

Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Vol. 17, No. 1, Juni 2021, Hal. 128-140  
<https://doi.org/10.22146/bip.v17i1.873>  
ISSN 1693-7740 (Print), ISSN 2477-0361 (Online)  
Tersedia online di <https://journal.ugm.ac.id/v3/BIP>

## Persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan “Rumah Ilmu” Universitas Negeri Semarang

Mokhamad Zakaria Eko Handoyo<sup>1</sup>, Muhamad Burhanudin<sup>2</sup>, Amalia Rahmadhani<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup>Perpustakaan Universitas Negeri Semarang

<sup>2</sup>Fakultas Bahasa & Seni Universitas Negeri Semarang

*e-mail: ehandoyolib@mail.unnes.ac.id*

Naskah diterima: 26 Oktober 2020, direvisi: 26 April 2021, disetujui: 27 Mei 2021

### ABSTRAK

**Pendahuluan.** Perpustakaan Universitas Negeri Semarang (UNNES) adalah unit yang bertugas memberikan layanan prima kepada pemustaka. Tolok ukur layanan prima dapat diketahui dengan melihat sejauh mana layanan perpustakaan mampu memenuhi kebutuhan pemustaka. Penelitian ini mengkaji persepsi pemustaka terhadap layanan Perpustakaan UNNES. Tujuan penelitian ini adalah; (1) Mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan; (2) Mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan; dan (3) Mengetahui nilai tingkat kepuasan pemustaka berupa Indeks Kepuasan Layanan.

**Metode Penelitian.** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner, melibatkan 203 mahasiswa sebagai responden yang dipilih secara acak. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket secara acak bertujuan untuk mengetahui persepsi mereka terhadap layanan Perpustakaan.

**Data Analisis.** Analisis data secara deskriptif dilakukan dengan menggunakan fitur survei online.

**Hasil dan Pembahasan.** Hasil penelitian menunjukkan; (1) Persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan menyatakan puas, tetapi kurang puas terhadap buku perpustakaan. (2) Tingkat kepuasan terhadap layanan perpustakaan adalah memuaskan. (3) Skor rata-rata kepuasan pemustaka yaitu 2,89. Skor ini berada pada skala interval 2,52-3,27.

**Kesimpulan.** Persepsi pemustaka terhadap layanan Perpustakaan UNNES adalah puas dan selanjutnya Perpustakaan UNNES akan terus meningkatkan kualitas layanan sampai mencapai hasil yang sangat memuaskan.

**Kata kunci:** persepsi pemustaka; layanan perpustakaan; pustakawan; fasilitas perpustakaan; Universitas Negeri Semarang.

### ABSTRACT

**Introduction.** Universitas Negeri Semarang (UNNES) Main Library is committed to providing excellent services. One of the activities is to understand the users' needs. This paper investigates the users' perceptions of UNNES Main Library services. The objectives of the study include; (1) determining users' perception on library services quality, (2) Examining satisfaction level of library services, (3) Measuring users' satisfaction level based on Service Satisfaction Index.

**Data Collection Methods.** The paper used a quantitative methods approach with questionnaires, involving 203 library users, selected randomly.

**Data Analysis.** The data were descriptively analysed by using an online survey tool (SurveyGizmo.com).

**Results and Discussion.** The results report; (1) Users were satisfied with library services quality, but less satisfied with book collections; (2) Satisfaction level of library services was satisfactory; (3) Average score of customer satisfaction was 2.89, within the interval scale of 2.52 to 3.27.

**Conclusions.** Based on the findings concluded that user's perceptions of UNNES library services were satisfied and furthermore, the UNNES library will continue to improve the quality of services until it achieves very satisfying results.

**Keywords:** user perception; library services; library facilities; Universitas Negeri Semarang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi di era ini, yang oleh sebagian besar masyarakat disebut era industri 4.0 telah melaju dengan pesat serta membawa pengaruh terhadap tatanan sosial dan budaya yang ada di tengah-tengah masyarakat. Revolusi industri 4.0 ditandai dengan segalanya digital, segalanya dalam genggaman tangan, dalam smartpone dan yang terkait. Pengaruh tersebut membawa dampak pada pesatnya kemajuan teknologi di berbagai bidang dan tak terbandungnya informasi di tengah-tengah masyarakat. Keadaan ini pun menimpa perpustakaan sebagai salah satu lembaga penyedia informasi bagi masyarakat. Perpustakaan yang mau tidak mau harus bergerak cepat, menyesuaikan kebutuhan informasi yang diinginkan oleh para pemustaka atau pengguna layanan perpustakaan (*library user*). Revolusi industri 4.0 inilah yang kemudian mengubah peradaban manusia, termasuk pada peran pustakawan dalam melayani pemustaka di perpustakaan (Fahrizandi, 2020)

Perpustakaan sudah selayaknya memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) pustakawan yakni pustakawan yang kompeten di bidangnya sebagai upayaantisipasi pesatnya kemajuan teknologi. Maka pustakawan perlu memiliki keterampilan atau kecakapan di bidang teknologi informasi dan bidang kepustakawanan sehingga pustakawan akan mampu memanfaatkan peluang serta cakap dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang ada. Selain itu, perpustakaan dalam upaya pemenuhan sumber daya koleksi dan sarana prasarana pun sangat penting. Hal ini menjadi salah satu strategi perpustakaan agar terus dapat beradaptasi mengikuti perkembangan teknologi yang sedang berlangsung. Terkait peningkatan kompetensi pustakawan tersebut, perpustakaan dapat memberikan pendidikan dan pelatihan,

*workshops*, maupun keterampilan di bidang ilmu kepustakawanan dan dokumentasi. Selain berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah lainnya, termasuk kesempatan untuk melakukan pengabdian dan penelitian bidang kepustakawanan bagi pustakawan.

Perpustakaan dalam ranah akademik (baca: perguruan tinggi), sering disebut sebagai jantungnya perguruan tinggi. Perpustakaan bagi sebuah perguruan tinggi keberadaan dan fungsi perpustakaan dianggap sangat penting. Tanpa perpustakaan aktivitas di perguruan tinggi tak akan berjalan lancar, bagai tubuh manusia yang memiliki persoalan dengan jantungnya. Oleh karena itu, sudah merupakan sesuatu yang wajar apabila sebuah perguruan tinggi, termasuk Universitas Negeri Semarang memiliki komitmen untuk tetap menjaga aktivitas perpustakaan agar tetap "hidup" dengan memberikan layanan perpustakaan yang terbaik (prima) kepada para mahasiswa/pemustakanya.

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Negeri Semarang (UNNES) adalah suatu unit yang mempunyai tugas untuk mendukung tujuan lembaga induknya, yaitu Universitas Negeri Semarang. Tugas ini dilakukan oleh perpustakaan dengan cara memberikan layanan prima kepada pemustakanya (*libraryuser*). Layanan perpustakaan dimaksudkan untuk menyokong kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang meliputi pendidikan/pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Maka tak heran bila berbagai upaya dilakukan oleh pihak universitas untuk memoles dan merawat perpustakaan mereka melalui berbagai cara, misalnya peningkatan jumlah koleksi perpustakaan, pemenuhan sarana prasarana berbasis teknologi terkini, dan meningkatkan kompetensi SDM perpustakaan (baca: pustakawan). Perpustakaan terus melakukan hal ini agar pemustaka memiliki kepercayaan terhadap perpustakaan yang tetap terjaga.

Selain itu, perpustakaan dapat meningkatkan kompetensi pustakawannya supaya mudah melakukan sinergitas dengan sumber daya perpustakaan lainnya (sarana prasarana perpustakaan) sehingga layanan perpustakaan yang prima pun mudah dicapai.

Pelayanan prima merupakan usaha yang dilakukan untuk melayani dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka. Pelayanan prima dilaksanakan sesuai standar kualitas agar senantiasa sesuai dengan harapan dan kepuasan masyarakat pada umumnya dan pemustaka pada khususnya. Menurut Undang-Undang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007 pasal 14, pelayanan perpustakaan yang prima dan berorientasi pada kepentingan pemustaka dilaksanakan dan dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan. Salah satu upaya untuk mengetahui apakah sebuah perpustakaan telah melaksanakan layanan dengan prima, maka diperlukan sebuah tolok ukur untuk mengetahui sejauh mana layanan perpustakaan tersebut telah sesuai atau mampu memenuhi kebutuhan atas sumber-sumber informasi para pemustakanya. Tolok ukur ini sangat diperlukan perpustakaan untuk mengetahui dan mempertahankan kualitas layanan dan kepercayaan perpustakaan di mata publik (pemustaka). Manakala sebuah perpustakaan abai terhadap hal itu, maka tinggal menunggu waktu nantinya kehadiran perpustakaan tak akan berarti banyak bagi masyarakat setempat. Adapun untuk memperoleh kepercayaan dari pemustaka (pengguna perpustakaan) maka perpustakaan dapat melakukannya antara lain dengan menjaga agar persepsi pemustaka terhadap perpustakaan mereka senantiasa baik atau memuaskan.

Apabila kita berbicara tentang perpustakaan perguruan tinggi, secara umum perpustakaan perguruan tinggi memiliki tujuan-tujuan yaitu untuk: (1) memenuhi kebutuhan informasi masyarakat perguruan tinggi, dalam hal ini adalah mahasiswa sebagai pemustaka, termasuk juga dosen dan tenaga kependidikan/tenaga administrasinya; (2) menyediakan bahan pustaka rujukan (referensi) di semua tingkat akademis, artinya mulai dari

mahasiswa tahun pertama hingga mahasiswa program pascasarjana, dan juga para dosen; (3) menyediakan ruang belajar yang nyaman; (4) melayani peminjaman atau pengembalian buku; dan (5) melayani jasa pencarian informasi aktif yang tak terbatas pada lingkungan perguruan tinggi, tetapi juga lembaga ataupun industri lokal (Rodin, 2015).

Selain itu, perpustakaan dalam ranah kehidupan manusia sering disebut juga sebagai *growing organism*, artinya perpustakaan diibaratkan sebagai organisme yang terus tumbuh. Sebagaimana disebutkan dimuka bahwa perpustakaan layaknya jantung sebuah universitas, maka perpustakaan perguruan tinggi perlu terus meningkatkan mutu layanannya kepada pemustaka, yakni sivitas akademiknya. Sementara itu, kualitas atau mutu layanan perpustakaan selalu mengacu pada kebutuhan para pemustakanya. Oleh sebab itu, sebuah realita bahwa perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pemustakanya. Artinya bahwa perpustakaan yang baik adalah yang dapat memberikan pelayanan dan pemenuhan kebutuhan pemustaka atas akses informasi yang cepat, tepat, dan efisien.

Keberhasilan suatu perpustakaan dalam memberi pelayanan yang prima tentu didukung oleh kelengkapan koleksi, sumber daya manusia (pustakawan), dan sarana-prasarana serta fasilitas lain yang disediakan perpustakaan. Keberhasilan layanan itu dapat diketahui melalui persepsi para pemustakanya. Maksudnya bahwa melalui persepsi pemustaka, perpustakaan dapat mengetahui sejauh mana tingkat pelayanan perpustakaan yang telah diberikan dapat diketahui. Untuk itu, agar persepsi pemustaka terhadap perpustakaan bernilai baik (mampu memuaskan pemustaka), perpustakaan perlu terus 'memoles' diri menyediakan fasilitas dan sarana prasaran perpustakaan yang mumpuni. Bagi perpustakaan perguruan tinggi termasuk UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang, realita tersebut perlu disikapi dengan baik dan bijaksana. Hal ini karena efek dari membanjirnya informasi yang dapat memberi

pengaruh baik maupun buruk. Perpustakaan apabila tidak mampu bersikap dengan baik dan bijaksana maka akan berdampak negatif bagi perpustakaan dan lingkungan di sekitarnya.

Terkait hal tersebut, kiranya perlu disampaikan untuk digunakan sebagai acuan tentang persepsi pemustaka terhadap perpustakaan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Asnawi (2018) tentang Persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan layanan sirkulasi di Perpustakaan Kota Yogyakarta, didapatkan hasil penelitian berupa kesimpulan bahwa pustakawan harus mempertahankan atau meningkatkan sikap kehandalan dan empati yang dimilikinya. Dengan adanya sikap kehandalan dan empati pustakawan layanan sirkulasi, maka citra dan identitas perpustakaan akan meningkat. Sementara dari penelitian lain yang dilakukan oleh Vitri (2012) tentang Persepsi pemustaka terhadap Perpustakaan Soeman Hs Pekanbaru Provinsi Riau, hasil penelitian memberikan simpulan bahwa sebagian besar pustakawan (97,78%) telah memberikan layanan dengan baik dan memuaskan, serta dapat memenuhi kebutuhan informasi pemakai (pemustaka) untuk kepentingan pendidikan, rekreatif dan penelitian.

Berpijak dari dua penelitian di atas, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan dalam suatu perpustakaan memegang peranan yang sangat penting untuk menjaga citra perpustakaan di tengah-tengah publik, yang mana hal itu bisa dilakukan dengan menyediakan sumber informasi (koleksi pustaka) yang tepat sesuai kebutuhan pemustaka. Berdasarkan hal itu, maka perlulah dilakukan sebuah penelitian yang bertajuk; Persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan “Rumah Ilmu” Universitas Negeri Semarang. Berbeda dari dua penelitian di atas, penelitian ini membahas tentang persepsi pemustaka terhadap keseluruhan layanan perpustakaan “Rumah Ilmu” Universitas Negeri Semarang, yang meliputi prosedur dan jadwal layanan perpustakaan, penanganan pengaduan dan kejelasan maklumat, kesesuaian biaya dan hasil yang ditetapkan, perilaku dan kompetensi pustakawan, serta koleksi buku dan sarana prasarana perpustakaan.

## A. TINJAUAN PUSTAKA

Perpustakaan perguruan tinggi menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan dikategorikan sebagai Perpustakaan Khusus. Perpustakaan Khusus menurut undang-undang tersebut didefinisikan sebagai sebuah perpustakaan yang ditujukan dan diperuntukkan secara terbatas kepada pemustaka di lingkungan lembaga pemerintah, lembaga masyarakat, lembaga pendidikan keagamaan, rumah ibadah, atau organisasi lain. Adapun tujuan dari perpustakaan khusus adalah untuk mendukung dan membantu keberhasilan visi, misi, dan tugas lembaga induk perpustakaan tersebut, melalui layanan perpustakaan yang diberikan kepada pemustaka (*library user*).

Selain itu, keberadaan pemustaka sebagai pengguna perpustakaan (*library user*), dalam hal ini mahasiswa Universitas Negeri Semarang dengan berbagai macam persepsi mereka terhadap perpustakaan tidak dapat diabaikan begitu saja. Pemustaka sebagai orang yang memanfaatkan dan membutuhkan layanan perpustakaan memiliki pendapat tersendiri terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Persepsi pemustaka terhadap layanan Perpustakaan “Rumah Ilmu” Universitas Negeri Semarang inilah yang akan menjadi tolok ukur perpustakaan untuk mengembangkan layanan perpustakaan Universitas Negeri Semarang kedepannya.

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan teknis yang pada pelaksanaannya perlu perencanaan yang matang. Layanan perpustakaan merupakan penyediaan bahan pustaka dan sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna (pemustaka) sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan, menyajikan bahan pustaka dan sumber informasi sesuai dengan keinginan pengguna. Layanan perpustakaan yang paling umum antara lain layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan fotokopi dan masih banyak lagi. Menurut Jaya and Husna (2019) layanan perpustakaan dibuat untuk pemustaka agar mereka dapat memanfaatkan sumber informasi yang ada di perpustakaan dengan baik dan tepat. Artinya bahwa perpustakaan dalam

memberikan layanan, perlu mencermati dan meminta masukan dari pemustaka atas kebutuhan bahan pustaka atau informasinya. Tujuan dari layanan perpustakaan adalah untuk mempertemukan pemustaka dengan bahan pustaka yang dicari dalam rangka membantu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka tersebut.

Layanan perpustakaan terdiri dari beberapa unsur penting yang membentuk satu kesatuan layanan. Unsur-unsur tersebut di antaranya adalah koleksi, sumber daya manusia, gedung, sarana dan prasarana, dan pemustaka. Keberhasilan sebuah perpustakaan sangat ditentukan oleh lima unsur tersebut. Bila salah satu unsur tak berjalan dengan baik maka dapat mempengaruhi kinerja layanan perpustakaan secara keseluruhan sehingga perpustakaan tidak dapat melakukan kegiatan dengan semestinya. Menurut Jannah and Rahmah (2017), perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh pemustaka jika mampu memberikan layanan yang baik dan dinilai buruk secara keseluruhan jika layanan yang diberikan buruk. Apabila sebuah perpustakaan dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik, bahkan melebihi harapan pemustaka, maka pemustaka tersebut akan merasakan kepuasan, begitu juga sebaliknya (Khodijah & Harisanty, 2016).

Pemustaka sebagai pengguna layanan perpustakaan tentu memiliki persepsi tersendiri mengenai sebuah perpustakaan, baik mengenai koleksi, ruangan, maupun layanan perpustakaan. Persepsi pemustaka ini juga berpengaruh pada masukan-masukan yang diterima pustakawan untuk mengelola perpustakaan menjadi lebih baik dari sebelumnya. Menurut Mujab et al. (2015), persepsi merupakan proses seseorang untuk mengenali, mengetahui, dan memahami suatu objek baik itu manusia, benda, dan peristiwa melalui panca indera sehingga seseorang menerima masukan informasi yang menciptakan sebuah penilaian dan kesan terhadap sesuatu yang dirasakannya berdasarkan penilaian individu. Pemahaman seseorang terhadap lingkungannya dapat berbeda-beda. Ini karena dipengaruhi antara lain oleh pengalaman psikologis yang pernah terjadi

di masa lalu. Meskipun persepsi seseorang berbeda-beda, akan tetapi sebenarnya ada tiga hal yang menjadi unsur pembentuk persepsi, yakni; orang yang mengartikan, situasi, dan objek yang diartikan. Kunci untuk memahami persepsi terletak pada pengenalan bahwa persepsi itu merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi dan suatu pencatatan yang benar terhadap situasi (Choiriyah, 2017).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dikatakan bahwa persepsi merupakan penilaian atau kesan seseorang terhadap suatu objek yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Persepsi akan berarti jika diperlihatkan dalam bentuk pernyataan, baik secara lisan maupun dalam bentuk perbuatan. Meskipun demikian, terkadang apa yang dinyatakan seseorang melalui pernyataan, dalam perilaku atau perbuatan yang terlihat tidak mesti sesuai dengan persepsi yang asli. Adapun persepsi pemustaka dalam hal ini yang dimaksud adalah pandangan pemustaka terhadap layanan yang ada atau disajikan oleh Perpustakaan "Rumah Ilmu" Universitas Negeri Semarang.

Sesuai hasil penelitian yang dilakukan oleh Wafa and Jamaya (2019) yang meneliti persepsi pemustaka terhadap layanan referensi (sumber rujukan) di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Serelia, Bogor, menunjukkan bahwa dari empat indikator yang ada, penguasaan pustakawan/petugas perpustakaan terhadap koleksi perpustakaan menduduki posisi yang tinggi, yaitu sebanyak 72% menyatakan memuaskan dan 28% mengatakan sangat memuaskan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pustakawan di Balai Penelitian Tanaman Serelia sangat memahami akan tugas dan fungsi mereka sebagai pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Artinya bahwa pustakawan sebagai tenaga profesional di bidang perpustakaan harus bersikap responsif terhadap kebutuhan pemustaka.

Adapun dari hasil penelitian Mulyani and Rohanda (2015) dalam penelitian persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Padjadjaran, menunjukkan ada dua kelemahan yang dipersepsikan oleh responden sebagai pemustaka, yaitu koleksi yang kurang lengkap

dan pustakawan yang kurang humor dalam memberikan layanan terhadap pemustaka. Sementara itu, Bakti and Sumaedi (2013) yang meneliti hubungan antara loyalitas pelanggan perpustakaan, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan pada layanan Perpustakaan Universitas Indonesia. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan yang selanjutnya mempengaruhi loyalitas pelanggan perpustakaan.

Adapun dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Rismayeti (2014) tentang persepsi pemustaka terhadap profesi pustakawan di Perpustakaan Pusat Universitas Lancang Kuning, Pekanbaru. Hasil penelitian ini antara lain memberi simpulan terkait layanan perpustakaan bahwa mayoritas pemustaka perpustakaan menyatakan rasa puas atas pelayanan perpustakaan mereka. Apabila diamati dengan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya, sebagaimana dipaparkan di atas, maka ditemukan persamaan dan perbedaan. Persamaan dengan penelitian sebelumnya adalah pada objek yang diteliti, yaitu sama-sama memiliki tujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan di perguruan tinggi. Adapun perbedaannya adalah subjek penelitian atau responden penelitian sebelumnya.

## B. METODE PENELITIAN

Pustakawan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang melakukan survei terhadap pemustakanya sebagai bagian dari kegiatan penelitian yang dialokasikan untuk tenaga kependidikan Universitas Negeri Semarang. Survei yang dilakukan oleh dua orang pustakawan dan seorang dosen Universitas Negeri Semarang bertujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka/pengguna Perpustakaan Universitas Negeri Semarang terhadap layanan perpustakaan yang diberikan. Selain itu, sekaligus untuk menunjukkan eksistensi perpustakaan melalui pustakawan mereka sebagai penyedia informasi yang sangat dibutuhkan oleh pemustaka. Penelitian dilaksanakan selama enam bulan sejak bulan April hingga September tahun 2020.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui metode penelitian survei dengan pengambilan sampel dilakukan secara acak (random). Pengumpulan data penelitian melalui kuesioner yang diedarkan kepada responden sejumlah 203 orang yang diambil secara acak dari kunjungan, baik secara fisik (datang ke perpustakaan) maupun non fisik (secara daring). Kuesioner yang didapatkan memuat dua jenis data, yaitu data responden (jenis kelamin, fakultas dan semester yang ditempuh). Data Penelitian berupa: (a) data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya yang untuk mendapatkannya dilakukan secara daring; (b) data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung melalui studikepustakaan, seperti dari buku, jurnal, internet, dan koleksi lainnya.

Adapun analisis data penelitian dilakukan secara kuantitatif (statistik) dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan teknik *random sampling*. Dalam metode ini, pemilihan ukuran sampel setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk menjadi anggota sampel. Dimensi kuesioner untuk mengetahui persepsi pemustaka dilakukan untuk mengukur persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan, koleksi, sumber daya manusia, dan fasilitas yang ada di perpustakaan. Kuesioner yang bersifat tertutup dengan jawaban secara terbatas sudah disediakan untuk menjawab pertanyaan dalam angket. Sesuai hasil pertanyaan tersebut kemudian diolah menjadi data-data numerik yang diinterpretasikan dalam bentuk persentase. Selanjutnya data berupa persentase ini dianalisis menggunakan Skala Likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden. Untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial jawaban setiap item instrumen mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang dapat berupa kata-kata sangat setuju, setuju, kurang setuju, dan tidak setuju (Sugiyono, 2019).

Untuk keperluan analisis data, maka dari jawaban tersebut diberi skor, yaitu skor 4 untuk sangat setuju, skor 3 untuk setuju, skor 2 untuk kurang setuju, dan skor 1 untuk tidak setuju. Untuk menentukan skor interval yaitu dengan cara membagi selisih antara skor tertinggi dan terendah dengan banyak skala. Skala interval:  $[a(m-n):b]$ , dengan a adalah jumlah atribut, m adalah skor tertinggi, n adalah skor terendah dan b adalah jumlah skala (Azis, 2014). Jika skala penelitian yang diterapkan berjumlah 4, di mana skor terendah adalah 1 dan skor tertinggi adalah 4 maka interval dapat dihitung sebagai berikut:  $[1(4-1):4]$ . Jadi jarak setiap titik adalah 0.75 sehingga dapat diperoleh interval skor penelitian yaitu: (1) Sangat Puas: 3,28 – 4,00; (2) Puas: 2,52 – 3,27; (3) Kurang Puas: 1,76 – 2,51; (4) Tidak Puas: 1,00 – 1,75. Interval skor di atas digunakan untuk mengartikan persepsi pemustaka terhadap layanan Perpustakaan Universitas Negeri Semarang yang selanjutnya diperoleh hasil penelitian yang memberikan simpulan tentang persepsi pemustaka terhadap keseluruhan layanan Perpustakaan “Rumah Ilmu” Universitas Negeri Semarang sebagaimana dipaparkan dalam pembahasan berikut.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perpustakaan “Rumah Ilmu” adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan milik Universitas Negeri Semarang (UNNES), sebuah perguruan tinggi negeri yang ada di Kota Semarang. Perpustakaan ini menempati Gedung Rumah Ilmu di Jalan Taman Siswa Kampus UNNES, Kelurahan Sekaran, Kecamatan Gunungpati, Kota Semarang. Perpustakaan ini menjadi bagian penting bagi UNNES dalam rangka mewujudkan tujuan universitas yang termaktub dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi, meliputi; pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Perpustakaan “Rumah Ilmu” Universitas Negeri Semarang telah menempati gedung baru yang dinamakan Gedung Rumah Ilmu. Hal ini berarti bahwa keberadaan perpustakaan dimaksudkan sebagai salah satu sarana untuk mengembangkan peradaban manusia melalui pengetahuan. Slogan ini memiliki konsekuensi

logis agar Perpustakaan “Rumah Ilmu” Universitas Negeri Semarang terus berupaya mencerdaskan peradaban masyarakat di sekitarnya. Secara lebih spesifik adalah peradaban para sivitas akademika sebagai pemustakanya dan lingkungan masyarakat di sekitar perpustakaan. Artinya bahwa keberadaan pemustaka sangatlah penting sebagai tujuan pengembangan peradaban tersebut, selain tentunya peradaban masyarakat sekitar perpustakaan. Pemustaka menjadi kunci berkembangnya suatu perpustakaan.

Adanya pandemi *Corona Virus Disease-2019* (Covid-19) pun turut berdampak pada perpustakaan perguruan tinggi, termasuk Perpustakaan “Rumah Ilmu” Universitas Negeri Semarang. Kondisi yang masih berlangsung hingga kini banyak menimbulkan dampak yang sulit bagi aktivitas-aktivitas di perpustakaan misalnya aktivitas tatap muka. Namun demikian, Perpustakaan “Rumah Ilmu” Universitas Negeri Semarang memiliki tekad untuk mengembangkan peradaban sesuai yang slogan “Rumah Ilmu” tetap berupaya dengan keras untuk memberikan layanan prima, yaitu memberikan layanan maksimal dan terbaik kepada seluruh pemustakanya.

Perpustakaan “Rumah Ilmu” Universitas Negeri Semarang tetap membuka layanan di tiap divisi layanan yang ada walaupun pandemi Covid-19 melanda hingga saat ini belum menampakkan kesirnaannya dari kehidupan masyarakat. Layanan perpustakaan tersebut diberikan baik secara tatap muka dengan pembatasan jumlah pengunjung maupun layanan secara daring (*online*) melalui *website* perpustakaan. Adapun divisi layanan yang ada di Perpustakaan “Rumah Ilmu” Universitas Negeri Semarang meliputi; (a) layanan sirkulasi, yaitu layanan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan buku, (b) layanan referensi, yaitu layanan bahan pustaka sumber rujukan, (c) layanan karya tulis ilmiah dosen, yaitu yang mencakup hasil karya tulis ilmiah dosen universitas negeri semarang baik berupa artikel, tesis, maupun disertasi, (d) layanan karya tulis ilmiah mahasiswa, yang berupa tugas akhir maupun skripsi dalam bentuk *soft copy*, (e) layanan uji plagiasi, yaitu layanan

cek plagiasi terhadap hasil karya tulis mahasiswa, (f) layanan *electronic resources*, yaitu layanan koleksi perpustakaan berupa *electronic journal (e-journal) & electronic book (e-book)*, (g) layanan repositori, yaitu layanan karya ilmiah sivitas akademika Universitas Negeri Semarang, dan (h) layanan terbitan berkala, yaitu layanan berupa majalah, koran, tabloid, dan terbitan berkala lainnya.

Perpustakaan “Rumah Ilmu” Universitas Negeri Semarang memiliki lima lantai dengan belasan ruang baca, ruang diskusi, tiga ruang pertemuan, serta satu ruang besar yang diperuntukkan sebagai ruang seminar yang bisa menampung hingga 250 orang. Belasan ruang-ruang tersebut pemanfaatannya antara lain difungsikan sebagai *co-working space*, ruang kuliah, diskusi, dan ruang untuk konsultasi mahasiswa dengan dosen-dosen mereka. Beragamnya fasilitas di perpustakaan ini menambah daya tarik pemustaka untuk belajar.

Perpustakaan “Rumah Ilmu” Universitas Negeri Semarang sebagai upaya untuk mengetahui sejauh mana layanan mendapatkan apresiasi dari pemustakanya melakukan penelitian oleh dua orang pustakawan dan seorang dosen dari Universitas Negeri Semarang. Penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan umpan balik (*feed back*) berupa persepsi pemustaka terhadap Perpustakaan “Rumah Ilmu” Universitas Negeri Semarang.

Adapun hasil penelitian sebagaimana dipaparkan melalui tabel 1 dengan penjelasan-penjelasan.

Berdasarkan analisis menggunakan skala likert, data pada Tabel.1 menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap koleksi buku perpustakaan adalah kurang puas dengan skor 2,39. Skor ini menjadi skor yang terendah di antara skor-skor lainnya. Hal ini karena dalam beberapa tahun terakhir perpustakaan tidak mengalokasikan dana untuk pembelian buku cetak. Adapun persepsi pemustaka terhadap sarana prasarana perpustakaan adalah kurang puas dengan skor 2,51. Adapun persepsi pemustaka terhadap pemanfaatan teknologi informasi di Perpustakaan menunjukkan rasa puas dengan perolehan skor 2,95.

Meskipun sarana dan prasarana perpustakaan dengan gedung barunya saat ini cukup memadai, namun mengingat antusiasme mahasiswa terhadap gedung perpustakaan yang baru pindah pada tahun 2019 lalu menyebabkan pengunjung perpustakaan membeludak. Banyak pemustaka yang berkunjung hanya untuk mengerjakan tugas kuliah, bukan untuk meminjam buku. Keadaan ini menyebabkan kurangnya tempat duduk dan prasarana berupa stop kontak yang penting untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Berdasarkan analisis menggunakan skala likert, dari data di Tabel 2 maka dapat diketahui bahwa pemustaka perpustakaan Universitas Negeri Semarang menyatakan puas terhadap kemudahan prosedur layanan perpustakaan dengan skor 3,04, sementara yang lainnya menyatakan puas terhadap ketepatan jadwal dan waktu layanan perpustakaan dengan perolehan skor 2,96. Adapun jam layanan perpustakaan telah sesuai dengan harapan para pemustaka sesuai dengan data yang ditunjukkan pada tabel 2.

Berdasarkan analisis menggunakan skala likert, dari data di Tabel 3 diketahui bahwa pemustaka Perpustakaan Universitas Negeri Semarang menyatakan puas terhadap kesesuaian biaya ataupun denda yang dikenakan oleh perpustakaan terkait keterlambatan pengembalian buku, dengan skor 3,05. Adapun pemustaka menyatakan puas atas kesesuaian ketentuan layanan yang ditetapkan perpustakaan dengan skor 2,98. Artinya bahwa peraturan perpustakaan terkait denda keterlambatan pengembalian buku dan lamanya waktu peminjaman tidak menjadi masalah bagi pemustaka.

Berdasarkan analisis menggunakan skala likert maka dari data Tabel 4 diketahui bahwa pemustaka Perpustakaan Universitas Negeri Semarang merasa puas terhadap penanganan pengaduan dengan skor 2,95, dan menyatakan puas terhadap maklumat layanan perpustakaan dengan skor 2,77. Ini berarti aktivitas yang dilakukan oleh perpustakaan terkait kegiatan layanan perpustakaan dan pengaduan layanan perpustakaan dapat diterima atau dimaklumi oleh pemustaka.



Berdasarkan analisis menggunakan skala likert, dari data Tabel 5 maka diketahui pemustaka merasa puas terhadap perilaku petugas (pustakawan) dalam memberikan layanan perpustakaan, khususnya terkait kesopanan dan keramahan pustakawan dengan skor 3,08. Selain itu pemustaka juga menyatakan puas atas kompetensi/kecapakan yang dimiliki pustakawan Universitas Negeri Semarang (UNNES) dengan skor 3,12. Ini menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka Universitas Negeri Semarang terhadap kualitas layanan Perpustakaan sudah bagus. Hal ini bisa dimaklumi karena semua petugas perpustakaan (pustakawan) Universitas Negeri Semarang adalah tenaga yang kompeten dan profesional di bidangnya serta berpengalaman dalam memberikan layanan perpustakaan. Menurut Widya & Suwarno (2013) layanan perpustakaan yang memuaskan pemustaka tergantung juga dengan sikap dan perilaku pustakawan dalam melayani. Menurut Keputusan Menteri PAN No. 25 tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), ada 14 hal yang berkaitan dengan kinerja dan pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan, antara lain prosedur pelayanan, kesesuaian persyaratan, keberadaan/kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan petugas, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

Adapun secara keseluruhan hasil persepsi pemustaka tersebut sebagaimana ditampilkan dalam tabel 6. Berdasarkan analisis menggunakan skala likert sebagaimana terlihat dalam rekapitulasi data Tabel 6 maka diketahui bahwa persepsi pemustaka Universitas Negeri Semarang terhadap kompetensi/kemampuan petugas perpustakaan (pustakawan) dalam memberikan pelayanan adalah Puas dengan skor 3,1 yang mana skor ini merupakan skor tertinggi. Dalam pelayanan perpustakaan, petugas perpustakaan (pustakawan) memegang peranan penting, karena ia merupakan ujung tombak pelayanan yang berhubungan langsung dengan pemustaka yang membutuhkan

informasi (Susanti, 2015). Selanjutnya persepsi pemustaka terhadap perilaku petugas dalam memberikan layanan terkait kesopanan dan keramahan mendapatkan skor yang cukup tinggi yaitu 3,08. Hal ini menunjukkan kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan Perpustakaan Universitas Negeri Semarang (UNNES) sudah bagus.

Adapun persepsi pemustaka terhadap kelengkapan koleksi buku cetak di perpustakaan Unnes menunjukkan kurang puas dengan skor 2,39 yang berarti menjadi skor terendah. Menurut Wijaya (2019) koleksi merupakan modal dasar dalam memberikan pelayanan informasi, juga sebagai kekayaan yang harus dimiliki perpustakaan, koleksi juga mencerminkan jenis perpustakaan (perpustakaan umum, sekolah, perguruan tinggi, khusus/instansi). Adapun faktor penyebab kurang lengkapnya koleksi buku cetak ini karena dalam beberapa tahun terakhir, perpustakaan tidak menyediakan anggaran untuk pengadaan buku cetak, sebagai akibat adanya pemindahan gedung dan fokus anggaran untuk pemenuhan sarana-prasarana perpustakaan.

Walaupun demikian, pemustaka Perpustakaan “Rumah Ilmu” Universitas Negeri Semarang masih menyatakan kurang puas terhadap kualitas sarana dan prasarana perpustakaannya dengan skor 2,51. Meskipun sarana dan prasarana yang ada di gedung baru perpustakaan sudah dianggap lebih memadai, namun mengingat antusiasme mahasiswa sebagai pemustaka terhadap gedung perpustakaan yang baru banyak mahasiswa yang datang ke perpustakaan bukan sekedar untuk meminjam buku saja. Mahasiswa melakukan aktivitas-aktivitas lainnya, seperti untuk mengerjakan tugas kuliah, diskusi dengan teman-teman mereka, maupun sekedar rekreasi di ruang-ruang perpustakaan yang menurut mereka sekarang lebih *instagramable*, yang dirasa sesuai tuntutan generasi saat ini untuk memposting aktivitas keseharian mereka di media sosial *Instagram*. Hal ini berakibat pada kurangnya tempat duduk yang disediakan oleh perpustakaan dan juga fasilitas lainnya berupa persediaan stop kontak yang dibutuhkan

pemustaka untuk keperluan mengisi daya baterai gawai mereka yang menurut mereka ini menjadi fasilitas yang sangat penting di era sekarang. Hal ini berimplikasi pada tingkat persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan Perpustakaan “Rumah Ilmu” Universitas Negeri Semarang yang hanya sekedar puas saja dan sebagian pemustaka menyatakan kurang puas atas koleksi buku perpustakaan dengan skor 2,89 dari indeks kepuasan layanan berskala interval 2,52-3,27.

#### D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data penelitian dapat dikemukakan simpulan bahwa persepsi pemustaka Universitas Negeri Semarang terhadap kualitas layanan perpustakaan sudah cukup puas. Walaupun dalam hal koleksi buku dan sarana prasarana perpustakaan kurang puas. Berdasarkan kesimpulan ini, ada beberapa saran yang dapat menjadi perhatian perpustakaan maupun pihak terkait atas temuan penelitian ini. Pertama, pustakawan Universitas Negeri Semarang perlu terus mempertahankan dan meningkatkan kehandalan dan empatinya. Dengan kehandalan dan empati yang dimiliki pustakawan, maka citra Perpustakaan Universitas Negeri Semarang (UNNES) akan meningkat. Kedua, untuk meningkatkan kualitas pelayanan Perpustakaan Universitas Negeri Semarang perlu ada penambahan koleksi buku perpustakaan secara kontinyu agar semakin dapat memenuhi kebutuhan pemustaka (mahasiswa) terkait tugas kuliah, tugas akhir, maupun pemenuhan kebutuhan informasi lainnya. Selain itu perlu diadakan penambahan sarana seperti stop kontak di beberapa ruang baca yang ada di perpustakaan agar pemustaka semakin merasa nyaman saat mengerjakan tugas-tugas mereka.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Asnawi. (2018). Persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan layanan sirkulasi di Perpustakaan Kota Yogyakarta. *Jurnal Adabiya*, 20(1), 37–48. <https://jurnal.ar-raniry.ac.id.ac.id/index.php/adabiya/article/view/6778/4071>
- Azis, I. (2014). *Persepsi pengguna terhadap layanan perpustakaan STAN*. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/28486/1/IRMAWATI>
- Bakti, I. G. M. Y., & Sumaedi, S. (2013). An analysis of library customer loyalty: The role of service quality and customer satisfaction, a case study in Indonesia. *Library Management*, 34(6), 397–414. <https://doi.org/10.1108/LM-05-2012-0025>
- Choiriyah. (2017). Persepsi pemustaka terhadap pustakawan dalam pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Klijaga Yogyakarta. *Jurnal Publish*, 1(2), 1–13. <https://doi.org/10.24269/pls.v1i2.692>
- Fahrizandi. (2020). Pemanfaatan teknologi informasi di perpustakaan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi IAIN Curup*, 4(1), 63-75. <http://dx.doi.org/10.29240/tik.v4i1.1160>
- Istiana, P. (2014). *Layanan perpustakaan*. Penerbit Ombak.
- Jannah, M., & Rahmah, E. (2017). Persepsi pemustaka terhadap layanan sirkulasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten pesisir selatan. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 6(1), 134–140. <https://doi.org/10.24036/8151-0934>
- Khodijah, S., & Harisanty, D. (2016). Penilaian pengguna terhadap kualitas layanan (Libqual) di Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri Surabaya. *Journal of Edulib*, 6(1), 14. <https://doi.org/10.17509/edulib.v6i1.4998.g3563>
- Mujab, A. I., Setyadi, A., & R. (2015). Persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam layanan referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 4(2), 243–256. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/9513/9236>

- Mulyani, & R. (2015). Persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan referensi di UPT Perpustakaan Unpad. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 3(1), 111–120. <https://doi.org/10.24198/jkip.v3i1.10275>
- Ngatini. (2018). Pelayanan prima: Upaya pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 1(1) 2018, 53-70. <https://journal.uui.ac.id/Buletin-Perpustakaan>
- Rismayeti. (2014). Persepsi pemustaka terhadap profesi pustakawan di Perpustakaan Pusat Universitas Lancang Kuning, Pekanbaru, Riau. *Jurnal Ilmu Budaya*, 11(1), 32–48. <https://doi.org/10.31849/jib.v11i1.1066>
- Rodin, R. (2015). Urgensi kualitas pelayanan perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 3(1), 101–110. <https://doi.org/10.24198/jkip.v3i1.10274>
- Sugiyono. (2019). *Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif dan r & d*. Alfabeta.
- UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang. (2020). *Perpustakaan Rumah Ilmu Universitas Negeri Semarang*. UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang. <http://library.unnes.ac.id/>
- Vitri, A. (2012). *Persepsi pemustaka terhadap profesi pustakawan di Perpustakaan Soeman HS*. Pekanbaru Unilak Press. <http://kin.perpusnas.go.id/DisplayData.aspx?pld=14441&pRegionCode=UNILAK&pClientId=120>
- Wafa, W. E., & Jamaya, H. (2019). Kajian persepsi pemustaka terhadap layanan referensi pada perpustakaan khusus Balai Penelitian Tanaman Serealia. *Prosiding Temu Teknis Jabatan Fungsional Non Peneliti*, 823–830. <http://repository.pertanian.go.id/handle/123456789/8558>
- Widya, A. N., & Suwarno, W. (2013). Persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Daerah Jepara. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 2(4), 10–17. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jip>
- Wijaya, D. P. (2019). Persepsi pemustaka terhadap layanan Perpustakaan Pusat Penelitian Geoteknologi. *Jurnal Perpustakaan Penelitian*, 28(2), 73–80. <https://doi.org/10.21082/jpp.v28n2.2019.p73-80>

#### **Undang-Undang & Peraturan:**

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. Jakarta: Kementerian Hukum dan Hak Azasi Manusia RI. 2007
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 Tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. 2004

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Koleksi buku dan sarana prasarana Perpustakaan “Rumah Ilmu”

<b>Pernyataan</b>	<b>Jawaban</b>	<b>Skor rata-rata</b>
Kelengkapan koleksi buku di perpustakaan	Kurang Puas	2,39
Kualitas sarana dan prasarana	Kurang Puas	2,51
Pemanfaatan TI (Teknologi Informasi) dalam pelayanan perpustakaan	Puas	2,95

Sumber: Hasil penelitian, 2020

Tabel 2. Prosedur dan jadwal layanan Perpustakaan “Rumah Ilmu”

<b>Pernyataan</b>	<b>Jawaban</b>	<b>Skor rata-rata</b>
Kemudahan prosedur pelayanan di perpustakaan	Puas	3,04
Ketepatan terhadap jadwal dan target waktu pelayanan	Puas	2,96

Sumber: Hasil penelitian, 2020

Tabel 3. Kesesuaian biaya dan hasil yang ditetapkan Perpustakaan “Rumah Ilmu”

<b>Pernyataan</b>	<b>Jawaban</b>	<b>Skor rata-rata</b>
Kesesuaian biaya untuk mendapatkan pelayanan (denda keterlambatan buku)	Puas	3,05
Kesesuaian hasil pelayanan yang diberikan terhadap ketentuan yang ditetapkan	Puas	2,98

Sumber: Hasil penelitian, 2020

Tabel 4. Penanganan pengaduan dan kejelasan maklumat

<b>Pernyataan</b>	<b>Jawaban</b>	<b>Skor Rata-rata</b>
Penanganan pengaduan pengguna pelayanan (pemustaka)	Puas	2,95
Kejelasan maklumat/pengumuman dalam pelayanan	Puas	2,77

Sumber: Hasil penelitian, 2020

Tabel 5. Perilaku dan kompetensi pustakawan

<b>Pernyataan</b>	<b>Jawaban</b>	<b>Skor rata-rata</b>
Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Puas	3,08
Kompetensi/kemampuan petugas (Pustakawan) dalam memberikan pelayanan	Puas	3,12

Sumber: Hasil penelitian, 2020

## DAFTAR TABEL

Tabel 6. Rekapitulasi skor persepsi kualitas layanan Perpustakaan “Rumah Ilmu”

<b>Pernyataan</b>	<b>Jawaban</b>	<b>Skor rata-rata</b>
Kelengkapan koleksi buku di perpustakaan	Kurang puas	2,39
Kemudahan prosedur pelayanan di perpustakaan	Puas	3,04
Ketepatan terhadap jadwal dan target waktu pelayanan	Puas	2,96
Kesesuaian biaya untuk mendapatkan pelayanan (denda keterlambatan buku)	Puas	3,05
Kesesuaian hasil pelayanan yang diberikan terhadap ketentuan yang ditetapkan	Puas	2,98
Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	Puas	3,12
Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Puas	3,08
Penanganan pengaduan pengguna pelayanan	Puas	2,95
Kualitas sarana dan prasarana	Kurang puas	2,51
Kejelasan maklumat/pengumuman dalam pelayanan	Puas	2,77
Pemanfaatan TI (Teknologi Informasi) dalam pelayanan perpustakaan	Puas	2,95
<b>Jumlah</b>		<b>31,8</b>
<b>Skor Rata-Rata = 31,8/11 = 2,89</b>		

Sumber: Hasil penelitian, 2020