

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kualitas perpustakaan menjadi hal penting dalam perpustakaan umum, Kualitas merupakan pemenuhan suatu harapan dari penggunaanya yang berhubungan secara langsung dengan produk, jasa, ataupun manusianya. Menjelaskan pelayanan yang berkualitas dalam perpustakaan guna mengukur tingka layanan yang telah diberikan peprustakaan apa sudah memenuhi harpan serta keinginan dari pemustaka. Tingkat kepuasan dari pemustaka juga dapat diliha dari beberapa dimensi seperti kualitas pelayanan, sarana prasarana, kualitas informasi yang telah diberikan dan disediakan oleh perpustakaan. Kualitas perpustakaan menjadi suatu perbandingan antara dari kinerja dan harapan yang dirasakan pemustaka, yang nantinya akan menimbulkan perasaan yang puas darri pemustaka menjadi suatu hal penting dalam perpusakaan untuk mempertahankan pemustaka datang kembali berkunjung di perpustakaan. Kualitas perpustakaan dinilai dari layanan perpustakaan dimana kepuasan peggunanya atau kepuasan pemustaka dibandingkan dengan layanan yang diterima sesuai dengan pelayanan yang diinginkan, kualitas pelayana perpustakaan menjadi sangat diutamakan dalam perpustakaan karena bisa memberikan pelayanan jasa dengan pemustaka supaya pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pemustaka.

Perpustakaan umum modern sangat tertarik dengan keberadaan dan keadaannya, sejalan dengan perkembangan zaman sekarang perpustakaan sebagai pelestarian dari budaya dan jasa, menjadi sumber ilmu pengetahuan, pusat informasi serta menjadi penelitian rekreasi. Informasi yang ada pada perpustakaan dapat di gunakan dan di manfaatkan oleh semua kalangan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pengetahuan yang baik pada masyarakat. “Perpustakaan menjadi jantungnya sumber daya informasi menjadi tempat berkembangnya pada suatu institusi, intitusi yang awalnya menjadi institusi pendidikan, tempat untuk adaptasi pada progress informasi yang canggih.” (Wiji Suwarno, 2016). Perpustakaan umum menjadi tempat

pelayanan publik sebagai salah satu sektor pelayanan publik yang dilaksanakan sesuai dengan pemerintah berupa jasa dan barang yang memenuhi kebutuhan masyarakat dan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, sebagai layanan publik, perpustakaan sebagai distributor merupakan sumber informasi yang berkualitas bagi penggunanya. Pelayanan prima yakni bisa meningkatkan nilai citra perpustakaan dan pustakawan di dalam masyarakat, pelayanan yang baik menjadikan kualitas perpustakaan yang baik sehingga pengguna perpustakaan lebih antusias datang berkunjung ke perpustakaan dan merasa nyaman bila berada disana karena layanan yang di berikan perpustakaan sangat berkualitas dan baik sesuai dengan apa yang dirasakan, diinginkan, dan diharapkan penggunanya.

Parasuraman, Zeithaml & Berry 1985 dalam (Rahayuningsih, 2015) sudah melakukan berbagai penelitian pada berbagai macam jenis jasa dan berhasil menghasilkan idenfifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan para pelanggan untuk mengevaluasi kualitas layanan. 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. Metode LibQUAL+™ 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+™. LibQUAL+™ dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan yang dilihat dari perspektif pemustaka. Melalui metode LibQUAL+™, perpustakaan dapat menyelesaikan berbagai masalah, mengetahui mana yang benar atau salah, dan dapat meningkatkan layanan perpustakaan. Inti program LibQUAL+™ ini adalah survei berbasis pemustaka untuk membantu

perpustakaan dalam penilaian dan peningkatan layanan perpustakaan, mengubah budaya organisasi, dan pemasaran perpustakaan (Fikri, 2017).

Penelitian terdahulu dengan judul penelitian kualitas layanan di perpustakaan umum Kota Madiun yang juga memiliki program sebagai smart city, berisi tentang studi deskriptif tentang kualitas layanan dengan menggunakan LibQUAL+™ di perpustakaan umum Kota Madiun. Beberapa hal yang di dapatkan dari pelaksanaan penelitian dengan menggunakan metode LibQual yang dilakukan di Perpustakaan Umum Daerah Kota Madiun ini adalah : Kualitas layanan yang diberikan Perpustakaan Umum Kota Madiun berdasarkan dimensi Pengaruh Pelayanan (*Affect of Service*) dinilai masih rendah. Dimensi ini menilai mengenai sikap pustakawan meliputi empati, daya tanggap, jaminan dan kehandalan. Hal itu diartikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pustakawan belum memenuhi aspek layanan yang baik. Kualitas layanan yang diberikan Perpustakaan Umum Kota Madiun berdasarkan dimensi Penguasaan Informasi (*Information Control*) dinilai sedang dimana layanan yang diberikan segi koleksi, akses informasi, dan fasilitas fisik telah memenuhi aspek layanan yang baik. Kualitas layanan yang diberikan Perpustakaan Umum Kota Madiun berdasarkan dimensi Penguasaan Informasi (*Information Control*) dinilai sedang dimana layanan yang diberikan segi koleksi, akses informasi, dan fasilitas fisik telah memenuhi aspek layanan yang baik (Ayuningtyas, 2015).

Menurut Rahayungsih (2015) dalam buku *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL+™*, sebagai bentuk layanan yang berkualitas melalui penilaian – penilaian konsumen di tingkat pelayanan yang diterima dan diharapkan. Dalam ini proses peningkatan kualitas pelayanan, perpustakaan dapat mengevaluasi dari masukan-masukan pemustaka guna mengembangkan perpustakaan. Guna menjaga perpustakaan sebagai sumber pengetahuan dan informasi yang terus berkembang mengikuti zaman dan kebutuhan masyarakat pada umumnya. Perpustakaan umum berperan sangat penting untuk masyarakat dalam mencari informasi dan pengetahuan yang berkualitas, fungsi dari perpustakaan umum adalah melayani semua kalangan masyarakat tanpa membedakan jenis kelamin,

pekerjaan, umur, status sosial, dll. Perpustakaan umum melayani laki-laki, perempuan, anak-anak, remaja, orang dewasa, lanjut usia, anak sekolah TK, SD, SMP, SMA, pegawai, ibu rumah tangga, siapapun dapat menggunakan perpustakaan secara umum.

Penelitian terdahulu dengan judul upaya peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan dengan integrasi *service quality dan quality function deployment* (studi kasus: perpustakaan umum dan arsip Kota Malang), mendapatkan kesimpulan berdasarkan hasil analisis Servqual diketahui bahwa dari 18 atribut kebutuhan pengunjung yang dinyatakan valid dan reliable, secara keseluruhan memiliki nilai Gap negatif yang dapat diartikan bahwa menurut penilaian pengunjung masih terdapat kekurangan dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak Perpustakaan Umum Kota Malang dibandingkan dengan pelayanan yang diharapkan oleh pengunjung (Puspasari dkk, 2014).

Melihat penelitian sebelumnya pada penelitian ini sedikit tidak sama metode yang digunakan untuk pengukuran kualitas layanan versi yang paling terbaru guna mengetahui kualitas perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto. Apabila penelitian ini dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puspitasari (2014) terdapat perbedaan yang terletak pada metode yang digunakan. Adapun yang terbaru adalah LibQUAL+™ Disisi lain dalam penelitian yang dilakukan oleh Fatmawati (2013) sejak tahun 1999 ditemukan sebuah metode yang dinilai lebih relevan untuk diterapkan dalam mengukur tingkatan kualitas dari layanan perpustakaan. Hal ini dikarenakan metode sebelumnya yakni ServQUAL dirasa lebih tepat apabila diterapkan dalam lembaga profit.

Kajian ini nantinya akan diukur oleh pihak-pihak yang dapat menjelaskan dan menganalisis tingkat kualitas perpustakaan dalam pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto. Perpustakaan umum yang ada di kota Mojokerto hanya ada satu, dan satu-satunya perpustakaan umum yang dimiliki oleh kota Mojokerto adalah salah satu perpustakaan umum daerah yang saat ini sedang berupaya mengembangkan dan mengatasi kekurangan untuk peningkatan layanan yang berkualitas. Perpustakaan Umum

Kota Mojokerto memberikan internet gratis bagi pemustaka, pembuatan keanggotaan perpustakaan dan pendaftaran secara gratis tanpa dipungut biaya apapun, jam operasional perpustakaan disetiap hari Senin – Jumat pukul 08.00. – 19.00WIB, sedangkan hari Sabtu dan Minggu pukul 08.00.– 15.00WIB dan buka selama 7 hari kerja. Berdasarkan data Dinas pada tahun 2020, Dinas Perpustakaan Umum Kota Mojokerto memiliki 42.000 koleksi berbagai jenis dan judul lengkap sesuai kebutuhan masyarakat perpustakaan. Hal ini dikarenakan tidak akan ada penambahan koleksi pada tahun 2021. Pengadaan buku melalui APBD 2020, namun anggaran pengadaan perpustakaan ditiadakan selama pandemi ini karena dana dialihkan untuk Covid-19.

Posmodernisme adalah satu era yang menandai perubahan perkembangan generasi yang ada di dunia ini. Fenomena yang kerap kali muncul diantaranya adalah penggunaan social media, pencitraan dengan berbagai macam kreativitas dilakukan oleh pengguna media social, semata-mata untuk tampil maksimal, kondisi inilah yang akrab disebut dengan “hyper reality”(Achyar, 2014) , karena dengan adanya masyarakat jaringan, informasi yang didapatkan masyarakat seperti pisau bermata dua, dengan sisi positif dan negatif. Perilaku pengguna dalam era ini cenderung beragam, dan informasi yang harus di olah oleh seorang pustakawan juga beragam. Dengan demikian, heterogenitas informasi dan pengguna merupakan faktor yang harus diperhatikan seorang pengelola informasi dengan jeli, sebelum menawarkan produknya kepada pengguna informasi. Dengan cara yang cerdas, adaptif dan inovatif, bukan tidak mungkin perpustakaan menjadi satu ruang kerja yang nyaman, tempat mencari sumber rujukan dan inspirasi. Sehingga daya saing pustakawan dan perpustakaan bisa semakin meningkat, pandangan akan marginalisasi profesi bisa tereduksi seiring dengan revolusi yang dilakukan.

Pada saat ini banyak kota-kota di Indonesia yang memiliki program unggulan seperti “Smart Service City” yakni Kota Kediri, Kota Mojokerto, Kota Medan, Kota Blitar, Kota Yogyakarta, dsb. Karna salah satu yang menarik pada penelitian ini dimana Kota Mojokerto merupakan kota dengan

program unggulan yaitu Mojokerto Smart dan Service City. Mengembangkan visi pada Kota Mojokerto dalam pelayanan publik guna memberikan pelayanan yang berkualitas dan baik untuk masyarakatnya. Program unggulan *Mojokerto Smart and Servicy City* menjadi program yang berjalan pada lembaga perpustakaan umum sebagai jasa pelayanan publik. Slogan tersebut berasal dari potensi Kota Mojokerto dalam bidang UKM dan pelayanannya. Pilihan menjadi kota layanan dianggap paling rasional mengingat Mojokerto merupakan kota dengan tiga kecamatan ini minim dengan sumber daya alam (SDA) dan kegiatan industry. Pilihan menjadi kota layanan didasarkan kondisi objektif Kota Mojokerto. Dengan mengembangkan kota layanan, Mojokerto akan mendapat sumber pendapatan asli daerah (PAD) yang menunjang upaya menyejahterakan masyarakat. Langkah pertama Pemkot Mojokerto dalam mewujudkan Mojokerto Sevice Coty adalah menyiapkan sumber daya manusia (SDM) berkualitas. Hal ini mewujudkan dengan menyediakan pendidikan dan pelayanan gratis bagi warga Kota Mojokerto. Salah satu pelayanan yang diberikan adalah dengan adanya perpustakaan berkualitas.

Adanya program unggulan Smart and Service City pada Kota Mojokerto terkait dengan layanan memunculkan program layanan “Smart City” dimana layanan tersebut dapat diakses 24 jam terkait dengan menghadirkan segala bentuk informasi dari segala bidang atau subjek permasalahan yang ada di masyarakat. Konsep smart city yang diterapkan di dalam kota misalnya, informasi banjir, CCTV dari lokasi tertentu, informasi tindak kejahatan, kemacetan, saluran air, sekolah, restoran dan sebagainya. Dengan begitu menyangkut pada layanan peprustakaan yang sesuai dengan program unggulan perpustakaan bagaikan kedai kopi di setiap sudut kota atau daerah, analogi ini bagaikan fase bagi perpustakaan. Bahwasanya di era yang tidak kasat mata secara fisik, perpustakaan masih diakui eksistensinya sebagai ruang rujukan. Warung kopi hadir dengan fleksibilitasnya namun menawarkan kualitas produk kopi yang bisa bersaing dengan produk kopi yang lainnya. Salah satu produk unggulan yang perlu ditawarkan perpustakaan dalam konsep “smart city” adalah kearifan lokal yang

berkenaan dengan hal ini, pustakawan dituntut berperan aktif dalam pembentukan desain instruksional pengembangan program. Sebagaimana disebutkan diatas, “desain instruksional” adalah “otak” dari system Smart City, dengan demikian ketika pustakawan hadir sebagai tokoh utama pengembangan program, maka “perpustakaan pintar” adalah tuntutan dan keharusan.

Dengan program unggulan yang ada Smart and Service City pada layanan perpustakaan di Kota Mojokerto memunculkan konsep dimana, Pustakawan sebagai solusi dalam penyediaan referensi digital, kondisi digital adalah keniscayaan bagi masyarakat urban terlebih dikawasan yang sudah menerapkan konsep smart city. Dengan kompetensi yang dimilikinya dan dengan latar belakang pemikiran tersebut maka konsep “blended librarian” merupakan satu alternative solusi dalam menjawab kebutuhan akan layanan referensi digital dalam perspektif pustakawan akademik. Konsep blended librarian merupakan penggabungan konsep antara kepustakawanan tradisional, konsep dengan Teknologi Informasi dan Desain Baru yang memungkinkan. yakni menghadirkan kesan bagi pengguna saat menggunakan perpustakaan. Dengan cara, pertama, adalah dengan mengintegrasikan perpustakaan dalam proses belajar mengajar, kedua, dengan memberikan nilai tambah pada penggunaan perpustakaan akademiik untuk penelitian dan penemuan sumber informasi, bahwasanya salah satu keterampilan yang harus dikuasai oleh seorang pustakawan adalah rujukan termasuk didalamnya adalah memberikan rekomendasi bacaan yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya.

Tekad dan komitmen yang telah dirancang dalam salah satu visi Kota Mojokerto yaitu terwujudnya sebagai sevice city yang cerdas ditandai dengan SDM yang berkualitas. Salah satu usaha dalam mewujudkannya adalah dengan mengadakan Bimtek untuk mendapatkan tenaga teknis yang terampil dan terlatih yang dapat mengelola perpustakaan dengan baik. Selama 3 (tiga) hari peserta mendapatkan materi dari Dinas Perpustakaan. Penelitian ini menjadi penilaian sejauh mana realisasi program unggulan pada Kota Mojokerto dari sudut pandang kualitas perpustakaan, dari kajian ini diharapkan

menjadi bahan penilaian. bagi pengelola perpustakaan untuk mengembangkan dan meningkatkan layanan yang berkualitas pada perpustakaan di Mojokerto.

Cok dan Heath berpendapat bahwa "... *only customers judge quality, all other judgments are essentially irrelevant*" (hanya pengguna jasa perpustakaan yang berhak menilai kualitas layanan, seluruh penilaian lain pada dasarnya tidaklah relevan) (Restuti, 2013) . Artinya pelayanan perpustakaan akan lebih baik jika mendapat nilai atau diberi masukan pemustaka, karena pengguna yang merasakan langsung pelayanan yang diberikan di perpustakaan. Adanya penilaian dan masukan untuk pelayanan atau kualitas suatu perpustakaan dari pengalaman pemustaka dapat dijadikan bahan evaluasi agar pustakawan dapat mengetahui dan mengambil tindakan untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan. Untuk memenuhi kebutuhan dari setiap orang dalam pemanfaatan perpustakaan umum, perpustakaan memberikan dan menyediakan berbagai macam jenis pelayanan. Dalam beberapa keadaan ada koleksi atau fasilitas dalam perpustakaan umum yang masih belum bisa memadai, adapun pelayanan untuk masyarakat umum seperti memberikan pelayanan sirkulasi, pelayanan peminjaman, pelayanan referensi, layanan jasa informasi, layanan baca di perpustakaan dan layanan perpustakaan keliling. Tidak hanya memberikan berbagai macam pelayanan yang ditawarkan dan diberikan, tetapi perpustakaan harus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pemustaka untuk memenuhi segala kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat. Mengukur kualitas layanan yang dilayankan perpustakaan dengan baik ataupun tidak, menjadi cara mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan. Memberikan pelayanan terbaik suatu pekerjaan yang mulia, jika layanan yang diberi melebihi dari harapan pemustaka maka kualitas layanan yang baik juga memberikan hasil yang memuaskan.

Perpustakaan umum Kota Mojokerto sebagai pusat dokumentasi dan informasi juga berusaha untuk memenuhi kebutuhan akan hak masyarakat untuk memperoleh informasi dengan mewujudkan *smart and service city*. Banyak sekali layanan yang diberikan oleh perpustakaan umum Kota

Mojokerto seperti keberadaan website yang diharapkan dapat memberikan peningkatan dalam pelaksanaan perkembangan dan promosi perpustakaan agar dapat menjangkau masyarakat yang lebih luas serta memberikan kemudahan masyarakat dalam mencari informasi, kemudian mengembangkan Perpustakaan Pintar . Pemerintah juga memberikan layanan secara online untuk memudahkan masyarakat untuk melakukan pendaftaran dan perpanjangan anggota perpustakaan tanpa harus pergi ke perpustakaan dengan ide dan inovasi RALINE. Perpustakaan umum Kota Mojokerto juga memiliki layanan perpustakaan yang beroperasi setiap hari di 4 titik yaitu Taman Semeru Wates, Hutan Kota Pulorejo, Perpustakaan Kelurahan dan Alun-alun Kota Mojokerto. Selain kedua layanan yang disebutkan diatas agar dapat dijangkau masyarakat lebih mudah perpustakaan umum Kota Mojokerto juga mengadakan layanan perpustakaan keliling. Sarana dan prasaran yang ada disana juga sudah baik seperti ruang koleksi buku, ruang baca umum, ruang baca anak, mushola, kamar mandi, jaringan internet, ruang depo arsip, ruang pengolahan bahan pustaka, gazebo baca dan juga taman bermain anak.

Saran pengguna sangat penting saat mengembangkan proses peninjauan. Menjaga keberadaan perpustakaan itu sendiri dan menjaganya sebagai tempat di mana dapat digunakan menemukan dan mengakses informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan. Evaluasi yang dilakukan seperti melakukan survey secara langsung pada pengguna perpustakaan sehingga dapat mendapatkan data yang nantinya akan menjadi dasar ukuran kualitas perpustakaan yang lebih baik. Sebagai contoh metode yang digunakan dalam mengukur sebuah kualitas dalam layanan perpustakaan digunakan LibQUAL+™.

Kualitas tersebut dinilai melalui anggapan dari pemustaka akan layanannya. Ada salah satu yang digunakan sebagai metode dalam analisis terhadap kualitas dalam sebuah layanan perpustakaan digunakan LibQUAL+™, metode LibQUAL+™ merupakan sebuah metode yang dikembangkan dari ServQUAL yang dalam penerapannya digunakan sebagai alat untuk mengukur sebuah kualitas dalam perindustrian ataupun sebuah

Lembaga profit.LibQUAL+™ ada pada tahun 1999 oleh pakar Ilmu Perpustakaan dan Informasi yang tergabung dalam *Association of Research Libraries (ARL)* di Amerika Serikat yang bekerja sama dengan Texas A&M University. Menurut Budd dalam menegaskan bahwa LibQUAL+™ ada alat ukur yang dimaksudkan untuk menjadi mekanisme mendengar pemustaka (Fatmawati, 2013)..Dengan berkembangnya waktu dipersempit dimensi LibQUAL+™ digabung menjadi satu, dimensi tersebut adalah *Personal Control dan Access to Information* digabungkan menjadi dimensi *Information Control*. Dari penelitian yang terdahulu gambaran kualitas layanan perpustakaan dengan metode dipaparkan guna dapat mengetahui tentang persepsi pemustaka dan memberikan bantuan perpustakaan identifikasi layanan mana perlu di tata dan di perbaiki. Metode LibQUAL+™ mengukur kualitas perpustakaan melalui tiga dimensi *Affect of Service, Information Control, and Library as Place*. Melalui 3 dimensi LibQUAL+™ menurut Rahayuningsih (2015) dengan melakukan evaluasi perpustakaan yang berkualitas perlu adanya analisa kekurangan dan pengembangan pelayanan sesuai dengan harapan pemustaka. Penggunaan skor kesenjangan menjadi alat ukur pada tingkat kepuasan. Fatmawati (2011) dalam Rahayuningsih (2015) buku Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQUAL+™ terciptanya kesenjangan serta indikasi terkait jasa atas atau bawah harapan minimum terjadi karena selisih antara skor persepsi dengan harapan minimum pemustaka dan disebut juga dengan Adequacy Gap (AG). Disisi lain, indikasi kesenjangan jarak atas atau bawah harapan ideal pemustaka disebabkan karena selisih skor persepsi dengan skor harapan ideal dan disebut juga Superiority Gap (SG).

Perpustakaan Umum Kota Mojokerto sudah dapat melayani pemustaka sesuai dengan apa yang mereka harapkan dengan memberikan kuisioer kepada pemustaka yang datang ke perpustakaan yang berisikan pertanyaan tentang layanan yang ditawarkan perpustakaan bagaimana juga koleksi yang ada saat dibutuhkan oleh masyarakat pada umumnya. Menurut Purwono (2012) bahwasanya perpustakaan umum memiliki tugas dalam melayani publik dari segala kalangan masyarakat yang memerlukan jasa

layanan perpustakaan sebagai pusat sumber informasi. Namun dilihat dari fasilitas-fasilitas yang berada pada perpustakaan untuk melayani pemustaka dengan semua kalangan masyarakat hanya adanya perpustakaan umum, ruang untuk koleksi, ruang baca umum, ruang baca anak, akses internet gratis, perpustakaan keliling, gazebo baca, padahal untuk saat ini banyak perpustakaan umum dan daerah sudah menggunakan OPAC untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka serta membantu lebih mudah pustakawan. Lalu bagaimana pelayanan pustakawan terhadap pemustaka yang datang apakah sudah sesuai SOP, membantu, melayani, komunikatif, ramah, dan lain sebagainya. Menggunakan metode LibQUAL+™ lebih mudah untuk mengetahui kualitas layanan disuatu organisasi seperti perpustakaan, karena di nilai dari kepuasan pemustaka, kepuasan pemustaka menjadi faktor penting dalam kualitas layanan produk atau jasa yang diberikan kepada pengguna atau customer, ada beberapa hal yang dapat dinilai untuk menghasilkan kepuasan pemustaka dijelaskan bahwa ada tingkat kepuasan pemustaka berdasarkan kepuasan yang pemustaka terima apa sudah sesuai dengan yang pemustaka harapkan. Semakin tinggi tingkat harapan pengguna sesuai dengan pelayanan yang diterima maka dapat dikatakan bahwa pemustaka merasa puas, tetapi jika tingkat harapan pemustaka tinggi tetapi tidak sesuai dengan pelayanan yang di berikan atau di terima maka dapat di katakan pemustaka merasa kurang puas.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto berupaya untuk dapat meningkatkan kualitas perpustakaan dengan adanya program unggulan yang sesuai dengan visi pada Kota Mojokerto untuk layanan perpustakaan , perpustakaan dapat meningkatkan layanan perpustakaan pintar disesuaikan dengan IT yang sudah di berikan pengarahan pada saat bimtek untuk SDM dalam perpustakaan guna mengembangkan sistem layanan yang semakin maju sesuai dengan era nya. Perpustakaan dapat menjadikan penilaian pengguna atau pemustaka dalam analisis kualitas layanan yang ada sebagai tolak ukur penilaian dan perbaikan dalam perpustakaan, karena yang dapat merasakan pelayanan yang diberikan diperpustakaan hanya penggunaannya atau pemustaka. Jika kepuasan pemustaka semakin tinggi dan mencapai nilai

puas dapat dikatakan kualitas layanan yang diberikan sangat baik, sedangkan jika harapan yang dimiliki tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan kepada penggunaanya atau pemustakanya maka dapat dikatakan kualitas layanannya kurang baik. Melihat realita fenomena yang ada terkait kualitas layanan yang terjadi, maka menjadi daya tarik bagi peneliti melakukan penelitian sesuai judul “Analisi Kualitas Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah memunculkan rumusan masalah pada penelitian ini, yakni :

1. Bagaimana kualitas perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto dilihat dari dimensi *Affect of Service*?
2. Bagaimana kualitas perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto dilihat dari dimensi *Information Control*?
3. Bagaimana kualitas perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto dilihat dari dimensi *Library as Place*?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendapat jawaban dalam memecahkan masalah. Tujuan penelitian akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto dilihat dari dimensi *Affect of Service*.
2. Untuk mengetahui kualitas perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto dilihat dari dimensi *Information Control*.
3. Untuk mengetahui kualitas perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto dilihat dari dimensi *Library as Place*.
4. Untuk mengetahui kualitas perpustakaan pada dimensi mana yang belum dapat terpenuhi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini nantinya memiliki harapan dapat berkontribusi pada bidang Ilmu Sosial serta memberikan kontribusi untuk pengembangan keilmuan Ilmu Informasi dan Perpustakaan terkait dengan kualitas perpustakaan menggunakan metode LibQUAL+™. Dapat memberikan informasi bagi penelitian untuk menambah informasi pengetahuan mengenai Ilmu Perpustakaan. Hasil penelitian dapat digunakan menjadi refresi pebelitian lebih lanjut memberikan informasi-informasi untuk pihak yang lebih berkepentingan untuk masalah yang dibahas.

1.4.2 Manfaat Praktis

Menjadi sarana evaluasi peningkatan dan perbaikan kualitas perpustakaan dalam pengembangan kinerja perpustakaan umum Kota Mojokerto dan memberikan gambaran bagaimana keadaan perpustakaan umum Kota Mojokerto menggunakan metode LibQUAL+™ dilihat dari kualitas perpustakaan dengan pelayanan yang diberikan kepada pemustaka.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Kualitas Perpustakaan

Evaluasi layanan untuk menangkap kriteria evaluasi layanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) kriteria evaluasi yang di buat memperhitungkan kesenjangan atau lebih tepatnya perbedaan antara harapan pengguna dan apa yang di tawarkan lembaga pada pengguna. Pada tahun 1988 membuat skala yang di sebut Servqual untuk menganalisis kualitas layanan secara kualitatif dan kuantitatif dalam layanan yang diberikan. Mengukur kualitas layanan menggunakan metode Servqual mempunyai kelemahan dalam pengumpulan data, sehingga anggota dewan ARL menyimpulkan pengembangan metode khusus untuk evaluasi perpustakaan dari Servqual ke metode yang di kembangkan yaitu Libqual+ sebagai bagian statistik dan evaluasi dalam perpustakaan (Cook, Maciel, Thompson 2010).

Manajemen perpustakaan mengukur bila kualitas yang menjadi penilaian dapat mendukung perbaikan layananperpustakaan yang membantu evaluasi yang menjadi lebih baik bagi perpustakaan. Kualitas suatu organisasi harus memiliki hal penting dalam pengembangan kualitas dengan rasa keinginan yang besar untuk menerapkan prinsip-prinsip kualitas pada

organisasi. Kualitas perpustakaan diukur dari berbagai dimensi *Affect of service, Information control, dan Library as place* untuk menjadi bahan pengevaluasian perpustakaan yang berkualitas dengan standart penilaian kualitasnya. Dalam meningkatkan kualitas perpustakaan dan mempertahankan keberlangsungan hidup organisasi perlu dilakukan manajemen pada kualitas layanan perpustakaan.

Menurut Kotler dalam buku Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari ServQUAL ke LibQUAL+™ (2012) bentuk dari kualitas layanan adalah penilaian konsumen yang merasakan layanan yang diterima (perceived) dengan tingkat layanan yang di harapkan (expected). Kualitas perpustakaan yang baik mewujudkan pelayanan publik yang baik, karena pemerintah memberikan layanan jasa informasi yaitu perpustakaan dimana perpustakaan memiliki kewajiban pelayanan publik dengan memberikan kebutuhan informasi pemustaka secara tepat, akurat dan cepat. Kualiatas perpustakaan dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan, sarana prasarana yang ada, sumber daya manusia, koleksi perpustakaan, peralatan yang ada di perpustakaan dll. Kualitas perpustakaan juga dinilai dari kepuasan pemustaka dalam menerima layanan yang diberikan perpustakaan dimana pemustaka dapat menilai kualitas perpustakaan apa sudah sesuai dengan harapan dari pemustaka yang berkaitan dengan layanan yang di berikan perpustakaan pada pemustaka pada saat berkunjung ke perpustakaan.

Kualitas perpustakaan penting untuk diperhatikan karena kualitas perpustakaan yang baik akan meningkatkan kualitas pada masyarakat. Menumbuhkan dan meningkatkan minat masyarakat untuk mengunjungi perpustakaan dalam mencari informasi dan menambah pengetahuan bagi individu masyarakat. Kualitas perpustakaan bisa dibilang kualitas layanan yang ada pada perpustakaan menjadi fenomena menarik dengan mengukur kualitas perpustakaan melalui library control atau standar kualitas perpustakaan melalui penilai dimensi-dimensi dan pendapat serta saran dari pengguna atau pengunjung perpustakaan. Kesempurnaan tingkat layanan pada perpustakaan menciptakan rasa kepuasan pada setiap pemustaka sehingga kualitas perpustakaan dapat dikatakan sempurna dan baik.

1.5.2 Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum suatu layanan bagi masyarakat umum di suatu wilayah di bawah pemerintahan daerah, oleh karena itu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto dapat dikatakan menjadi perpustakaan umum karena berada di tengah tengah wilayah daerah tersebut dan memberikan pelayanan secara umum bagi semua masyarakat yang berkunjung ke perpustakaan untuk mencari informasi atau mendapatkan ilmu pengetahuan baru. Dengan begitu perpustakaan Kota Mojokerto menyediakan koleksi bahan pustaka secara umum bagi semua masyarakat Kota Mojokerto mulai dari koleksi anak-anak, koleksi pengetahuan bagi siswa-siswa sekolah yang hingga bagi mahasiswa perguruan tinggi, koleksi refrensi, koleksi kesehatan bagi lanjut usia yang berkunjung, dll.

Perpustakaan umum menjadi perpustakaan yang melayani masyarakat pada suatu komunitas dan suatu wilayah secara gratis tanpa biaya apapun untuk pelayanan umum di setiap kategori terlepas dari jenis kelamin, usia, minat, pendidikan, profesi, Unesco (1968). Perpustakaan umum menjadi salah satu lembaga pendidikan yang berkelanjutan bagi semua kalangan masyarakat baik muda ataupun lanjut usia, dengan begitu perpustakaan dapat meningkatkan status sosial individu masyarakat dengan menyediakan kebutuhan informasi yang sesuai dalam memperoleh kebutuhan informasi pengetahuan.

Era saat ini perpustakaan umum mulai di perhatikan karena menjadi pusat informasi dan pengetahuan. Perpustakaan adalah lembaga yang bergerak dibidang jasa layanan publik yang pastinya dinilai sangat vital kehadirannya. Stakeholder sebutan untuk perpustakaan umum karena berhubungan langsung dengan masyarakat. Dengan adanya hal itu pemerintah Kota Mojokerto melakukan pembenahan pada Dinas perpustakaan umum Kota Mojokerto untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas perpustakaan. Menjadikan bentuk realisasi visi dari Kota Mojokerto yaitu “Mojokerto Kota Smart City” (Kominfo Jatim 2021) bukan lagi service city, tetapi beberapa daerah yang ada sudah dituntut untuk menjadi smart city, pemerintah mengupayakan novasi lahir dalam bentuk berbagai jenis

pelayanan yang dapat diakses dimanajasanya dapat memberikan pelayanan cepat, prima, dan terintegrasi secara online untuk meningkatkan kualitas sumber daya masyarakat dan kualitas jasa dan layanan.

Sebagai kota Service dan Smart City Kota Mojokerto mengutamakan pelayanan dan menekan pada pelayanan publik yang ada di dalam kota dari semua bidang pelayanan, salah satunya yakni pelayanan jasa publik seperti perpustakaan umum yang sesuai dengan standart kualitas perpustakaan, sarana prasarana yang memadai, standart pelayanan yang sesuai, memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, memberikan jaminan mutu pelayanan (Sugesti, et al., 2015). Menjadi jasa pelayanan publik seperti perpustakaan umum perlu memerhatikan dan memastikan kualitas perpustakaan, tujuan dari hal tersebut untuk membantu kemudahan pengguna dalam mengakses kebutuhan informasi dan kenyamanan pada perpustakaan. Sebuah lembaga perpustakaan pasti perlu menjaga dan mengevaluasi terus menerus kualitas perpustakaan agar dapat memenuhi dari harapan-harapan dari pemustakanya sehingga mampu mencapai kepuasan pemustaka dan membuat pemustaka memiliki rasa ingin berulang kali mengunjungi perpustakaan.

Perpustakaan umum juga memberikan berbagai macam layanan perpustakaan secara umum, layanan perpustakaan mengenal 2 sistem yang berbeda, yaitu layanan tertutup (*Closed access*) dan layanan terbuka (*Open access*) (Purwani Istiana, 2014) , Layanan tertutup (*Closed access*) pengguna tidak bisa mengakses sendiri bahan pustaka yang diperlukan sehingga pemustaka hanya bisa menunjukkan kepada pustakawan bahan pustaka mana yang di cari dan di butuhkan lalu pustakawan akan mengambilkannya. Keuntungan dari layanan ini perpustakaan dapat meminimalisir kehilangan koleksi dan koleksi yang ada tetap tertata rapi, Kekurangan dari layanan ini tidak bisa mencari alternatif koleksi atau bahan lainnya jika buku atau koleksi yang dicari tidak ada dan pemustaka tidak akan bebas mencari dan melihat-lihat koleksi yang ada di perpustakaan. Layanan terbuka (*Open Access*) pengguna dapat mencari koleksi sendiri pada rak , dapat dipinjam atau hanya dibaca di perpustakaan , Keuntungan layanan ini dapat membantu pemustaka

lebih mudah mencari alternatif koleksi yang di cari jika koleksi utama tidak ada, menumbuhkan minat baca pada pemustaka lebih tinggi. Kekurangan pada layanan ini resiko kehilangan koleksi cukup besar, tatanan koleksi pada rak akan bernatakan tidak rapi, petugas pada bagian sirkulasi tidak perlu mencari dan mengambilkan koleksi yang diperlulan.

Seperti pada umumnya disetiap perpustakaan umum memiliki layananan (Disperpusip Jatim, 2021) yakni:

- a. Layanan Sirkulasi ,layanan yang melayani pemustaka dalam perpustakaan berkaitan dengan pengembalian serta peminjaman koleksi, kemudian penyelesaian administrasi secara elektronik dan mnual.
- b. Layanan perpustakaan keliling, adanya fasilitas mobil Perpustakaan Keliling membuat kegiatan ini bergerak dari satu tempat ketempat lainnya. Layanan ini juga memberikan bantuan bagi masyarakat di wilayah yang jauh selain itu bisa merasakan jasa layanan publik seperti perpustakaan.
- c. Layanan Refrensi , layanan dalam pemberian informasi pada pemustaka perpustakaan didasarkan koleksi atau sumber rujukan yang ada, adapun layanan refrensi secara cepat dengan jawaban yang dilakukan permintaan secara langsung dari pengguna untuk memnafaatkan akses seperti direktori, ensiklopedia, dll.
- d. Layanan audia visual, layanan yang membantu pengunjung dapat memanfaatkan dan menggunakan peralatan seperti komputer yang ada diperpustakaan.
- e. Layanan Ruang baca, layananinidiberikankepadamereka yang hanyahendakmembaca ditempattanpamembawanyapulang. Fasilitasnyameliputikursi, meja, karpet, dlsb.

1.5.3 LibQUAL+™

LibQUAL+™ merupakan sebuah metode yang dikembangkan dari ServQual yang dinilai lebih efektif dimana metode ini digunakan sebagai metode dalam upaya

ngukur sebuah kualitas dalam pelayanan sebuah perpustakaan. (Dalam perkembangannya LibQUAL+™ dirancang dan dikembangkan oleh Association of Research Libraries (ARL) sebagai proyek hasil Kerjasama dari Texas A&M University (TAMU) serta US Department of Education's Fund for the Improvement of Postsecondary Education (FIPSE) sebagai penyokong sektor keuangan yang dilakukan sampai Bulan September 2003 (Julia C Blixrud, 2002). Proyek LibQUAL+™ program yang mengevaluasi layanan perpustakaan untuk mengevaluasi perpustakaan, meneliti kembali layanan yang disajikan, dan memperbaiki layanan perpustakaan yang diberikan kepada pemustaka.

Metode LibQUAL+™ merupakan sebuah metode yang dijadikan sebagai panduan dalam melakukan layanan perpustakaan dalam kegiatan mengumpulkan, memahami, memetakan dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan pada kualitas layanan perpustakaan (Rahayuningsih, 2015). Disisi lain LibQUAL+™ dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan yang akan dilihat dari perspektif pemustaka (Fatmawati, 2013). Menggunakan LibQUAL+™ bisa menyelesaikan permasalahan dalam perpustakaan karena bisa jadi tau mana yang benar dan salah, bisa mengevaluasi untuk meningkatkan kualitas perpustakaan dari segi layanan. LibQUAL+™ jadi metode perpustakaan mengukur kualitas dengan dimensi yang ada di dalam metode secara spesifik pada kualitas perpustakaan.

Tujuan dari LibQUAL+™ menurut Fatmawati (2013) guna mendorong unggul budaya untuk memberi layanan perpustakaan yang unggul, untuk meningkatkan sertamengoptimalkan kemampuan pustakawan dalam upaya untuk memahami setiap sudut pandang dari mutu perpustakaan, menginterpretasikan penilaian (*feedback*) antara pemustaka dalam kegiatan penafsiran macam masukan dari pemustaka, mengidentifikasi praktekan-prektekan terbaik dalam pelayanan perpustakaan. LibQUAL+™ membantu menjadi sarana untuk mengukur persepsi pemustaka pada layanan yang diberikan perpustakaan.

Dalam praktiknya LibQUAL+™ merupakan teknik yang berdasarkan pada persepsi dan harapan pemustaka yang

bertujuan untuk mengetahui kualitas sebuah perusahaan.

Namun metode LibQUAL+™

mengalami berbagai perkembangan hal ini sebagaimana terlihat bahwa pada tahun 2001-2003 metode LibQUAL+™ memiliki 4 dimensi yaitu: *Affect of Service*, *Information Access*, *Personal Control* dan *Library as Place* namun berubah pada tahun 2004-2009 yang kemudian dimensinya berubah menjadi 3 dimensi yakni *Affect of Service*, *Information Access* dan *Library as Place* (Bahrainizadeh, 2013)

Selain itu, menurut Kyrillidou (2009) yang dikutip oleh Rahayuningsih (2015) LibQUAL+™ yang dijadikan sebagai variabel pengukuran, yaitu:

- a. *Affect of Service* measures the interpersonal dimension of library service and includes aspects of empathy, responsiveness, assurance and reliability (dimensi interpersonal di kinerja petugas akan pelayanannya dengan mengukur dimensi interpersonal layanan perpustakaan yang mencakup aspek empati, daya tanggap, jaminan dan keandalan) (Kyrillidou, 2009).
- b. *Information Control* measures service quality both from the perspective of content and access to information resources measuring the scope of the content offered by a library, convenience, ease of navigation, timeliness, equipment availability, and self-reliance. (pengendalian informasi dengan mengukur kualitas layanan baik dari perspektif konten dan akses ke sumber daya informasi yang mengukur lingkup konten yang ditawarkan oleh perpustakaan, kenyamanan, kemudahan navigasi, ketepatan waktu, ketersediaan peralatan, dan kemandirian) (Kyrillidou, 2009).
- c. *Library as Place* measures how the physical environment is perceived both in pragmatic, utilitarian, and symbolic terms encompassing aspects of the library as a refuge. (perpustakaan sebagai suatu tempat dengan mengukur lingkungan fisik yang dianggap baik dalam pragmatis, utilitarian, dan simbolik

meliputi aspek perpustakaan sebagai tempat berlindung)(Kyrillidou, 2009).

Dalam buku Mengukur kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQUAL+TM karya Rahayuningsih (2015) dijelaskan rumus LibQUAL+TM dalam menentukan kepuasan pemustaka yang digunakan sebagai berikut:

- a. AG (Adequacy Gap) - persepsi (P)-harapan minimum (HM) AG (Adequacy Gap) merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) di kurangi dengan harapan minimum (HM). Jadi AG akan bernilai positif, yang berarti responden "cukup puas" adalah jika persepsi > harapan minimum ($P > HM$).
- b. SG(Superiority Gap)= Persepsi (P) - Harapan Ideal (HI) SG (Superiority Gap) merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan ideal (HI). Nilai SG akan Negatif, yang berarti "dalam batas toleransi (Zone of tolerance)" adalah jika persepsi < harapan ideal ($P < HI$).
- c. Zone of Tolerance, adalahsuatudaerahdiantaratingkat minimum (HM) yang mampuditerima dan tingkatanharapan yang ideal (HI). Boykin menyampaikan bahwa "zone of tolerance" adalah "the area between minimally acceptable and desired service quality ratings".

Lebih lanjut mengenai skor AG (Adequacy Gap) dan SG (Superiority Gap) pada rumus AG dan SG adalah sebagai berikut:

- a. Jika skor SG dengannilaipositifmenunjukkanakanlayanan ideal yang baik dan diharapkan oleh pemustaka, ataupemustakamerasa sangat puasakanpelayanannya.
- b. Jika skor SG menunjukan nilai yang negatif,kualitaslayananmasih minimum dengantingkatharapan ideal (desired). Selagiposisinyamasihdalambatastoleransi.

- c. Jika skor AG menunjukkan nilai positif, berarti pelayanan yang diberikan pada harapan minimum atau “cukup puas” akan pelayanannya.
- d. Jika skor AG menunjukkan nilai negatif, berarti pelayanan yang diberikan tidak terpenuhi harapan minimum atau di bawah minimum, hal ini disebut dengan “belum puas” terkait pelayanan yang diterimanya.

1.6 Definisi Konseptual dan Operasional

1.6.1 Definisi Konseptual

Kualitas Perpustakaan, menjadi hal penting dalam perpustakaan umum terkait dengan layanan yang diberikan pada pemustaka dengan harapan dan saran dari pemustaka. Menurut Rahayuningsih (2013) adapun indikator-indikator yang terkandung dalam 3 dimensi LibQUAL+™.

- a. *Affect of Service* : Menilai kemampuan pada sikap dan mentalisme pustakawan saat terjadi layanan kepada pemustaka.

1. Emphaty (Empati)

Emphaty yaitu sikap dari pustakawan yang dapat memberikan perhatian bersifat pribadi kepada pemustaka serta pustakawan dapat berupaya memahami kebutuhan atau keinginan dari pemustaka dengan melakukan komunikasi secara langsung. Contoh indikator : pustakawan yang memahami dan mengerti kebutuhan dari pemustaka secara sesungguhnya.

2. Responsiveness (Ketanggapan)

Kesediaan para pustakawan dalam perpustakaan guna membantu dan memberikan layanan perpustakaan secara cepat dan tanggap dalam arti responsif, sehingga pustakawan tidak akan membiarkan pemustaka menunggu terlalu lama dan tidak ada kejelasan alasan sehingga dapat menimbulkan persepsi yang tidak baik pada kualitas perpustakaan. Contoh indikator : pemustaka dibimbing oleh pustakawan dalam mencari koleksi yang dibutuhkan dan pustakawan cepat tanggap dalam membantu pemustaka.

3. Assurance (Kepastian)

Kepastian dimana merasakan rasa aman, rasa sopan, serta keramahan, berikut sifat yang dimiliki oleh pustakawan pastinya dipercaya, serta pengetahuan untuk melakukan tupoksi pada saat melayani dalam perpustakaan. Pustakawan harus memiliki kecakapan dalam pengetahuan untuk memahami dokumen, mengerti informasi dapat menunjukkan tingkat kepercayaan bagi pemustaka. Pustakawan harus memiliki sikap dan sifat seperti santun, sikap yang ramah dan baik karena hal ini menunjukkan adanya jaminan kepercayaan dari pustakawan untuk pemustaka. Contoh indikator : Pustakawan memiliki kecakapan pada bidangnya sehingga dapat melayani dan memberikan rasa aman kepada pemustaka.

4. Reliability (Keandalan)

Keandalan suatu bentuk kemampuan pustakawan dapat memberikan layanan dalam perpustakaan yang dijanjikan secara kurat, on time, konsisten, cepat, terpecah serta memuaskan bagi pemustaka. Kinerja dari pustakawan harus sesuai dengan apa yang diharapkan pemustaka dengan ketepatan waktu tanpa kesalahan. Memenuhi janji dalam pelayanan perpustakaan berkaitan dengan kredibilitas pustakawan saat layanan yang ditawarkan ke pemustaka. Sebagai contoh indikatornya : dalam perpustakaan pustakawan dapat memberi informasi yang akurat serta jelas dengan ketentuan jam layanan telah ada.

b. *Information Control* : Ketersediaan bahan pustaka yang memadai, jumlah koleksi yang dimiliki, cakupan ini , aktualitas, tingkat kecepatan waktu akses informasi.

1. Scope (Cakupan Informasi)

Ketersediaan rangkaian koleksi yang mencukupi, ketersediaan koleksi yang lengkap pada perpustakaan memberikan kesempatan untuk pemustaka memperoleh dan memilih informasi. Jumlah informasi yang mencakup dimiliki oleh perpustakaan-perpustakaan harus sesuai dengan keinginan serta dari kebutuhan pemustaka. Koleksi lengkap dalam perpustakaan seperti koleksi cetak dan non cetak elektronik. Dalam pengelolaannya perpustakaan akan selalu di tuntut untuk memiliki kebaruan pada koleksi yang ditawarkan menyesuaikan dengan perkembangan informasi dan ilmu pengetahuan.

Contoh indikator : Ketersedian koleksi pada perpustakaan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pemustaka, kuantitas koleksi, koleksiterbaru, koleksi elektronik yang memadai.

2. *Easy of navigation* (Kemudahan mengakses informasi)

Adanyakemudahaandalammencarisumberinformasimelalui digital katalog ataupun jajaran rak koleksi. Ketersedian katalog dapat membantu memudahkan pemustaka dalam mencari koleksi yang di butuhkan karena katalog membantu pemustaka dalam penelusuran koleksi yang dicari. Contoh indikator : Kemudahan menggunakan katalog digital dalam menelusuri informasi serta memudahkan dalam menemukan koleksi pada jajaran rak yang tersusun.

3. Convenience (Kenyamana mengakses informasi)

Rasa nyamansaatmelakukanpengaksesaninformasidimana waktu ternyaman yang dibutuhkan pemustaka saat mendapatkan infomasi dan ketiadaan gangguan pada saat akses informasi yang dibutuhkan pemustaka.Adanya rasa kenyamanansebabpentunjuk yang adajelas dan informs yang dibutuhkanmudahdiperoleh. Indikator : Kejelasan petunjuk pengguna layanan dan akses pada koleksi yang jelas.

4. Self Relience (Akses informasi secara mandiri)

Keyakinan yang pasti dimiliki oleh pemustaka pada saat mengakses sarana yang ada didalam perpustakaan yang dapat dimanfaatkan, keyakinan tersebut terebtuk karena ada rasa kepercayaan diri. Kepercayaan diri adalah keyakinan atau lain halnya seperti sikap dari diri sendiri atas kemampuan dalam tindakan agar tidak cemas berlebihan, agar bebas melakukan sesuai keinginan yang dirasakan, rasa percaya diri timbul dengan sendirinya jika perpustakaan bisa memberi rasa bebas pada pemustaka untuk akses informasi dengan mandiri. Contoh indikator : kemandirian dalam mencari informasi-informasidikatalog digital ataupun pada koleksi jajaran rak.

5. Timeliness (Kecepatan waktu akses)

Informasi yang diakses sangat ditemukan dengan mudah serta berakurat. Menjelaskan jika pemustaka menggunakan waktu yang sangat relative cepat dalam pencarian informasi.Sehigga pemustaka merasa tidak

ada kendala dan mengakses informasi secara lancar sesuai yang dibutuhkan dalam perpustakaan. Contoh indikator : Kesesuaian digital katalog untuk mencari informasi, dan keteraturan dalam koleksi yang tersusun berjenjang di rak.

6. Equipment (Peralatan mengakses informasi)

Peralatan pustaka guna mendukung pada saat informasi diakses di sesuaikan dengan kebutuhan dari pemustaka. Sehingga peralatan disini merupakan aspek yang mencakupi jumlah komputer yang disediakan, kecepatan fasilitas Wifi pada perpustakaan untuk akses informasinya. Contoh indikator : Cukupnya jumlah eksemplar pada kecepatan wifi dan informasi dalam pencarian informasi.

c. *Library as Place* : Tempat yang jelas-jelas mempunyai kemampuan menunjukkan secara terlihat nyata dengan sarana yakni perpustakaan, perpustakaan juga bisa memberikan manfaat ruangan, perabotan, alat-alat dengan tujuan bermanfaat untuk pemustaka yang berkunjung.

1. Tangibles (Bukti fisik)

Fasilitas menjadi bukti perlengkapan yang dapat menjadi andalan, seperti contohnya perpustakaan harus mempunyai bangunan gedung yang menjadi sarana penelusuran, tempat parkir cukup luas, komunikasi sarana, sarana ibadah, peralatan komputer, jurnal ilmiah, e-journal, e-book, koleksi bahan pustaka. Contoh indikator : Ketersediaan koleksi pada perpustakaan bisa memenuhi kebutuhan pemustaka sebagai pengguna untuk mendapatkan fasilitas dari peralatan yang memadai dan berfungsi secara baik.

2. Utilitarian Space (Ruang yang bermanfaat)

Perpustakaan mempunyai ruangan bermanfaat untuk belajar serta diskusi untuk sebagian civitas. Perpustakaan pada umumnya ruang yang ada sangatlah tenang sehingga tenang untuk proses pembelajaran secara mandiri dan kelompok, perpustakaan sendiri mempunyai desain ruangan yang bisa memberikan inspirasi bagi pengunjung yang belajar. Contoh indikator : Ruang yang tenang mampu mendukung bagi individu belajar mandiri atau kelompok serta dari ruangan desain mampu memberikan sentuhan inspirasi untuk pemustaka.

i. 3. Symbol Terms (Berbagai Makna)

Perpustakaan sangat terbuka yang terlihat menyediakan peralatan komunikasi, fasilitas secara fisik lalu peralatan yang disediakan dalam perpustakaan guna membantu pemustaka agar lebih bermakna guna menumbuhkan daya kreativitas pemustaka. Contoh indikator : Menumbuhkan daya kreativitas pada pemustaka.

ii. 4. Refuge (Tempat yang nyaman)

Ruang belajar yang memancing rangsangan pada asa individu dalam kreativitas imajinatif, tempat paling kondusif dalam tumbuh kembang pikiran setiap individu, nyaman dalam perpustakaan yang dirasakan pemustaka. Contoh indikator : di perpustakaan dengan ruangan yang tenang mampu membuat pemustaka lebih berkonsentrasi, perpustakaan yang bersih membuat nyaman pemustaka berada disitu dan nyaman untuk belajar.

1.6.2 Definisi operasional

Dimensi dalam LibQual yaitu :

Affect of Service ada 4 point :

1. Empathy – Kepedulian, diukur melalui pemahaman dan perhatian petugas kepada pengguna dalam pelayanan di perpustakaan
2. Responsive – Ketanggapan, diukur melalui ketanggapan dan kecepatan petugas dalam melayani pengguna ataupun dalam membantu pengguna saat kesulitan.
3. Assurance – Kepastian, diukur melalui kecakapan pengetahuan pada bidangnya, memiliki perilaku sopan dan ramah.
4. Reliability – Keandalan, diukur melalui bagaimana kemampuan petugas, seberapa tau pengetahuan petugas pada bidangnya, ketepatan dan ketelitian petugas yang sesuai.

Information Control ada 5 point :

1. Scope Convenience – Ruang Lingkup, diukur melalui kejelasan petunjuk yang ada pada perpustakaan yang dapat membantu pengguna terlebih pengguna berkebutuhan khusus, kenyamanan dalam perpustakaan, koleksi yang tersedia lengkap tidaknya, dan

convenience waktu kenyamanan yang pasti dibutuhkan oleh pemustaka.

2. Easy of Navigation – Kemudahan akses, diukur melalui kemudahan akses informasi, kemudahan menemukan koleksi.
3. Self Reliance – Kepercayaan diri, diukur melalui bagaimana pengguna mengakses informasi apakah mudah menemukan, apakah pengguna mampu mencari informasi yang dibutuhkan sendiri secara mandiri.
4. Timelines – Kecepatan waktu akses, diukur melalui kesesuaian katalog yang ada atau akurasi, apakah pengguna mengakses katalog digital.
5. Equipment – Peralatan, diukur melalui jumlah komputer yang disediakan apakah cukup tidaknya untuk mengakses katalog digital, sistem jaringan wifi pada saat penelusuran informasi.

Library as Place ada 4 point :

1. Tangibles – Bukti fisik, diukur melalui jumlah koleksi pada perpustakaan apakah sudah memenuhi kebutuhan penggunaannya, apakah memudahkan aksesibilitas yang digunakan pengguna.
2. Utilitarian Space - Ruang yang bermanfaat, diukur melalui suasana dan nyaman dalam perpustakaan yang dapat membantu pengguna dalam belajar ataupun bagaimana susunan rak, tatanan koleksi rapi tidaknya pada saat pengguna mengakses informasi yang ada di dalam perpustakaan.
3. Symbol terms – Berbagai makna, diukur melalui menjelaskan bahwa perpustakaan menjadi layanan publik dapat digunakan semua kalangan tidak terkhusus atau terkecuali, menjadi pusat informasi yang membantu penggunaannya menambah pengetahuan, menambah ilmu, meningkatkan literasi.
4. Refuge – Tempat nyaman, diukur melalui ketenangan dalam perpustakaan dan kerapian serta kebersihan pada perpustakaan yang membuat penggunaannya senang dan kembali datang berkunjung.

1.7 Metode dan Prosedur Penelitian

1.7.1 Metode Penelitian

Jenis penelitian ini mengukur tingkatan kualitas perpustakaan dengan menggunakan metode LibQUAL+™ dalam LibQUAL+™ ada tiga dimensi yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif, menurut Sugiyono (2013) penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian untuk mengetahui nilai satu variabel atau lebih tanpa membandingkan atau menghubungkan dengan variabel lainnya, jenis penelitian kuantitatif deskriptif tergolong lebih mudah untuk menggambarkan data-data kuantitatif yang bersangkutan dengan keadaan atau fenomena dari sebuah populasi. Dengan metode deskriptif dapat membantu dalam menggambarkan kualitas layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto.

1.7.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini terletak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto berada di Jalan Raya No.70A, Margelo, Prajurit Kulon, Kec.Prajurit Kulon, Kota Mojokerto, Jawa Timur 61314. Perpustakaan umum yang ada di Kota Mojokerto menarik perhatian untuk diteliti karena Kota Mojokerto memiliki program yakni Mojokerto Service dan Smart City yang maju, sehat, cerdas, sejahtera, dan bermoral. Menjadikan Kota Mojokerto yang mengedepankan pelayanan dan memberikan pelayanan terbaik bagi pengguna layanan. Menjadikan lokasi penelitian untuk memiliki tujuan mengetahui apakah program dari pemerintah yang berkaitan sudah terealisasi melihat dari sudut pandang kualitas layanan yang ada di Perpustakaan Kota Mojokerto menggunakan metode LibQUAL+™ standar kualitas layanan.

1.7.3 Populasi dan Teknik Pengumpulan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2014) populasi merupakan bagian dari daerah yang generalisasi dan terdapat objek atau subjek yang berkualitas serta karakteristik, kemudian ditetapkan oleh peneliti yang kemudian akan dipelajari dan diambil kesimpulannya. Artinya populasi

penelitian bisa saja dari seluruh objek penelitian seperti manusia, gejala-gejala, tumbuhan, peristiwa, dan lainnya sehingga objek yang ada bisa jadi bahan acuan data untuk penelitian. Artinya pengunjung merupakan populasi. Populasi disini menjadi subjek yang penting memiliki karakteristik serta kualitas. Populasi pada penelitian ini pemustaka atau pengguna perpustakaan di Perpustakaan Kota Mojokerto, yang terhitung menjadi anggota perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto berjumlah 7.930 anggota perpustakaan terhitung populasi.

b. Teknik Pengumpulan Sampel

Sampel menjadi bagian dari jumlah serta karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono : 2015), sehingga jumlah sampel yang diambilnya sebanyak 100 responden yang dapat mewakili populasi pada penelitian dihitung menggunakan rumus. Sampel pada penelitian adalah purposive sampling yakni dipilih atas dari pertimbangan peneliti dalam responden yang terpilih adalah anggota atau member dari perpustakaan yang secara langsung memnfaatkan layanan dan menggunakan layanan dan sarana prasarana yang ada pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto.

1.7.4 Teknik Pengumpulan Data

1. Data Primer

Data yang diperoleh peneliti dijadikan bahan untuk analisis uji hipotesis yang sudah dirumuskan. Data dikumpulkan dengan terarah, ada sistematisnya disesuaikan dengan masalah pada penelitian. Data pengumpulan dari data primer yang dimaksud adalah kuesioner, informasi tertulis dari responden yang sesuai kaitannya dengan penelitian di Perpustakaan Kota Mojokerto. Kuesioner ini sangat tertutup sifatnya dari pertanyaan sudah ada alternatif jawaban yang mudah dijawab oleh responden, kuesioner sendiri memiliki pertanyaan dari 3 dimensi yang menjadi kualitas perpustakaan yang dinilai dari persepsi pemustaka, Layanan yang diterima yakni Harapan minimum

lalu layanan yang diinginkan yakni Harapan Ideal, kemudian layanan yang diterima yakni Persepsi.

2. Data Sekunder

Data Sekunder pengumpulan data dilakukan dan diperoleh dari buku-buku literatur yang khususnya berhubungan dengan obyek penelitian. Sumber data sekunder yaitu observasi, dimana observasi dilakukan dengan peneliti secara langsung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto untuk mengidentifikasi dengan wawancara yang diajukkan kepada responden berisi beberapa pertanyaan. Data sekunder diperoleh guna melengkapi data yang berkaitan dengan permasalahan peneliti.

1.7.5 Teknik Pengolahan Data

Pada teknik pengolahan data peneliti dapat melakukan pengolahan data dengan penyuntingan atau editing, koding pengkodean, dan tabulasi data dengan SPSS22.

1. Editing

Proses meneliti dan memeriksa kembali catatan dan data yang diperoleh, memeriksa seluruh daftar dari pertanyaan yang diberikan pada responden terkait kesesuaian jawaban responden dengan pertanyaan yang diberikan, memeriksa konsistensi jawaban dari responden, memeriksa kelengkapan dari pengisian daftar-daftar pertanyaan. Dengan cara ini dapat meningkatkan keandalan data yang dikelola.

2. Koding

Pengkodean dimana proses dilakukan dengan pemberian tanda atau sebuah simbol angka pada jawaban responden, tujuan dari pengkodean untuk penyederhanaan jawaban yang diterima dari responden.

3. Tabulasi Data

Kegiatan pengumpulan data yang diproses dengan kegiatan tabulasi adalah menghitung dan menyusun data dari pengkodean atau koding lalu kemudian disajikan dalam tabel. Tabel yang disajikan berupa bentuk dari tabel frekuensinya, tabel korelasi, atau tabel silang.

1.7.6 Teknik Analisis Data

Data diperoleh pada saat penelitian ini menjadi analisis data. Analisis data membuat data lebih mudah dibaca sehingga pengujian dan pengolahan data diperlukan. Proses analisis data sendiri disajikan dengan bentuk tabel tunggal dan tabel silang untuk memperoleh gambaran yang jelas pada penelitian. Analisis data memiliki indikator sendiri-sendiri dalam dimensi yang ditentukan, kemudian dikaitkan dengan 5 bobot kelas, dengan ketentuan nilai 1-5 terdiri dari :

- (5) Sangat Baik
- (4) Baik
- (3) Cukup Baik
- (2) Tidak Baik
- (1) Sangat Tidak Baik

Kemudian data akan dibahas secara deskriptif. Untuk penilaian rata-rata pada setiap bobot kelas menggunakan Rumus Mean tersebut untuk mengetahui nilai rata-rata pada setiap bobot kelas.

$$\text{Mean } x = \Sigma x / N$$

Keterangan :

X = rata-rata atau mean

Σ = jumlah semua nilai kuesioner

N = jumlah responden

Kemudian rata-rata dari jawaban responden dilakukan perhitungan menggunakan rumus grand mean. Rumus grand mean:

$$\text{GrandMean} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pertanyaan}}$$

Untuk mencari rentang skala dari jawaban responden menggunakan rumus :

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

Keterangan :

RS : Rentang Skala

m : Skor tertinggi

n : Skor terendah

b : Skala penilaian

Maka untuk menghitung rentang skalanya yakni :

$$RS = \frac{m-n}{b} = \frac{5-1}{5} = \frac{4}{5} = 0,8$$

Analisis metode LibQUAL+™ menurut Gatten dalam Rahayuningsih (2015) antara nilai persepsi dengan harapan minimum menciptakan nilai selisih yang menciptakan kesenjangan dari Harapan Minimum pemustaka yang di sebut Adequacy Gap (AG), kemudian nilai persepsi dengan harapan ideal menciptakan selisih yang menjadi kesenjangan dari Harapan Ideal yang disebut Superiory Gap (SG). Adapun rumus pengukuran untuk kepuasan pemustaka dengan metode LibQUAL+™ sebagai berikut:

$$\text{Rumus : AG} = P (\text{Perceived}) - M (\text{Minimum})$$

$$\text{SG} = P (\text{Perceived}) - D (\text{Desired})$$

1.7.7 Uji Validitas

Tujuan dari menguji validitas sendiri untuk melihat apakah instrument mampu menjadi ukuran sesuai dengan yang diinginkan penelitian. Menurut Sugiyono (2014) bahwa “instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid”. Penggunaan item kuesioner diuji validitas dengan rumus koefisien korelasi Pearson Product Moment, rumus dari korelasi product momentt seperti berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

Σx = Skor butir pertanyaan

Σy = Total Skor Variabel

Product moment (r) untuk menghitung korelasi dari setiap pertanyaan lalu nilai di total. Adapun ketentuan pada uji validitas yakni item akan dinyatakan valid apabila item memenuhi syarat r dihitung $> r$ tabel, jika r dihitung $< r$ tabel dikatakan tidak valid. Dari hitungan nilai r tabel 0,361 jadi r hitung harus $> 0,361$. Hasil hitung validitas berjumlah 30 item dengan 3 variabel validat yag dipaparkan, Persepsi, Harapan Minimum, serta Harapan Ideal dengan menggunakan *SPSS22 for windows*.

Tabel 1.1 Uji Validitas Persepsi (P)

Sub Variable	Item	Korelasi	r tabel	Keteranga n
	X.1	0,597	0,361	Valid
	X.2	0,779	0,361	Valid
	X.3	0,815	0,361	Valid
<i>Affectof Service (X1)</i>	X.4	0,742	0,361	Valid
	X.5	0,595	0,361	Valid
	X.6	0,869	0,361	Valid
	X.7	0,797	0,361	Valid
	X.8	0,625	0,361	Valid
	X.9	0,601	0,361	Valid
	X.10	0,619	0,361	Valid
	X.11	0,700	0,361	Valid
	X.12	0,744	0,361	Valid

<i>Information Control (X2)</i>	X.13	0,724	0,361	Valid
	X.14	0,622	0,361	Valid
	X.15	0,704	0,361	Valid
	X.16	0,780	0,361	Valid
	X.17	0,735	0,361	Valid
	X.18	0,610	0,361	Valid
	X.19	0,820	0,361	Valid
	X.20	0,743	0,361	Valid
	X.21	0,693	0,361	Valid
	X.22	0,869	0,361	Valid
<i>Libraryas Place (X3)</i>	X.23	0,669	0,361	Valid
	X.24	0,832	0,361	Valid
	X.25	0,755	0,361	Valid
	X.26	0,856	0,361	Valid
	X.27	0,786	0,361	Valid
	X.28	0,713	0,361	Valid
	X.29	0,570	0,361	Valid
	X.30	0,541	0,361	Valid

Berdasarkan hasil tabel validitas diatas ada 30 item menjadi jumlah uji dengan semuanya memiliki nilai positif, dijelaskan nilai r dihitung jika lebih besar dari r tabel maka bisa dikatakan valid. Hasil dari tabel Persepsi diatas dengan hasil positif dapat dikatakan valid bisa untuk penelitian.

Tabel 1.2 Uji Validitas Tabel Harapan Minimum (HM)

Sub Variable	Item	Korelasi	r tabel	Keteranga n
--------------	------	----------	---------	----------------

<i>Affectof Service (X1)</i>	X.1	0,590	0,361	Valid
	X.2	0,663	0,361	Valid
	X.3	0,755	0,361	Valid
	X.4	0,764	0,361	Valid
	X.5	0,858	0,361	Valid
	X.6	0,754	0,361	Valid
	X.7	0,857	0,361	Valid
	X.8	0,811	0,361	Valid
	X.9	0,796	0,361	Valid
<i>Information Control (X2)</i>	X.10	0,424	0,361	Valid
	X.11	0,502	0,361	Valid
	X.12	0,733	0,361	Valid
	X.13	0,832	0,361	Valid
	X.14	0,654	0,361	Valid
	X.15	0,592	0,361	Valid
	X.16	0,790	0,361	Valid
	X.17	0,904	0,361	Valid
	X.18	0,743	0,361	Valid
	X.19	0,768	0,361	Valid
	X.20	0,730	0,361	Valid
	X.21	0,756	0,361	Valid
	X.22	0,492	0,361	Valid
	X.23	0,679	0,361	Valid
	X.24	0,664	0,361	Valid
	X.25	0,899	0,361	Valid

<i>Libraryas</i>	X.26	0,661	0,361	Valid
<i>Place (X3)</i>	X.27	0,920	0,361	Valid
	X.28	0,800	0,361	Valid
	X.29	0,941	0,361	Valid
	X.30	0,855	0,361	Valid

Berdasarkan hasil tabel validitas diatas ada 30 item menjadi jumlah uji dengan semuanya memiliki nilai positif, dijelaskan nilai r dihitung jika lebih besar dari r tabel maka bisa dikatakan valid. Hasil dari tabel Harapan Minimum diatas dengan hasil positif dapat dikatakan valid bisa untuk penelitian.

Tabel 1.3 Hasil Uji Validitas Tabel Harapan Ideal (HI)

Sub Variable	Item	Korelasi	r tabel	Keteranga n
<i>Affectof Service (X1)</i>	X.1	0,549	0,361	Valid
	X.2	0,535	0,361	Valid
	X.3	0,773	0,361	Valid
	X.4	0,824	0,361	Valid
	X.5	0,774	0,361	Valid
	X.6	0,533	0,361	Valid
	X.7	0,863	0,361	Valid
	X.8	0,810	0,361	Valid
	X.9	0,666	0,361	Valid
	X.10	0,557	0,361	Valid

<i>Information Control (X2)</i>	X.11	0,742	0,361	Valid
	X.12	0,787	0,361	Valid
	X.13	0,758	0,361	Valid
	X.14	0,810	0,361	Valid
	X.15	0,715	0,361	Valid
	X.16	0,642	0,361	Valid
	X.17	0,879	0,361	Valid
	X.18	0,702	0,361	Valid
	X.19	0,575	0,361	Valid
	X.20	0,746	0,361	Valid
	X.21	0,796	0,361	Valid
	X.22	0,723	0,361	Valid
<i>Libraryas Place (X3)</i>	X.23	0,762	0,361	Valid
	X.24	0,752	0,361	Valid
	X.25	0,925	0,361	Valid
	X.26	0,484	0,361	Valid
	X.27	0,845	0,361	Valid
	X.28	0,490	0,361	Valid
	X.29	0,938	0,361	Valid
	X.30	0,746	0,361	Valid

Berdasarkan hasil tabel validitas diatas ada 30 item menjadi jumlah uji dengan semuanya memiliki nilai positif, dijelaskan nilai r dihitung jika lebih besar dari r tabel maka bisa dikatakan valid. Hasil dari tabel Harapan Ideal diatas dengan hasil positif dapat dikatakan valid bisa untuk penelitian.

1.7.8 Uji Reabilitas

Uji Reabilitas menunjukkan data-data yang cukup dipercaya dari data instrument yang digunakan sebagai alat pengumpul dapat dikatakan baik, sehingga menjadi reliable dapat dipercaya. Uji Realiabel sendiri menggunakan SPSS22, ada nilai batas pada tingkat reliabilitas yang diterima 0,600 jadi instrument dikatakan reliabel jika $\alpha > 0,600$ jika kurang dari nilai tersebut bisa dikatakan belum reliable.

Tabel1.4 Kriteria Indeks Reliabilitas

No.	Interval	Kriteria
1.	<0,200	Sangat Rendah
2.	0,200 – 0,399	Rendah
3.	0,400 – 0,599	Cukup
4.	0,600 – 0,700	Tinggi
5.	0,800 – 1,00	Sangat Tinggi

Hasil perhitungan uji reabilitas yang dilakukan dengan menggunakan program *SPSS22for windows* :

Tabel 1.5 Nilai Cronbach Alpha Uji Reabilitas Persepsi (P)

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Affect od Service (X1)</i>	0,882	Reliabel
Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Information Control (X2)</i>	0,923	Reliabel
Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Library as Place (X3)</i>	0,864	Reliabel

Tabel *Cronbach Alpha* diatas ini yakni hasil uji Reabilitas pertama Persepsi dapat diketahui jika semua variable yang ada adalah reliable. Perhitungan diatas menghasilkan *Affect of Service (x1)* nilai alpha 0,882 , kemudian *Information Control (x2)* nilai alpha 0,923 , dan variabel *Library as Place (x3)* 0,864 semua variable lebih dari 0,6 sehingga dapat dikatakan bahwa semua varibel yang ada reliabel. Disimpulkan dari instrumen yang digunakan pada penelitian ini reliabel karena nilai dari *Cronbach Alpha* lebih dari nilai. Lalu dari ketika variabel diatas diperoleh nilai rata-rata *Cronbach Alpha* 0,889 sehingga instrument ini dapat dipercaya untuk penelitian mendapat informasi yang ada dalam lapangan.

Tabel 1.6 Nilai Cronbach Alpha Uji Reabilitas Harapan Minimum (HI)

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Affect od Service (X1)</i>	0,907	Reliabel
Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Information Control (X2)</i>	0,910	Reliabel
Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Library as Place (X3)</i>	0,923	Reliabel

Tabel *Cronbach Alpha* diatas ini yakni hasil uji Reabilitas pertama Harapan Minimum dapat diketahui jika semua variable yang ada adalah reliable. Perhitungan diatas menghasilkan *Affect of Service (x1)* nilai alpha 0,907 , kemudian *Information Control (x2)* nilai alpha 0,910 , dan variabel *Library as Place (x3)* 0,923 semua variable lebih dari 0,6 sehingga dapat dikatakan bahwa semua varibel yang ada reliabel. Menyimpulkan dari instrumen yang digunakan pada penelitian ini reliabel karena nilai dari *Cronbach Alpha* lebih dari nilai. Lalu dari ketika variabel diatas diperoleh nilai rata-rata *Cronbach Alpha* 0,913 sehingga instrument ini dapat dipercaya untuk penelitian mendapat informasi yang ada dalam lapangan.

Tabel 1.7 Nilai Cronbach Alpha Uji Reabilitas Harapan Ideal (HI)

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Affect od Service (X1)</i>	0,878	Reliabel
Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Information Control (X2)</i>	0,928	Reliabel
Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Library as Place (X3)</i>	0,892	Reliabel

Tabel *Crobanch Alphadiatas* ini yakni hasil uji Reabilitas pertama Harapan Ideal dapat diketahui jika semua variable yang ada adalah reliable. Perhitungan diatas menghasilkan *Affect of Service (x1)* nilai alpha 0,878 , kemudian *Information Control (x2)* nilai alpha 0,926 , dan variabel *Library as Place (x3)* 0,892 semua variable lebih dari 0,6 sehingga dapat dikatakan bahwa semua varibel yang ada reliabel. Menyimpulkan dari instrumen yang digunakan pada penelitian ini reliabel karena nilai dari *Crobanch Alpha* lebih dari nilai. Lalu dari ketika variabel diatas diperoleh nilai rata-rata *Crobanch Alpha* 0,898 sehingga instrument ini dapat dipercaya untuk penelitian mendapat informasi yang ada dalam lapangan.