

# ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA (STUDI KASUS PADA PUSAT PERPUSTAKAAN IAIN TULUNGAGUNG)

Erma Awalien Rochmah

IAIN Tulungagung  
ermaawalien@yahoo.co.id

**Abstract:** *This research is motivated by the importance of quality in each service activity especially in organizations engaged in services, including libraries. This research was aimed at testing the correlation between ServQual dimensions provided by the IAIN Tulungagung Library with user satisfaction. This research was conducted with a quantitative approach. The sample of this study was the visitors of the IAIN Tulungagung Library which was randomly selected. The total sample of 400 people was determined using the Slovin formula. The data in this study were obtained through a questionnaire containing statements with closed responses (answer has been determined). Data analysis in this study involved validity test, reliability test, normality test and Spearman correlation test. The results showed that: (1) The dimensions of quality Tangible (X1) services have a strong relationship with user satisfaction (Y) because it has a correlation value of 67.2%. (2) Reliability quality dimension (X2) service has a strong relationship with user satisfaction (Y) because it has a correlation value of 53.2%. (3) The dimension of Responsiveness (X3) service quality has a strong relationship with user satisfaction (Y) because it has a correlation value of 55.4%. (4) Quality Assurance (X4) service dimension has a strong relationship with user satisfaction (Y) because it has a correlation value of 57.9%. (5) Quality dimension of Emphaty (X5) service has a very strong relationship with user satisfaction (Y) because it has a correlation of 75.7%. And (6) The results of the Spearman correlation test show that all X variables (tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy) have a very strong relationship with the Y variable (user satisfaction) because it has a correlation value of 77.7%. From the results of these studies it can be concluded that all dimensions of service quality have a significant relationship or correlation with user satisfaction.*

**Keywords:** *library services, service quality, user satisfaction*

**Abstrak:** *Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pada setiap kegiatan layanan terutama pada organisasi yang bergerak dibidang jasa, termasuk di dalamnya perpustakaan. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menguji korelasi antara dimensi ServQual yang diberikan oleh Pusat Perpustakaan LAIN Tulungagung dengan kepuasan pemustaka. Sampel penelitian ini adalah pemustaka dari Pusat Perpustakaan LAIN Tulungagung yang*

dipilih secara acak. Jumlah sampel sebanyak 400 orang ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang berisi pernyataan. Pernyataan tersebut bersifat tertutup (jawaban telah ditentukan). Analisis data dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas dan uji korelasi Spearman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Dimensi kualitas Tangible (X1) layanan memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pemustaka (Y) karena memiliki nilai korelasi sebesar 67,2%. (2) Dimensi kualitas Reliability (X2) layanan memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pemustaka (Y) karena memiliki nilai korelasi 53,2%. (3) Dimensi kualitas Responsiveness (X3) layanan memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pemustaka (Y) karena memiliki nilai korelasi sebesar 55,4%. (4) Dimensi kualitas Assurance (X4) layanan memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pemustaka (Y) karena memiliki nilai korelasi 57,9%. (5) Dimensi kualitas Emphaty (X5) layanan memiliki hubungan yang sangat kuat dengan kepuasan pemustaka (Y) karena memiliki korelasi sebesar 75,7%. Dan (6) Hasil uji korelasi Spearman menunjukkan bahwa semua variabel X (tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty) memiliki hubungan yang sangat kuat dengan variabel Y (kepuasan pemustaka) karena memiliki nilai korelasi sebesar 77,7%. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa semua dimensi kualitas layanan memiliki hubungan atau korelasi yang signifikan dengan kepuasan pemustaka

**Keywords:** layanan perpustakaan; kualitas layanan; kepuasan pemustaka

## PENDAHULUAN

Semua organisasi yang bergerak di bidang jasa memiliki tujuan utama memberikan kepuasan pada konsumennya melalui layanan yang diberikan, tidak terkecuali perpustakaan. Konsumen utama dari sebuah perpustakaan adalah pemustaka. Pada saat memanfaatkan layanan perpustakaan, setiap pemustaka mempunyai harapan perpustakaan dapat memenuhi semua kebutuhannya akan informasi. Terkadang pemustaka menaruh harapan yang begitu besar akan layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Hal ini menjadikan perpustakaan harus senantiasa memberikan layanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pemustaka.

Pemustaka akan memberikan penilaian yang baik terhadap perpustakaan apabila kualitas layanan yang diberikan baik dan pemustaka akan menilai perpustakaan buruk apabila kualitas layanan yang diberikan

buruk. Dengan kata lain, kepuasan pemustaka sangat tergantung pada penilaiannya terhadap layanan yang terima dan dirasakannya. Hal ini terjadi pada saat pemustaka menerima layanan, dimana pada saat itu penilaian terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan langsung diberikan oleh pemustaka.

Pemustaka dari Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung adalah seluruh sivitas akademika yang ada di IAIN Tulungagung. Saat ini jumlah pemustaka Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung adalah 16.588 orang. Dengan jumlah pemustaka yang banyak, perpustakaan IAIN Tulungagung dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan pemustakanya. Hal ini menjadi sebuah keniscayaan yang harus di penuhi oleh Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung mengingat tantangan yang dihadapi semakin berat, baik tantangan dari dalam maupun tantangan dari luar. Tantangan dari dalam berupa penambahan jumlah mahasiswa yang cukup signifikan, sedangkan tantangan dari luar berupa perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat. Perubahan dan tantangan yang ada membuat perpustakaan harus senantiasa berbenah dan meningkatkan kualitas layanannya.

Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu upaya untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Penelitian ini menggunakan dimensi ServQual (*Service Quality*) untuk mengukur dan menganalisa kualitas layanan yang diberikan oleh Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung. Dimensi ServQual terdiri dari dimensi kualitas *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Dimensi ServQual sering digunakan acuan dalam riset pemasaran jasa. Dimensi kualitas ServQual ini dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1990). ServQual dibangun atas dasar perbandingan antara kualitas jasa yang diterima dengan harapan yang dimiliki oleh penerima jasa. Dimensi kualitas ServQual ini juga digunakan dalam penelitian tentang kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan dikaitkan dengan kepuasan pemustaka. Penelitian yang dilakukan di Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung ini bertujuan untuk menguji korelasi antara kualitas layanan dengan menggunakan dimensi ServQual yang diberikan oleh Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung dengan kepuasan pemustaka.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui korelasi (hubungan) antara dua variabel yaitu kepuasan pemustaka dan kualitas layanan

perpustakaan. Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan penelitian kuantitatif.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh anggota dari Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung. Jumlah populasi dari penelitian ini adalah 16.588 orang. Teknik yang digunakan untuk menentukan sampel atau responden yaitu teknik *sampling aksidental*. Sampel pada penelitian ini adalah pemustaka yang sedang menggunakan jasa perpustakaan pada saat peneliti melakukan penelitian di Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung. Sampel dipilih secara acak tanpa menentukan asal fakultasnya dan tipe keanggotaannya. Dalam penelitian ini jumlah sampel ditetapkan dengan menggunakan rumus Slovin, dimana :

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

Populasi (N) sebanyak 16.588 orang, taraf kesalahan (e) sebesar 5%, maka besarnya pengambilan sampel (n) adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{16.588}{1 + 16.588 (0,05)^2}$$

$$n = 391 \text{ orang}$$

Berdasarkan penghitungan rumus Slovin tersebut maka jumlah sampel penelitian ditetapkan sebanyak 400 orang pemustaka.

Terdapat dua variabel yang akan menjadi obyek pengamatan dalam penelitian ini. Kedua variabel tersebut adalah :

1. Variabel bebas

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah kualitas layanan yang diberikan oleh Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung (X). Kualitas layanan yang diberikan oleh Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung didasarkan pada dimensi kualitas ServQual (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Zeithaml et al.

2. Variabel Terikat

Kepuasan pemustaka (Y) menjadi variabel terikat dalam penelitian ini karena variabel kepuasan pemustaka. Kepuasan pemustaka sangat berkaitan dengan tujuan perpustakaan perguruan tinggi sebagai salah satu unsur penunjang dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Untuk mengumpulkan data maka dalam penelitian ini digunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Kuesioner tersebut pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Pada kuesioner ini terdapat 5 (lima) pernyataan yang menggambarkan dimensi kualitas layanan dan kepuasan pemustaka.

Penelitian ini menggunakan Skala Linkert sebagai skala pengukuran untuk menggambarkan persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Pemberian skor skala *Likert* dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) diberi skor 1
2. Jawaban TS (Tidak Setuju) diberi skor 2
3. Jawaban RR (Rata-Rata) diberi skor 3
4. Jawaban S (Setuju) diberi skor 4
5. Jawaban SS (Sangat Setuju) diberi skor 5

Dalam penelitian ini, data yang diperoleh berasal 2 (dua) sumber yaitu :

1. Sumber data primer yang merupakan hasil pengisian kuesioner oleh responden. Hasil pengisian angket tersebut berupa nilai atau skor tentang kualitas layanan perpustakaan dan kepuasan pemustaka.
2. Sumber data sekunder yang diperoleh dari database Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung yang berkaitan dengan jumlah anggota perpustakaan dan jumlah pengunjung perpustakaan.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini harus melalui uji validitas, uji reliabilitas dan uji normalitas sebagai syarat agar data yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan penelitian. Pada penelitian ini data yang diperoleh memiliki distribusi tidak normal sehingga teknik analisa data yang digunakan adalah statistik non parametrik melalui uji korelasi Spearman dengan menggunakan bantuan SPSS versi 16.0 For Windows. Menurut Jonathan Sarwono, kekuatan hubungan korelasi antara dua variabel adalah sebagai berikut :

- 1) 0 : tidak ada korelasi
- 2) 0,00 – 0,25 : korelasi sangat lemah
- 3) 0,25 – 0,50 : korelasi cukup
- 4) 0,50 – 0,75 : Korelasi kuat
- 5) 0,75 – 0,99 : korelasi sangat kuat

## **KAJIAN TEORI**

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya.<sup>1</sup>

Perpustakaan perguruan tinggi yang merupakan bagian integral dari sebuah perguruan tinggi mempunyai tujuan utama yaitu memberikan

---

<sup>1</sup> Sulistyio Basuki. Pengantar *Ilmu Perpustakaan*.(Jakarta : Gramedia, 1991), hlm. 51

layanan dengan cara menyediakan informasi yang dikemas dalam berbagai bentuk sesuai dengan kebutuhan seluruh civitas akademika yang menjadi pemustakanya.

Untuk memenuhi kebutuhan pemustakanya, maka perpustakaan perguruan tinggi harus dapat menjalankan fungsinya dengan baik. Fungsi perpustakaan perguruan tinggi antara lain adalah :<sup>2</sup>

1. Fungsi edukasi : perpustakaan merupakan sumber belajar bagi para anggota sivitas akademikanya. Oleh karena itu, koleksi yang tersedia adalah koleksi yang mendukung kegiatan belajar-mengajar di perguruan tinggi.
2. Fungsi informasi : perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh para pencari dan pengguna informasi.
3. Fungsi riset : perpustakaan menyediakan bahan-bahan pustaka mutakhir yang mendukung pelaksanaan penelitian ilmu, teknologi, dan seni.
4. Fungsi rekreasi : perpustakaan menyediakan koleksi yang dapat membantu untuk mengembangkan minat, kreatifitas, dan daya inovatif para penggunanya.
5. Fungsi deposit : perpustakaan menjadi pusat penyimpanan karya ilmiah yang dihasilkan oleh para anggota sivitas akademikanya

Fungsi perpustakaan perguruan tinggi tersebut dijabarkan dalam bentuk layanan yang diberikan kepada pemustaka. Perpustakaan harus berpegang pada beberapa prinsip dalam memberikan layanan. Prinsip tersebut antara lain : layanan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pemustaka; berlangsung cepat, tepat, mudah dan sederhana; selain itu layanan yang diberikan harus menarik dan menyenangkan. Apabila prinsip tersebut menjadi pedoman bagi setiap perpustakaan dalam memberikan layanan maka tujuan perpustakaan memberikan layanan yang berorientasi pada kepuasan pemustaka dapat tercapai.

Situasi yang kompetitif dibidang informasi memberikan pengaruh yang sangat besar pada perpustakaan. Tuntutan untuk memberikan layanan yang berkualitas menjadi sebuah keniscayaan yang harus dipenuhi oleh perpustakaan. Jika sebuah perpustakaan mengabaikan kualitas layanan yang diberikan maka lambat laun perpustakaan tersebut akan ditinggalkan oleh pemustakanya.

---

<sup>2</sup> F. Rahayuningsih. *Pengelolaan Perpustakaan*. (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2007), hlm. 7

Model layanan service quality menjadi jalan untuk mempersempit jarak antara harapan pemustaka terhadap layanan yang diinginkan dengan layanan yang diterima dari perpustakaan.

Zeithaml et al membagi kualitas pelayanan dalam lima dimensi ServQual (*Service Quality*) yang merupakan satu kesatuan yang saling mendukung. Kelima dimensi tersebut, yaitu:<sup>3</sup>

1. *Tangible* (bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
2. *Reliability* (keandalan), yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
4. *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf
5. *Empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, memahami kebutuhan para pelanggan, dan perhatian terhadap setiap pelanggan secara individu

Pada saat kegiatan layanan berlangsung, terjadi pertemuan langsung antara pemustaka dan petugas perpustakaan. Dan pada saat yang bersamaan pemustaka langsung memberikan penilaian mereka tentang kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Dengan kata lain, keberhasilan perpustakaan dapat diukur dari kualitas layanan yang diberikan.

Dalam kegiatan layanan perpustakaan yang dimaksud dengan pemustaka adalah siapapun yang memanfaatkan layanan perpustakaan baik itu perseorangan, kelompok orang, maupun lembaga. Pemustaka merupakan konsumen utama dari layanan informasi yang diberikan oleh sebuah perpustakaan.

Seluruh sivitas akademika yang ada di perguruan tinggi baik dosen, mahasiswa maupun tenaga kependidikan merupakan pemustaka dari perpustakaan perguruan tinggi. Seluruh pemustaka harus mendapatkan hak yang sama pada saat memanfaatkan layanan dari sebuah perpustakaan.

Layanan yang diberikan oleh perpustakaan harus berorientasi pada kepuasan pemustaka, yaitu layanan yang sesuai dengan kebutuhan

---

<sup>3</sup> Tri Septiyantono. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. (Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Suka, 2007), hlm. 219.

dan harapan pemustaka. Hal ini mungkin sulit untuk dipenuhi mengingat tidak ada satu perpustakaanpun yang mampu memenuhi semua kebutuhan pemustakanya. Meskipun begitu perpustakaan harus tetap berusaha untuk memberikan layanan yang berorientasi pada kepuasan pemustaka agar tidak ditinggalkan oleh pemustakanya.

Bagi sebuah perpustakaan kepuasan pemustaka selain dapat mempengaruhi keberlangsungan sebuah perpustakaan, juga dapat meningkatkan keunggulan perpustakaan dalam persaingan di bidang penyediaan jasa informasi. Yang dimaksud dengan kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.<sup>4</sup> Kepuasan konsumen dari sebuah perpustakaan atau pemustaka sifatnya sangat subyektif, karena sangat tergantung pada penilaian dari pemustaka terhadap layanan perpustakaan.

Dalam menentukan tingkat kepuasan pemustaka, terdapat beberapa faktor yang harus diperhatikan oleh sebuah perpustakaan. Faktor-faktor tersebut antara lain:

1. Kualitas koleksi perpustakaan

Perpustakaan merupakan organisasi penyedia jasa informasi mengingat perpustakaan tidak menghasilkan sendiri produk jasa yang dilayankan. Sesuai dengan tugas yang diembannya, perpustakaan memilih, mengumpulkan, mengolah dan melayani informasi yang dikemas dalam berbagai bentuk bahan pustaka kepada pemustaka.

Perpustakaan dituntut untuk menyediakan bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Perpustakaan harus menyediakan bahan pustaka yang *up to date* kandungan informasinya, beraneka ragam jenisnya dan bentuknya. Kuantitas dan kualitas dari bahan pustaka yang disediakan oleh sebuah perpustakaan juga menjadi penentu kepuasan pemustaka.

2. Kualitas layanan perpustakaan

Pada saat memberikan layanan kepada pemustaka, perpustakaan harus memperhatikan kualitas dari layanan tersebut. Untuk memberikan layanan perpustakaan yang berkualitas sangat tergantung dari berbagai faktor antara lain : sistem dan prosedur layanan, kualitas dan kuantitas bahan pustaka yang disediakan, jenis bahan pustaka yang disediakan, sarana dan prasarana pendukung yang disediakan

---

<sup>4</sup> Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Indeks, 2007), hal. 177

termasuk teknologi informasi yang diterapkan serta kompetensi dari petugas yang melayani dalam hal ini pustakawan.

3. Biaya

Bagi konsumen, besarnya biaya pada saat memanfaatkan suatu layanan juga menjadi pertimbangan. Meskipun perpustakaan merupakan lembaga *non profit*, bukan berarti perpustakaan meremehkan pentingnya kualitas dari layanan yang diberikannya. Perpustakaan tetap harus memberikan layanan yang berorientasi pada kepuasan pemustakanya.

## HASIL PENELITIAN

### A. Korelasi Antara Dimensi Kualitas *Tangible* ( $X_1$ ) Layanan Dengan Kepuasan Pemustaka (Y) Di Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung

Terdapat 6 (enam) unsur yang menjadi bukti langsung (*tangible*) layanan perpustakaan yaitu : letak gedung perpustakaan, kondisi ruangan di perpustakaan, tata ruang gedung perpustakaan, fasilitas meja baca yang ada di perpustakaan, fasilitas komputer yang disediakan untuk layanan, dan jumlah petugas perpustakaan yang memberikan layanan. Hal ini sesuai dengan kriteria *tangible* yang dikemukakan oleh Zeithaml et al yang menyatakan bahwa *tangible* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.<sup>5</sup>

Uji korelasi Spearman yang dilakukan pada hasil pengisian kuesioner menghasilkan nilai signifikansi korelasi atau hubungan antara dimensi kualitas layanan *tangible* ( $X_1$ ) dengan kepuasan pemustaka (Y) sebesar 0,672 atau sebesar 67,2% pada signifikansi alfa 0,000. Korelasi sebesar 67,2% ini menunjukkan bahwa antara kualitas *tangible* (bukti langsung) dari layanan yang diberikan oleh Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung dengan kepuasan pemustaka memiliki hubungan positif yang sangat kuat.

Hasil ini menunjukkan bahwa pemustaka memiliki kepuasan yang tinggi terhadap gedung serta sarana dan prasarana yang disediakan oleh Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung. Meskipun sebenarnya gedung serta sarana dan prasarana yang disediakan belum sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Perpustakaan Nasional RI untuk perpustakaan perguruan tinggi. Luas gedung

---

<sup>5</sup> Tri Septiyantono. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. (Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Suka, 2007), hlm. 219.

Perpustakaan Perguruan Tinggi paling sedikit  $0,5 \text{ m}^2$  x jumlah seluruh mahasiswa.<sup>6</sup> Apabila dihitung berdasarkan standar tersebut maka Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung memiliki gedung dengan luas  $0,5 \text{ m}^2$  x 16.588 yaitu  $8.294 \text{ m}^2$ . Sementara saat ini luas gedung yang dimiliki oleh Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung hanya  $696 \text{ m}^2$ . Tentu saja keadaan tersebut belum sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Perpustakaan Nasional RI tentang luas gedung yang harus dimiliki oleh sebuah perpustakaan perguruan tinggi. Luas gedung yang masih belum sesuai dengan standar tersebut juga berpengaruh pada kondisi ruangan, tata ruang gedung, fasilitas meja baca yang tersedia serta fasilitas komputer untuk layanan.

Selain itu apabila ditinjau dari letaknya, gedung Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung jauh dari pusat pembelajaran. Hal ini juga tidak sesuai dengan Standar Nasional Perpustakaan Perguruan tinggi yang menyebutkan bahwa lokasi Perpustakaan Perguruan Tinggi berada di pusat kegiatan pembelajaran dan mudah dijangkau oleh sivitas akademika.<sup>7</sup>

Perpustakaan perguruan tinggi harus dikelola oleh pustakawan dengan jumlah yang memadai agar proses layanan dapat berjalan dengan lancar. Rasio pustakawan yaitu setiap 500 (lima ratus) mahasiswa paling sedikit 1 (satu) orang pustakawan.<sup>8</sup> Saat ini Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung hanya memiliki 4 (empat) orang pustakawan. Jumlah ini tentu jauh dari standar yang ditentukan dimana apabila dihitung berdasarkan rasio dengan jumlah mahasiswa maka seharusnya Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung memiliki 34 (tigapuluh empat) orang pustakawan.

Dalam menjalankan tugas sehari-hari, pustakawan dibantu oleh tenaga teknis perpustakaan. Rasio tenaga teknis yaitu setiap 5.000 (lima ribu) mahasiswa paling sedikit 1 (satu) tenaga teknis perpustakaan.<sup>9</sup> Apabila dihitung berdasarkan rasio jumlah mahasiswa, maka Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung harus memiliki 4 (empat) orang tenaga teknis perpustakaan. Sementara

---

<sup>6</sup> Perpustakaan Nasional. *Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI Nomor 13 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi*.

<sup>7</sup> Ibid.

<sup>8</sup> Ibid.

<sup>9</sup> Ibid.

saat ini Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung sudah memiliki 5 (lima) orang tenaga teknis perpustakaan. Jumlah tersebut sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Namun demikian, dari hasil jawaban responden diketahui bahwa pemustaka memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap gedung serta sarana dan prasarana yang disediakan oleh Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung. Hal ini dimungkinkan terjadi karena pengalaman dan pengetahuan pemustaka tentang perpustakaan yang masih rendah. Kemungkinan perpustakaan yang dikunjungi oleh pemustaka sebelumnya masih sangat minim fasilitasnya. Pemustaka yang diteliti berasal dari sekolah yang rata-rata belum memiliki perpustakaan yang sesuai dengan standar perpustakaan sekolah, sehingga ketika pemustaka mengunjungi Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung mereka menganggap Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung sudah sangat baik. Hal ini karena Pusat Perpustakaan telah mempunyai gedung tersendiri dengan ukuran yang jauh lebih luas dari perpustakaan sekolah.

Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung memiliki sarana komputer untuk layanan, yang tidak dimiliki oleh sebagian besar perpustakaan sekolah. Tata ruang perpustakaan serta fasilitas meja baca yang disediakan dianggap lebih baik karena sesuai dengan jenis layanan yang diberikan. Kegiatan layanan di Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung dilakukan oleh petugas yang memberikan layanan sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Hal ini tidak ditemukan di hampir semua perpustakaan sekolah karena biasanya perpustakaan sekolah dikelola oleh guru yang tugasnya tidak hanya mengajar tetapi juga memberikan layanan di perpustakaan.

Keadaan Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung ini dianggap lebih baik dari keadaan perpustakaan sekolah yang diketahui oleh pemustaka yang menjadi responden. Sehingga hal ini berpengaruh pada penilaian mereka terhadap sarana dan prasarana serta fasilitas yang disediakan oleh Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung. Pemustaka merasa puas dengan kualitas *tangible* yang disediakan oleh Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung terbukti dengan hasil korelasi yang diperoleh antara kualitas *tangible* dengan kepuasan pemustaka yaitu 67,2%.

**B. Korelasi Antara Dimensi Kualitas *Reliability* ( $X_2$ ) Layanan Dengan Kepuasan Pemustaka (Y) Di Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung**

Unsur yang membentuk dimensi kualitas *reliability* (keandalan) dari layanan perpustakaan ada 5 (lima). Hal ini sesuai dengan kriteria *reliability* yang dikemukakan oleh Zeithaml et al yang menyatakan bahwa *reliability* merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.<sup>10</sup> Kelima unsur tersebut dijabarkan dalam pernyataan kuesioner penelitian yaitu : jam layanan perpustakaan, pengetahuan petugas tentang prosedur layanan, kompetensi petugas dalam memberikan layanan, kecepatan petugas dalam memberikan layanan, dan penerapan sistem otomasi perpustakaan dalam layanan.

Hasil uji korelasi Spearman yang dilakukan menunjukkan korelasi atau hubungan antara dimensi kualitas layanan *reliability* ( $X_2$ ) dengan kepuasan pemustaka (Y) mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,532 atau 53,2% pada signifikansi alfa 0,000. Korelasi sebesar 53,2% ini mempunyai arti bahwa antara dimensi kualitas *reliability* (keandalan) dari layanan yang diberikan oleh Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung dengan kepuasan pemustaka memiliki hubungan yang kuat.

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung dianggap oleh pemustakanya sudah memberikan layanan yang dapat diandalkan. Unsur-unsur layanan yang di sediakan oleh Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung dianggap sudah sesuai dengan kebutuhan pemustakanya meskipun belum sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Perpustakaan menyediakan jam pelayanan kepada pemustaka paling sedikit 54 (lima puluh empat) jam kerja per minggu.<sup>11</sup> Sementara jam layanan yang disediakan oleh Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung dalam satu minggu adalah 37,5 jam. Jumlah jam layanan ini masih belum sesuai dengan standar jam layanan untuk perpustakaan perguruan tinggi. Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung sudah menerapkan sistem otomasi perpustakaan

---

<sup>10</sup> Tri Septiyantono. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. (Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Suka, 2007), hlm. 219.

<sup>11</sup> Perpustakaan Nasional. *Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI Nomor 13 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi*.

untuk membantu kelancaran proses layanan. Penerapan sistem otomasi perpustakaan belum dilakukan pada sebagian besar perpustakaan sekolah, sehingga ketika pemustaka melihat bahwa Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung dalam memberikan layanan sudah terotomasi dianggap sesuatu yang sudah baik.

### **C. Korelasi Antara Dimensi Kualitas *Responsiveness* ( $X_3$ ) Layanan Dengan Kepuasan Pemustaka (Y) Di Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung**

Dalam kegiatan layanan, setiap unsur yang menjadi bagian dari kegiatan tersebut harus memiliki daya tanggap yang baik. *Responsiveness* (daya tanggap) menurut Zethaml et al, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.<sup>12</sup> Daya tanggap ini harus dimiliki terutama oleh petugas perpustakaan antara lain yaitu : memberikan layanan sesuai prosedur, kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan, keadilan dalam memberikan layanan, dan merespon dengan cepat dan tepat keluhan dari pemustaka.

Hasil dari uji korelasi Spearman menunjukkan bahwa antara dimensi kualitas *responsiveness* atau daya tanggap dengan kepuasan pemustaka memiliki nilai signifikansi sebesar 0,554 atau 55,4% pada signifikansi alfa 0,000. Hal ini berarti bahwa antara kepuasan pemustaka dengan kualitas *responsiveness* dari layanan yang diberikan oleh Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung memiliki nilai korelasi atau hubungan sebesar 55,4%. Dari nilai tersebut dapat diketahui bahwa antara kualitas daya tanggap (*responsiveness*) layanan dengan kepuasan pemustaka memiliki korelasi atau hubungan yang kuat.

### **D. Korelasi Antara Dimensi Kualitas *Assurance* ( $X_4$ ) Layanan Dengan Kepuasan Pemustaka (Y) Di Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung**

Penilaian kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan tidak hanya berasal dari hal-hal yang dapat dilihat oleh mata tetapi juga hal-hal yang dapat dirasakan oleh pemustaka. Pada saat memanfaatkan layanan perpustakaan, pemustaka memberikan penilaian terhadap hal-hal yang langsung dapat dirasakan antara lain tentang jaminan keamanan dan kenyamanan. Faktor-faktor

---

<sup>12</sup> Tri Septiyantono. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. (Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Suka, 2007), hlm. 219.

pendukung terciptanya keamanan dan kenyamanan meliputi prosedur layanan yang mudah dipahami, kemampuan petugas perpustakaan dalam berkomunikasi, sikap petugas yang ramah dan sopan serta sistem keamanan yang diterapkan di perpustakaan. Hal ini sesuai dengan kualitas *assurance* (jaminan) yang dikemukakan oleh Zethaml et al yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf.<sup>13</sup>

Hasil dari uji korelasi Spearman menyatakan bahwa antara dimensi kualitas *assurance* ( $X_4$ ) dengan kepuasan pemustaka mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,579 atau 57,9% pada signifikansi alfa 0,000. Nilai tersebut menunjukkan korelasi atau hubungan antara kualitas *assurance* (jaminan) yang diberikan Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung dengan kepuasan pemustaka sebesar 57,9%. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa antara kualitas *assurance* (jaminan) dari layanan yang diberikan oleh Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung memiliki hubungan atau korelasi yang kuat dengan kepuasan pemustaka.

#### **E. Korelasi Antara Dimensi Kualitas *Empathy* ( $X_5$ ) Layanan Dengan Kepuasan Pemustaka (Y) Di Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung**

Perpustakaan dituntut untuk dapat memberikan layanan kepada pemustaka dengan menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhannya. Informasi yang dilayankan oleh perpustakaan telah dikemas dalam berbagai bentuk baik cetak maupun non cetak sehingga memudahkan pemustaka untuk mengaksesnya. Penilaian pemustaka tentang kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan juga mencakup hal-hal yang berkaitan dengan koleksi bahan pustaka yang disediakan perpustakaan.

Unsur-unsur yang menjadi penilaian pemustaka yang merupakan bagian dari *empathy* pada layanan perpustakaan meliputi kemudahan pemustaka memperoleh informasi tentang layanan perpustakaan; ketersediaan koleksi perpustakaan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka baik kualitas, kuantitas maupun jenisnya; kemudahan dalam menemukan koleksi di rak buku; kemudahan pemustaka mendapatkan bimbingan dan pelatihan dalam

---

<sup>13</sup> Ibid.

memanfaatkan layanan perpustakaan; perhatian khusus dari petugas terhadap permasalahan yang dihadapi oleh pemustaka; serta jenis layanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Zethaml et al yang mengatakan bahwa kualitas *emphaty* (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, memahami kebutuhan para pelanggan, dan perhatian terhadap setiap pelanggan secara individu.<sup>14</sup>

Hasil uji korelasi Spearman menunjukkan bahwa antara kualitas *empathy* layanan dengan kepuasan pemustaka mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,757 atau 75,7% pada signifikansi alfa 0,000. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa antara kualitas *emphaty* layanan dengan kepuasan pemustaka mempunyai korelasi sebesar 75,7%. Hal ini berarti bahwa antara kualitas *emphaty* layanan yang diberikan oleh Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung dengan kepuasan pemustaka mempunyai hubungan atau korelasi yang sangat kuat.

#### **F. Korelasi Antara Semua Dimensi Kualitas (X) Dengan Kepuasan Pemustaka (Y) Di Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung**

Pengolahan data yang dilakukan melalui uji korelasi Spearman untuk mengetahui hubungan antara semua dimensi kualitas yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* dengan kepuasan pemustaka menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,777 atau sebesar 77,7% pada signifikansi alfa 0,000. Hal ini mempunyai arti bahwa antara semua dimensi kualitas yang diberikan oleh Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung dengan kepuasan pemustaka memiliki hubungan atau korelasi yang sangat kuat. Meskipun unsur-unsur layanan yang diberikan oleh Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung belum semuanya sesuai dengan Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi tetapi pemustaka dari Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung menganggap unsur-unsur layanan tersebut memiliki kualitas yang baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji korelasi yang semuanya menunjukkan bahwa hubungan antara kepuasan pemustaka dengan kualitas layanan perpustakaan memiliki hubungan yang kuat dan sangat kuat.

---

<sup>14</sup> Ibid.

## KESIMPULAN

Dari hasil uji korelasi Spearman yang dilakukan pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa semua variabel dimensi kualitas layanan memiliki hubungan dengan variabel kepuasan pemustaka. Kedua variabel tersebut memiliki hubungan mulai dari yang sangat kuat sampai dengan yang memiliki hubungan kuat.

Dimensi kualitas *empathy* ( $X_5$ ) memiliki korelasi sangat kuat dengan kepuasan pemustaka (Y) yaitu sebesar 75,7%. Hal ini berarti bahwa kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan oleh Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung 75,7% ditentukan oleh kualitas *empathy* yang diberikan. Dimensi kualitas *tangible* ( $X_1$ ) memiliki korelasi yang sangat kuat dengan kepuasan pemustaka (Y) yaitu sebesar 67,2%. Nilai ini berarti bahwa tingkat kepuasan pemustaka dari Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung 67,2% ditentukan oleh kualitas layanan *tangible* (bukti langsung) berupa gedung dan sarana serta prasarana yang diberikan oleh Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung.

Dimensi kualitas *assurance* ( $X_4$ ) memiliki korelasi yang kuat dengan kepuasan pemustaka (Y) yaitu sebesar 57,9%. Nilai ini menunjukkan bahwa 57,9% tingkat kepuasan pemustaka ditentukan oleh kualitas *assurance* (jaminan) yang diberikan. Dimensi kualitas *responsiveness* ( $X_3$ ) layanan memiliki korelasi yang kuat dengan kepuasan pemustaka (Y) yaitu sebesar 55,4%. Dari nilai ini dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pemustaka Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung 55,4% ditentukan oleh kualitas *responsiveness* (daya tanggap) layanan yang diberikan. Dimensi kualitas *reliability* ( $X_2$ ) memiliki korelasi yang kuat dengan kepuasan pemustaka (Y) yaitu sebesar 53,2%. Hal ini berarti bahwa tingkat kepuasan pemustaka dari Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung 53,2% ditentukan oleh dimensi kualitas *reliability* (keandalan) berupa prosedur layanan, kompetensi petugas perpustakaan dan teknologi informasi yang diterapkan oleh Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung.

Terdapat korelasi yang sangat kuat dan signifikan antara semua dimensi kualitas layanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dengan kepuasan pemustaka. Hubungan tersebut dapat dilihat dari nilai korelasi sebesar 77,7%. Nilai ini berarti bahwa 77,7% kepuasan pemustaka ditentukan oleh kualitas *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* layanan yang diberikan oleh Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Tanzeh dan Suyitno. *Dasar-Dasar Penelitian*. (Surabaya: eLKAF, 2006)
- Aprilke M. Loho, Ardjunius Tabaga dan Syane Harinda, *Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan Universitas Negeri Manado*, e-journal "Acta Diurna Vol. V No. 1 Tahun 2016 diunduh tanggal 14 April 2018
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta : Rineka Cipta, 2010)
- Bungin, M. Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. (Jakarta : Kencana, 2005)
- Dessy Harisanty dan Siti Khotijah, *Penilaian Pengguna Terhadap Kualitas Layanan (Libqual) Di Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri Surabaya*, EDULIB : *Journal of Library And Information Science* Tahun 6 Vol 6 No 1 Mei 2016 diunduh tanggal 26 Juli 2018
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. *Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi*. (Jakarta : Perpustakaan Nasional. 2004)
- Hadi, Sutrisno. *Metodologi Research I*. (Yogyakarta: YFPF UGM, 1987)
- Hairul Agust Cahyono, *Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Pascasarjana STAIN Pamekasan*, Pustakaloka : Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan Volume 6 Nomor 1 Tahun 2014 diunduh tanggal 26 Juli 2018
- Haning Tri Novianti, Lely Indah Mindarti dan Hermintatik, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang)*, Jurnal Administrasi Publik (JAP) Vol. 3 No. 5 Tahun 2015 diunduh tanggal 14 April 2018
- Lasa Hs. *Standarisasi Perpustakaan Perguruan Tinggi : Makalah Workshop Standarisasi Perpustakaan Perguruan Tinggi*. (Surakarta : Universitas Slamet Riyadi, 2014)
- Mujiati, *Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan LAIN Ponorogo*, Pustakaloka : Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan Volume 9 Nomor 2 Tahun 2017 diunduh tanggal 26 juli 2018

- Nasution, M. Nur. *Manajemen Mutu Terpadu = Total Quality Management*. (Bogor : Ghalia Indonesia, 2005)
- Nyoman Oka Dharma, Ni Wayan Sri Budi dan I Gede Ngurah Sugata, *Hubungan Antara Kualitas Layanan Perpustakaan UNDIKSHA Dan Kepuasan Penggunaanya*, Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora Vol. 2 No. 2 Oktober 2013 diunduh 26 Juli 2018
- Oktaviela Tri Andika, *Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Window Of The World (WOW) Perpustakaan UGM Berdasarkan Model Libqual*, Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Volume XII Nomor 1 Tahun 2016 diunduh tanggal 26 Juli 2018
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
- Perpustakaan Nasional. *Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi*. (Jakarta : Perpustakaan Nasinal RI, 2011)
- Poerwadarminta. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta : Balai Pustaka, 2005)
- Rahayuningsih, F. *Pengelolaan Perpustakaan*. (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2007)
- Republik Indonesia. *Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*. (Jakarta : Tamita Utama, 2009)
- Septiyantono, Tri. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. (Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Suka, 2007)
- Sugiono. *Statistik Untuk Penelitian*. (Bandung: Alfabeta, 2006)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011)
- Supriyanto dan Umar Sidik, *Persepsi Pemakai Terhadap Kualitas Pelayanan Terbitan Berkala di Perpustakaan Pascasarjana UGM*, Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi Vol. Iv Nomor 1 Tahun 2008 diunduh tanggal 26 Juli 2018. Suryabrata, Sumadi, *Metodologi Penelitian*. (Jakarta:Raja Grafindo Persada, 1998)
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Satisfaction*. (Yogyakarta : Andi, 2016)