layanan perpustakaan yang mereka ketahui dan mereka rasakan selama ini secara keseluruhan sudah memenuhi tingkat minimum layanan yang bisa mereka terima (HM).

Skor *adequency Gap* (AG) yaitu selisih antara presepsi dan harapan minimum menunjukkan skor plus yaitu 0,32. Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah diatas harapan minimum pemustaka sehingga pemustaka "puas" pada layanan perpustakaan. Adapun, pada hasil SG memiliki nilai negatif yaitu -0,31 maka menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai "kurang baik" namun berada pada "batas zone of tolerance". Selanjutn dilakukan analisis secara umum berdasarkan dimensi dalam LibqualTM yaitu *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan), *Information control* (kualitas dan akses informasi), *Library as Place* (Sarana Perpustakaan) diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 8. Skor Kepuasan Dimensi LibqualTM

Dimensi	P	HM	HI	AG	SG
<i>Affect of Service</i> (kinerja petugas dalam pelayanan)	4,45	4,00	4,68	0,45	-0,23
<i>Information Control</i> (kualitas dan akses informasi)	4,12	3,98	4,48	0,14	-0,36
<i>Library as Place</i> (sarana perpustakaan)	4,29	3,89	4,67	0,4	-0,38

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat pada ketiga dimensi, maka *Affect of Service* memiliki nilai "presepsi" pemustaka paling tinggi dilanjutkan dengan dimensi *Library As Place*. Dari data tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa pandangan pemustaka baik yang

dirasakan dan diketahui secara langsung adalah *Affect of service* atau kinerja pelayanan dari petugas, kemudian , dilanjut *Library as Place* atau sarana dan prasarana perpustakaan dan nilai presepsi terendah ada pada dimensi *Information control* atau kualitas dan akses informasi di dalam perpustakaan.

Selanjutnya jika dilihat dari harapan minimum dan harapan ideal maka nilai tertinggi pada dimensi *Affect of service* dan *Library as Place*, yang memiliki skor seimbang, kemudian dilanjutkan *Information control*. Pemustaka memiliki harapan minimum dan harapan ideal pada kinerja petugas tinggi, kondisi ini sesuai dengan kondisi lapangan bahwa kinerja petugas sangat berpengaruh pada kepuasan pemustaka Perpustakaan Museum Sonobudoyo, karena pada kenyataan hampir seluruh pemustaka bergantung dengan petugas perpustakaan ketika mereka memanfaatkan layanan perpustakaan, mereka cenderung akan lebih sering meminta bantuan kepada petugas ketika memanfaatkan layanan, terutama apabila mengalami kesulitan.

Kepuasan pemustaka di perpustakaan MSB berdasarkan kesenjangan antara P, HM dan HI pada ketiga dimensi dapat dilihat bahwa skor AG yang paling tinggi ada pada dimensi *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan), pada berikutnya dimensi *Library as Place* dan dilanjut *Information control*. Berdasarkan nilai tersebut bahwa kualitas pada dimensi *Affect of service* memiliki kontribusi tertinggi pada kepuasan pemustaka, dan *information control* memiliki kontribusi terendah. Sementara, jika dilihat dari skor SG, maka *affect of service* memiliki skor tertinggi selanjutnya *Library as Place* dan *Information control*. Dari skor AG dan SG terbukti bahwa *Affect of Service* yaitu kinerja petugas dalam pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka sebagai peneliti di Perpustakaan MSB. Dalam penelitian ini, pemustaka MSB merasakan kualitas kinerja yang cukup baik dari petugas perpustakaan sehingga mereka merasa cukup puas.

Selanjutnya aspek-aspek tersebut dijabarkan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 9. Skor Kepuasan per Dimensi *Affect of Service*

Dimensi	P	HM	HI	AG	SG
<i>Reability</i> (kehandalan)	4,57	4,05	4,74	0,52	-0,17
<i>Responsivness</i> (ketanggapan)	4,42	4,05	4,71	0,37	-0,29
<i>Assurance</i> (jaminan/kepastian)	4,40	3,98	4,57	0,42	-0,17
<i>Emphaty</i> (empati)	4,48	3,98	4,74	0,50	-0,26

Berdasarkan tabel dapat dilihat pada skor persepsi nilai tertinggi ada pada indikator *Reability* atau kehandalan petugas dengan skor 4,57 dilanjutkan dengan *Emphaty*, dukungan petugas saat pemustaka melakukan pencarian informasi sebesar 4,48. Selanjutnya skor *Responsiveness* yaitu ketanggapan petugas dalam melayani serta membantu pemustaka (peneliti) dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Dan terendah *Assurance* dengan skor 4,40. *Assurance* merupakan jaminan atau kepastian terhadap informasi yang di dapat oleh peneliti.

Pada bagian HM atau disebut Harapan Minimum, skor tertinggi diperoleh 4,05 pada bagian *reability* serta *responsiveness*, yang memiliki arti bahwa harapan minimum pada layanan *Affect Of Service* telah memiliki penilaian yang puas terhadap kehandalan petugas pelayanan, yang melayani sesuai jam yang berlaku dan ketanggapan petugas, yang menanggapi pemustaka secara cepat. Skor selanjutnya ditempati oleh *assurance* dan *emphaty*, memiliki skor yang sama sebesar 3,98 yang berarti peneliti telah merasa cukup puas terhadap keramahan petugas, serta bantuan petugas yang cukup berarti saat peneliti kesulitan mencari informasi.

Berdasarkan pada tabel diatas, HM (Harapan Maksimum) merupakan harapan tertinggi yang diharapkan peneliti saat memanfaatkan layanan manuskrip di Perpustakaan Museum Sonobudoyo, peneliti menaruh harapan yang besar pada aspek *reability* serta *emphaty*. Aspek tersebut berkaitan dengan jam pelayanan petugas perpustakaan serta rasa empati dari petugas pelayanan, yang memberikan pertolongan saat peneliti kesulitan mencari informasi dan bersikap kooperatif/tidak galak saat peneliti menghadapi kesulitan saat memanfaatkan layanan manuskrip di Perpustakaan Museum Sonobudoyo.

Pada bagian AG atau disebut *Adequancy Gap* yang merupakan selisih antara persepsi peneliti dengan harapan minimum (HM) yang diharapkan dalam pelayanan perpustakaan, skor tertinggi ditempati oleh aspek *Reability*, yang merupakan faktor kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan kepada peneliti sesuai dengan jam yang berlaku. Skor menunjukkan angka positif, apabila menunjukkan angka positif, peneliti telah merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan pihak Perpustakaan Museum Sonobudoyo, walaupun pada sisi *Superior Gap* atau selisih antara persepsi dengan harapan ideal (HI) menunjukkan skor -0,17. Skor minus dalam SG menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka telah mencapai batas minimum (HM) walaupun belum memenuhi harapan ideal dari peneliti, tapi dengan catatan skor AG (-) masih dalam batas toleransi. Skor AG tertinggi selanjutnya diisi oleh faktor *Emphaty* atau bisa disebut empati. Empati merupakan rasa kasih sayang serta tindakan petugas perpustakaan dalam membantu peneliti yang mengalami kendala dalam pencarian informasi serta petugas bersikap kooperatif dan tidak galak saat membimbing peneliti dalam mencari informasi di layanan manuskrip. Skor SG diperoleh sebesar 0,50 dan skor AG sebesar -0,26. Hal tersebut menunjukkan bahwa factor empati telah memenuhi harapan minimum dari peneliti tersebut, walau belum memenuhi harapan ideal yang diharapkan.

Skor berikutnya diisi oleh factor *Assurance* dan terakhir faktor *responsiveness*. Kedua faktor tersebut pada bagian AG menunjukkan skor positif, sebesar 0,42 dan 0,37 yang memiliki arti peneliti telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas, dan telah mencapai

batas minimum yang diharapkan peneliti. Sementara itu skor SG kembali menunjukkan skor (-) yaitu sebesar -0,29 dan -0,17 yang dapat diartikan bahwa peneliti telah merasa puas dan mencapai batas harapan minimum, namun belum tercapai batas harapan ideal yang diharapkan (HI).

Tabel 10. Skor Kepuasan Dimensi *Information Control*

Dimensi	P	HM	HI	AG	SG
<i>Convience</i> (kenyamanan mengakses informasi)	4,14	4,00	4,40	0,14	-0,26
<i>Self Relience</i> (kemandirian mengakses informasi)	4,11	3,91	4,48	0,20	-0,37
<i>Equipment</i> (peralatan mengakses informasi)	4,11	4,00	4,48	0,11	-0,37
<i>Easy of Navigation</i> (kemudahan mengakses informasi)	4,11	4,00	4,45	0,11	-0,34
<i>Scope</i> (cakupan informasi)	4,17	4,00	4,48	0,17	-0,31

Berdasarkan tabel dapat dilihat pada skor persepsi nilai tertinggi ada pada indikator *Scope* atau informasi manuskrip sesuai dengan kebutuhan pemustaka sebesar 4,17. Pada posisi kedua dilanjutkan dengan *Convience*, yaitu perasaan mudah dan nyaman ketika pemustaka membaca di dalam perpustakaan sebesar 4,14, untuk selanjutnya ditempati oleh *Self Relience* dan *Equipment* memiliki skor yang sama sebesar 4,11. *Self Relience* dan *Equipment* menyakut pertanyaan tentang jumlah komputer, internet serta jumlah koleksi manuskrip telah sesuai dengan kebutuhan informasi peneliti.

Pada bagian Harapan Minimum (HM) hampir secara keseluruhan memiliki skor yang sama, yaitu sebesar 4,00 pada aspek *convience*, *equipment*, *easy of navigation* serta *scoope*. Aspek tersebut membahas tentang kenyamanan saat membaca di perpustakaan, internet serta computer di perpustakaan cukup untuk diakses, file manuskrip digital di buat katalog untuk mempermudah pencarian serta cakupan file manuskrip telah sesuai dengan kebutuhan peneliti. Skor berbeda ditunjukkan oleh *Self Relience* yaitu kemandirian peneliti dalam mengakses dan mencari informasi sebesar 3,91.

Pada bagian Harapan Ideal, peneliti menaruh harapan pada beberapa faktor diantaranya *Self Relience*, *Equipment* serta *scope* dengan skor yang sama sebesar 4,48. Hal tersebut menunjukkan bahwa peneliti mengharapakan harapan yang lebih besar daripada harapan minimum yang dia peroleh saat memanfaatkan layanan manuskrip, terutama kesesuaian manuskrip dengan berbagai macam kebutuhan informasi yang dia cari. Skor berikutnya diisi oleh *Easy of Navigation* sebesar 4,45, merupakan skor yang mengharapakan kemudahan dalam mencari file manuskrip digital dalam computer yang telah di sediakan. Dan terakhir *Convenience* yaitu kenyamanan saat mengakses serta membaca informasi di perpustakaan sebesar 4,00. Berdasarkan pada table 10 pada bagian AG dan SG, terlihat pada indikator *Self Relience* memiliki skor

tertinggi sebesar 0,20, walaupun SG memiliki skor minus sebesar -0,37. Hal tersebut menunjukkan bahwa peneliti telah merasa puas, melampaui batas harapan minimum yang diharapkan, namun belum mampu memenuhi batas ideal yang terlampaui jauh sebesar -0,37. Walaupun begitu, peneliti dapat dikatakan puas, karena telah memenuhi harapan minimum, dan bila SG memiliki skor minus (-) diartikan bahwa gap antara persepsi dengan harapan ideal terlalu jauh namun masih dalam batas *zone of tolerance*. Selanjutnya pada bagian *Scope* atau cakupan informasi menempati posisi ke 2 dengan skor AG sebesar 0,17 dan skor SG sebesar -0,31. Seperti telah dijabarkan diatas, skor tersebut memiliki arti bahwa kepuasan peneliti pada pertanyaan tentang kesesuaian manuskrip dengan kebutuhan, menyatakan peneliti puas, berada diatas batas harapan minimal, walaupun masih jauh untuk mencapai harapan ideal (HI).

Tabel 11. Skor Kepuasan Pemustaka terhadap *Library as Place*

Dimensi	P	HM	HI	AG	SG
<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	4,41	4,05	4,75	0,39	-0,31
<i>Utilitarian Space</i> (ruang yang bermanfaat)	4,31	3,74	4,54	0,57	-0,23
<i>Refuge</i> (tepat belajar yang nyaman)	3,97	3,71	4,65	0,26	-0,68

Berdasarkan tabel dapat dilihat pada skor persepsi nilai tertinggi ada pada indikator *Tangibles* atau bukti fisik dari fasilitas yang disediakan perpustakaan dengan skor 4,44 dilanjutkan dengan *Utilitarian Space*, ruang yang bermanfaat, nyaman serta ruangan perpustakaan mudah dimanfaatkan sebesar 4,31 dan terakhir ditempati oleh *Refuge*, yaitu tempat belajar yang nyaman sebesar 3,97.

Pada bagian Harapan Minimum (HM) skor tertinggi juga ditempati oleh dimensi *Tangibles* sebesar 4,05. Disusul oleh *Utilitarian Space* atau bisa juga disebut ruang yang bermanfaat sebesar 3,74 dan *Refuge* sebesar 3,71. Sementara itu pada Harapan Ideal (HI) peneliti menaruh skor tinggi pada dimensi *Tangibles* yang merupakan bukti fisik ruangan serta perlengkapan perpustakaan berfungsi dengan baik dan nyaman sebesar 4,75. Selanjutnya diisi oleh *Refuge* atau bisa disebut dimensi perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman sebesar 4,65 dan terakhir dimensi *Utilitarian Space* yang mempertanyakan tentang penataan serta desain perpustakaan yang nyaman serta mudah dimanfaatkan sebesar 4,54.

Selanjutnya pada bagian AG (*Adequency Gap*), merupakan selisih antara Persepsi (P) dengan Harapan Minimum (HM) tertinggi ada di dimensi *Utilitarian Space* sebesar 0,57 dan memiliki SG sebesar -0,23. SG merupakan *Superior Gap*, selisih antara Persepsi (P) dengan Harapan Ideal (HI) sebesar -0,23. Angka SG tersebut terbilang kecil diantara angka SG dimensi lain. Hal ini dapat dijelaskan bahwa peneliti merasa puas

dengan pertanyaan tentang dimensi *Utilitarian Space* yang menjelaskan tentang kenyamanan serta kemudahan dalam memanfaatkan ruangan perpustakaan, namun kepuasan tersebut belum mampu melampaui skor harapan ideal peneliti karena menunjukkan skor minus dan *gap* yang cukup jauh, namun masih dalam taraf toleransi.

Berikutnya, diisi oleh dimensi *Tangibles* dan *Refuge*. *Tangibles* memiliki skor *gap* SG sebesar 0,32, skor positif menunjukkan bahwa peneliti telah merasa puas terhadap ruang serta perlengkapan di perpustakaan yang berfungsi dengan baik walau belum dapat mencapai kepuasan harapan ideal, karena skor *gap* SG menunjukkan minus, sebesar -0,31. Peneliti merasa puas hanya sebatas diatas Harapan Minimum, belum dapat mencapai Harapan Ideal yang diharapkan.

4. Simpulan

dapat disimpulkan beberapa hal tentang kepuasan peneliti di Perpustakaan Museum Sonobudoyo Yogyakarta, diantaranya sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan Museum Sonobudoyo sudah cukup baik, terbukti beberapa indikator persepsi kepuasan telah hampir secara keseluruhan memenuhi nominal Harapan Minimum. Skor persepsi hampir secara garis besar ada diantara HM dan HI, yang menandakan bahwa pemustaka sebagai peneliti sudah cukup puas dengan layanan yang telah diberikan.
2. Skor AG (*Adequency Gap*) secara keseluruhan hasilnya berada pada sisi (+) positif, tidak ada satupun yang berada pada posisi (-) minus. Hal tersebut memiliki makna bahwa peneliti yang memanfaatkan layanan perpustakaan telah merasa puas, melebihi dari Harapan Minimum (HM) yang pemustaka harapkan. Sementara skor SG (*Superior Gap*) rata-rata memiliki skor (-), yang artinya persepsi peneliti belum dapat memenuhi Harapan Ideal peneliti yang memanfaatkan layanan perpustakaan, namun dengan catatan skor (-) minus tersebut dalam batas yang sangat wajar.

Daftar Pustaka

- Achmad, dkk. 2012. *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fatmawati, Endang. 2011. *Kajian Teoritis Mengenai Metode LibQUALTM untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan*. Semarang: Libraria. Sumber <journal.fppti.or.id/index.php/lib/article/download/4/6>. Diunduh [05 Agustus 2017]

- <http://kbbi.web.id>>manuskrip
- Husein, Umar. 2007. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Masri Singarimbun et al. (1987). *Metode Penelitian Survei*. Edisi Revisi. Penerbit PT. Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta.
- Pendit, Putu Laxman. 1992. "Makna Informasi, Lanjutan dari sebuah Perdebatan." *Dalam Bunga Rampai 40 Tahun Pendidikan Ilmu Perpustakaan di Indonesia*. Jakarta: Kesaint Blanc
- Perpustakaan Nasional RI. 1992. *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Khusus*. Ed.1. Jilid.1. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan Research and Design*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Buku Seru.
- Sulistyo, Basuki. 1992. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sulistyo, Basuki. 2004. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Sutarno. 2006. *Tanggung Jawab Perpustakaan: Dalam Mengembangkan Masyarakat Informasi*. Jakarta :Panta Rei.
- Sutarno. 2008. *Tanggung Jawab Perpustakaan: Dalam Mengembangkan Masyarakat Informasi*. Jakarta : Panta Rei.
- Venny, Ekowati Indria. 2003. *Pengantar Teori Filologi*. Yogyakarta: Badan Penelitian dan Publikasi Fakultas Seksi Filologi, Fakultas Sastra Universitas Gajah Mada Yogyakarta