

**ANALISIS PERSEPSI DAN HARAPAN PEMUSTAKA MENGENAI
KUALITAS LAYANAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN PONOROGO**

SKRIPSI



Oleh:

MOCHAMAD ZAKI RAMADHAN HASYIM

NIM. 210607110011

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

2025

**ANALISIS PERSEPSI DAN HARAPAN PEMUSTAKA MENGENAI
KUALITAS LAYANAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN PONOROGO**

SKRIPSI

Oleh:

MOCHAMAD ZAKI RAMADHAN HASYIM

NIM. 210607110011

Diajukan Kepada :

Fakultas Sains dan Teknologi

Univeritas Ilam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam

Memperoleh Gelar Sarjana Sains dan informasi (S.S.I)

PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS PERSEPSI DAN HARAPAN PEMUSTAKA MENGENAI KUALITAS LAYANAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN PONOROGO

SKRIPSI

Oleh:

Mochamad Zaki Ramadhan Hasyim

NIM.210607110011

Telah Diperiksa dan Disetujui
Tanggal: 22 Desember 2025

Pembimbing 1



Anindya Gita Puspita, M.A.
NIP. 198910292020122003

Pembimbing 2



Ach. Nizam Rifqi, M.A.
NIP. 199206092022031002



Mengetahui,
Ketua Program Studi


Muhammad Mudawannah, M.IP
NIP. 199002232018012001

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PERSEPSI DAN HARAPAN PEMUSTAKA MENGENAI KUALITAS LAYANAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN PONOROGO

SKRIPSI

Oleh:

Mochamad Zaki Ramadhan Hasyim

NIM.210607110011

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh Gelar Sarjana Sains Informasi (S.S.I)
pada tanggal 22 Desember 2025

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji	: <u>Wahyu Hariyanto, M.M.</u> NIP. 198907212019031007
Anggota Penguji I	: <u>Dedy Dwi Putra, M.Hum.</u> NIP. 199203112022031002
Anggota Penguji II	: <u>Anindya Gita Puspita, M.A.</u> NIP. 198910292020122003
Anggota Penguji III	: <u>Ach. Nizam Rifqi, M.A.</u> NIP. 199206092022031002

Tanda Tangan

()
()
()
()

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Sains dan
Teknologi
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang



Nisa Dwi Mudawamah, M.IP
NIP. 199002232018012001

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mochamad Zaki Ramadhan Hasyim

NIM : 210607110011

Prodi : Perpustakaan dan Sains Informasi

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-banar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan data, tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali dengan mencantumkan sumber cuplikan pada daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Malang, 22 Desember 2025
Yang membuat pernyataan



Mochamad Zaki Ramadhan
Hasyim
NIM. 210607110011

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini dengan baik dan lancar. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta sahabat-sahabatnya. Peneliti menyadari bahwa banyak pihak yang telah mendukung dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Sebagai ungkapan terima kasih, tulisan sederhana ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua yang saya cintai, Bapak Yusuf Hasim, dan Siti Musyarofah, dua orang yang sangat berjasa dalam kehidupan penulis, dua orang yang selalu mengusahakan semua anaknya untuk menempuh pendidikan yang setinggi-tinggi nya, kepada ayah saya, terima kasih untuk semua cucuran keringat dan kerja keras yang engkau tukarkan menjadi nafkah demi anakmu bisa sampai pada tahap ini, dan terima kasih telah menjadi contoh untuk menjadi seorang laki-laki yang bertanggung jawab penuh kepada keluarga. Untuk Ibu saya, terima kasih untuk segala pesan, motivasi, kepercayaan, harapan dan cinta yang selalu mendampingi setiap langkah anaknya dalam mengenyam pendidikan, terimakasih atas kasih sayang tanpa batas yang tidak akan lekang oleh waktu, atas kesabaran dan pengorbanan yang selalu mengiringi perjalanan kehidupan saya, terima kasih telah menjadi sumber kekuatan dan inspirasi, serta pelita yang tak akan pernah padam dalam setiap langkah yang saya tempuh. Terakhir, terima kasih atas segala hal yang kalian berikan yang tak terhitung jumlahnya.
2. Kepada saudara kandung penulis, Azizah Qurotal A'yun Hasyim. Terima kasih telah menjadi saksi hidup kakak, dan maaf karena masih belum bisa menjadi seorang kakak yang baik.
3. Ibu Nita Siti Mudawamah, M.IP selaku Ketua Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

4. Ibu Anindya Gita Puspita, M.A selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu, bimbingan, nasehat, dan seluruh dukungannya selama proses pengerjaan skripsi, sehingga tulisan ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Ach. Nizam Rifqi, M.A. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing pengerjaan skripsi ini.
6. Bapak Wahyu Hariyanto, M.M. selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan kritik saran yang membangun sejak awal masa proposal skripsi penelitian hingga berakhir masa skripsi, Bapak Dedy Dwi Putra, M.Hum. selaku Dosen Penguji II yang senantiasa memberikan kritik saran yang membangun dalam pengerjaan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan staff Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi yang telah membagikan ilmu dan pengalamannya.
8. Seluruh mahasiswa Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi angkatan 2021 (GARYATAMA) yang turut mendukung dalam pengerjaan skripsi.
9. Seseorang dalam hidup penulis, Putri Rahmawati Nur Afifah. Terima kasih telah memberi dukungan, baik dalam kenyamanan, semangat, motivasi, maupun kebersamaan yang telah memberikan warna tersendiri dalam perjalanan ini. Dukungan dan kebaikanmu memiliki arti tersendiri bagi penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Terima kasih telah menjadi sandaran yang membuat penulis terus melangkah dan bertumbuh. Soal menunggu memang tidak tahu kapan akhirnya, tapi bersamamu adalah usahaku..
10. Kepada diri saya sendiri yang telah berusaha, berjuang, dan meluangkan banyak waktu untuk menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Saya bangga pada diri saya sendiri. Mari terus berkembang menjadi pribadi yang lebih baik setiap hari. Atas segala kekurangan dan kelebihan yang ada, mari kita rayakan diri sendiri.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca khususnya bagi peneliti secara pribadi. Amin Yaa Rabbal Alamin.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Malang, 22 Desember 2025

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>.....	xvi
<i>مستخلص البحث</i>.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Pendahuluan.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
1.6 Sistematika Pembahasan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Persepsi	11
2.2.2 Harapan.....	11
2.2.3 Kualitas Layanan	12
2.2.4 Libqual + TM	12
2.2.5 Importance Performance Analisis.....	14
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Jenis Penelitian.....	16
3.2 Alur Penelitian.....	16
3.3 Tempat dan Waktu Peneltian.....	18
3.4 Subjek dan Objek Penelitian	18

3.5 Sumber Data.....	18
3.6 Populasi dan Sampel	19
3.7 Uji Validitas.....	23
3.8 Uji Reliabilitas	23
3.9 Teknik Pengumpulan Data	23
3.10.1 Observasi	23
3.10.2 (Angket).....	24
3.11 Analisis Data	24
3.12 Contoh Perhitungan.....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Hasil Penelitian	29
4.1.1 Karakteristik Responden.....	29
4.1.2 Uji Instrumen.....	31
4.1.3 Data Hasil Evaluasi Persepsi Dan Harapan Pemustaka Mengenai Kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo.....	34
4.1.4 Analisis Grand Mean Persepsi Pemustaka Mengenai Kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo	68
4.1.5 Analisis Grand Mean Persepsi Pemustaka Mengenai Kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo	76
4.1.6 Analisis GAP Persepsi dan Harapan Pemustaka Mengenai Kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo	83
4.1.7 Analisis Importance Performance Analysis Persepsi dan Harapan Pemustaka Mengenai Kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo.....	84
4.2 Pembahasan.....	90

4.2.1 Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Ponorogo Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pemustaka dalam Dimensi <i>Affect of Service</i>	92
4.2.2 Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pemustaka dalam Dimensi <i>Library as Place</i>	94
4.2.3 Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Ponorogo Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pemustaka dalam Dimensi <i>Information Access</i>	97
4.2.4 Persepsi dan Harapan Pemustaka Mengenai Kualitas Layanan dalam Perspektif Islam	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	106
5.1 Kesimpulan	106
5.2 Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	112

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Rincian Skala Penelitian.....	22
Tabel 3. 2 Pernyataan Instrument Penelitian.....	20
Tabel 3. 3 Tabel Penelitian (Abdullah, 2015).....	25
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Persepsi	31
Tabel 4. 2 Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Harapan	32
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas Persepsi dan Harapan.....	33
Tabel 4. 4 Grand Mean Persepsi Act of Service.....	69
Tabel 4. 5 Hasil Grand Mean Persepsi Library as Place	72
Tabel 4. 6 Hasil Grand Mean Persepsi Information Acces	74
Tabel 4. 7 Hasil Grand Mean Harapan Affect of Service.....	77
Tabel 4. 8 Hasil Grand Mean Harapan Libarary as Place	79
Tabel 4. 9 Hasil Grand Mean Harapan Information Acces	81
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Gap Kualitas Pelayanan	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kuadran	14
Gambar 3. 2 Alur Penelitian.....	16
Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin Responden	29
Gambar 4. 2 Diagram Umur Responden.....	30
Gambar 4. 3 Diagram Pekerjaan Responden	30
Gambar 4. 4 Diagram Persepsi Petugas Memahami Kebutuhan Informasi di Perpustakaan.....	34
Gambar 4. 5 Diagram Persepsi Petugas Memberikan Perhatian yang Sungguh-Sungguh	35
Gambar 4. 6 Diagram Persepsi Petugas Bersikap Adil Kepada Semua Pengunjung.....	36
Gambar 4. 7 Diagram Persepsi Merespon Keluhan Atau Saran Yang Diberikan.....	36
Gambar 4. 8 Diagram Persepsi Petugas Selalu Tanggap Memberikan Bantuan Dalam Mencari Informasi Yang Dibutuhkan	37
Gambar 4. 9 Diagram Persepsi Petugas Merespon Ketika Terdapat Pernyataan Atau Pertanyaan.....	38
Gambar 4. 10 Diagram Persepsi Pustakawan Terlihat Kompeten Dan Profesional Saat Memberikan Layanan	38
Gambar 4. 11 Diagram Persepsi Petugas Bersikap Ramah Dan Sopan Kepada Pengunjung Saat Melayani	39
Gambar 4. 12 Diagram Persepsi Pustakawan Konsisten Dalam Memberikan Layanan Sesuai Prosedur	40
Gambar 4. 13 Diagram Petugas Melayani Sesuai Dengan Ketentuan Jam Pelayanan.....	41
Gambar 4. 14 Diagram Persepsi Mudah Menggunakan Katalog Digital Atau OPAC Untuk Mengakses Informasi Koleksi.....	42
Gambar 4. 15 Diagram Persepsi Mudah Mencari Koleksi Perpustakaan Pada Rak Koleksi.....	43
Gambar 4. 16 Diagram Persepsi Perpustakaan Memberikan Informasi Letak Koleksi Dengan Baik	44
Gambar 4. 17 Diagram Persepsi Perpustakaan Memberikan Infomasi Secara Jelas Cara Mengakses Koleksi Perpustakaan	44
Gambar 4. 18 Diagram Persepsi Komputer Yang Tersedia Memadai Untuk Menelusuri Informasi	45
Gambar 4. 19 Diagram Persepsi Koneksi Internet Di Perpustakaan Cepat Dan Stabil	46
Gambar 4. 20 Diagram Persepsi Percaya Diri Menggunakan Katalog Online Secara Mandiri	47

Gambar 4. 21 Diagram Persepsi Mampu Mencari Sendiri Koleksi Tanpa Bantuan Pustakwan	47
Gambar 4. 22 Diagram Persepsi Koleksi Perpustakaan Memenuhi Kebutuhan Informasi Saya	48
Gambar 4. 23 Diagram Persepsi Koleksi Perpustakaan Mencakup Topik-Topik Yang Relevan Dan Lengkap	49
Gambar 4. 24 Diagram Persepsi Menemukan Informasi Yang Saya Butuhkan Dengan Cepat	50
Gambar 4. 25 Diagram Persepsi Data Pada Katalog Atau OPAC Dengan Data Koleksi Di Rak Koleksi Sudah Sesuai	50
Gambar 4. 26 Diagram Harapan Petugas Memahami Kebutuhan Informasi di Perpustakaan.....	51
Gambar 4. 27 Diagram Harapan Petugas Memberikan Perhatian yang Sungguh-Sungguh.....	52
Gambar 4. 28 Diagram Harapan Petugas Bersikap Adil Kepada Semua Pengunjung.....	53
Gambar 4. 29 Diagram Harapan Merespon Keluhan Atau Saran Yang Diberikan.....	53
Gambar 4. 30 Diagram Harapan Pustakawan Terlihat Kompeten Dan Profesional Saat Memberikan Layanan	56
Gambar 4. 31 Diagram Harapan Petugas Bersikap Ramah Dan Sopan Kepada Pengunjung Saat Melayani	56
Gambar 4. 32 Diagram Harapan Pustakawan Konsisten Dalam Memberikan Layanan Sesuai Prosedur	57
Gambar 4. 33 Diagram Harapan Petugas Melayani Sesuai Dengan Ketentuan Jam Pelayanan	58
Gambar 4. 34 Diagram Harapan Mudah Menggunakan Katalog Digital Atau OPAC Untuk Mengakses Informasi Koleksi.....	59
Gambar 4. 35 Diagram Harapan Mudah Mencari Koleksi Perpustakaan Pada Rak Koleksi.....	59
Gambar 4. 36 Diagram Harapan Perpustakaan Memberikan Informasi Letak Koleksi Dengan Baik	60
Gambar 4. 37 Diagram Harapan Perpustakaan Memberikan Informasi Secara Jelas Cara Mengakses Koleksi Perpustakaan	61
Gambar 4. 38 Diagram Harapan Komputer Yang Tersedia Memadai Untuk Menelusuri Informasi.....	62
Gambar 4. 39 Diagram Harapan Koneksi Internet Di Perpustakaan Cepat Dan Stabil	62
Gambar 4. 40 Diagram Harapan Percaya Diri Menggunakan Katalog Online Secara Mandiri	63

Gambar 4. 41 Diagram Harapan Mampu Mencari Sendiri Koleksi Tanpa Bantuan Pustakwan	64
Gambar 4. 42 Diagram Harapan Koleksi Perpustakaan Memenuhi Kebutuhan Informasi Saya	65
Gambar 4. 43 Diagram Harapan Koleksi Perpustakaan Mencakup Topik-Topik Yang Relevan Dan Lengkap	66
Gambar 4. 44 Diagram Harapan Menemukan Informasi Yang Saya Butuhkan Dengan Cepat	66
Gambar 4. 45 Diagram Hasil Harapan Data Pada Katalog Atau OPAC Dengan Data Koleksi Di Rak Koleksi Sudah Sesuai	67
Gambar 4. 46 Diagram Kartesius	85

ABSTRAK

Hasyim, Mochamad Zaki Ramadhan. 2025. **Analisis Persepsi Dan Harapan Pemustaka Mengenai Kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo**. Skripsi. Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing: (1) Anindya Gita Puspita, M.A. (2) Ach. Nizam Rifqi, M.A

Kata Kunci : Persepsi, Harapan, Kualitas Layanan

Kualitas Perpustakaan umum memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan informasi dan meningkatkan literasi masyarakat, sehingga kualitas layanan perlu dievaluasi berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek layanan yang memerlukan perhatian agar dapat memenuhi harapan pemustaka secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka menggunakan metode LibQual+™ yang meliputi tiga dimensi, yaitu *Affect of Service*, *Library as Place*, dan *Information Access*. Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan Teknik pengambilan sampel menggunakan *Probability sampling*, sehingga diperoleh sampel sebanyak 99 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai grand mean persepsi secara keseluruhan sebesar 2,83 yang berada pada kategori sedang, sedangkan nilai grand mean keseluruhan harapan sebesar 3,56 yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai grand mean persepsi tertinggi terdapat pada dimensi *Library as Place* dengan nilai sebesar 2,99, diikuti *Affect of Service* sebesar 2,82, sementara nilai terendah terdapat pada dimensi *Information Access* sebesar 2,67. Hasil menunjukkan bahwa layanan perpustakaan telah berjalan cukup baik dan dirasakan cukup memadai oleh pemustaka, meskipun masih terdapat beberapa indikator khususnya pada aspek informasi, yang memerlukan aspek secara bertahap.

ABSTRACT

Hasyim, Mochamad Zaki Ramadhan. 2025. **Analysis of Users' Perceptions and Expectations Regarding Service Quality at the Department of Library and Archives of Ponorogo Regency. Undergraduate Thesis. Library and Information Science Study Program, Faculty of Science and Technology, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University of Malang. Advisor : (1) Anindya Gita Puspita, M.A. (2) Ach. Nizam Rifqi, M.A.**

Keywords: Perception, Expectations, Service Quality

The quality of public libraries plays an important role in fulfilling information needs and enhancing community literacy; therefore, service quality needs to be evaluated based on users' perceptions and expectations. However, there are still several aspects of the service that require attention in order to optimally meet users' expectations. This study aims to determine the service quality at the Department of Library and Archives of Ponorogo Regency based on users' perceptions and expectations using the LibQual+™ method, which includes three dimensions: Affect of Service, Library as Place, and Information Access. The research employed a descriptive quantitative approach, with the sampling technique using probability sampling, resulting in a total sample of 99 respondents. The results show that the overall grand mean score of users' perceptions is 2.83, which falls into the moderate category, while the overall grand mean score of expectations is 3.56, which is categorized as high. The highest perception grand mean score is found in the Library as Place dimension (2.99), followed by Affect of Service (2.82), while the lowest score is in the Information Access dimension (2.67). The findings indicate that the library services have been implemented fairly well and are perceived as sufficiently adequate by users. However, several indicators, particularly in the information aspect, still require gradual improvement.

مستخلص البحث

هاشم، محمد زكي رمضان. ٢٠٢٥. تحليل تصورات وتوقعات المستخدمين حول جودة الخدمات في دائرة المكتبة والأرشيف بمحافظة بنوروغو. رسالة جامعية. برنامج دراسة علم المكتبات والمعلومات، كلية العلوم والتكنولوجيا، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانغ. المشرفان: (١) أنينديا غيتا بوسبيتا، ماجستير. (٢) أخ نزام رفيقي، ماجستير.

الكلمات المفتاحية: التصوّر، التوقّعات، جودة الخدمات.

تُعَدُّ جودة خدمات المكتبة عاملاً مهماً في دعم تلبية احتياجات المعلومات وتحقيق رضا المستخدمين، ولم تقم دائرة المكتبة والأرشيف في محافظة بنوروغو بإجراء تقييم للخدمات بشكلٍ منهجيٍّ من منظور المستخدمين، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تصوّرات وتوقّعات المستخدمين تجاه جودة الخدمات في دائرة المكتبة والأرشيف بمحافظة بنوروغو، واستخدمت الدراسة المنهج الكميّ الوصفيّ، وتمّ جمع البيانات من خلال الاستبانة، وبلغ عدد عيّنة البحث تسعة وتسعين (٩٩) مستجيباً، تمّ تحديدهم باستخدام أسلوب المعاينة الاحتمالية وفق معادلة تارو ياماني، وتمّ قياس جودة الخدمات باستخدام منهج ليبكوال بلس (LibQual+) الذي يشمل ثلاثة أبعاد، وهي: تأثير الخدمة، والمكتبة كمكان، وإتاحة المعلومات، كما تمّ تحليل البيانات باستخدام أسلوب تحليل الأهمية والأداء، وأظهرت نتائج الدراسة أنّ قيم تصوّرات المستخدمين كانت بوجهٍ عام أقلّ من قيم توقّعاتهم، ممّا يدلّ على وجود فجوة سلبية في عددٍ من مؤشرات الخدمة، وبناءً على نتائج تحليل الأهمية والأداء تبين أنّ بعض المؤشرات تقع في الربع الأول الذي يشير إلى أولوية التحسين، ولا سيّما في جوانب الوصول إلى المعلومات وسهولة استخدام الفهرس الإلكتروني العام المتاح، وتوفّر المجموعات المكتبية وحدائقها، وعليه فإنّ المكتبة بحاجة إلى تحسين جودة خدماتها بشكلٍ مركّز على المؤشرات ذات الأولوية بما يساهم في تعزيز رضا المستخدمين وتحسين تجربتهم على نحوٍ أمثل.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Pendahuluan

Perpustakaan umum merupakan salah satu pusat informasi yang disediakan oleh negara dan dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat dalam rangka memperoleh akses informasi secara merata (Kesuma et al., 2022). Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan disebutkan bahwa perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat, dengan layanan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas di wilayahnya masing-masing. Perpustakaan umum juga memiliki peran penting dalam mencerdaskan kehidupan bangsa melalui penyediaan sumber belajar yang terbuka, inklusif, dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

Menurut Didik Indrayana et al., (2023), perpustakaan umum diselenggarakan dengan menggunakan dana publik untuk melayani masyarakat secara menyeluruh tanpa membedakan latar belakang pendidikan, agama, adat istiadat, umur, jenis kelamin, maupun status sosial. Oleh karena itu, koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan umum sangat beragam dan mencakup berbagai bidang ilmu serta topik permasalahan yang dibutuhkan oleh pemustaka. Informasi yang tersedia di perpustakaan umum berupa buku panduan (*handbook*), jurnal ilmiah, majalah, surat kabar, dan media cetak lainnya yang terus berkembang seiring kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan (Fanani et al., 2021).

Salah satu aspek yang penting dalam layanan perpustakaan adalah persepsi pemustaka sebagai pengguna layanan. Persepsi, dapat dijelaskan sebagai interpretasi makna yang diberikan berdasarkan pengalaman masa lalu terhadap rangsangan yang diterima individu melalui lima indra (Yovianda Safitri & Gustina Erlianti, 2024). Persepsi melibatkan cara individu menafsirkan dan memberikan stimulus berdasarkan pengalaman dan informasi yang sebelumnya dimiliki.

Konsep persepsi ini sejalan dengan pandangan islam yang menekankan peran pancaindra dalam realitas. Dalam Q.S. An-Nahl ayat 78 dijelaskan :

وَاللَّهُ أَخْرَجَ هَکُم مِّنْ بَهِ طَرْفِ أَمْهَاتٍ هَکُم لَ تَعْلَ هُمُونَ شَيْئًا وَجَعَلَ لَ هَکُم هَم السَّمْعَ وَالْبَصَارَ وَالْفُؤَادَ لَعَلَّ هَکُم تَشْ هَکُم هَرُونَ ﴿٧٨﴾

Artinya : “ Dan Allah mengeluarkan kamu dari perut ibumu dalam Keadaan tidak mengetahui sesuatupun, dan Dia memberi kamu pendengaran, penglihatan dan hati, agar kamu bersyukur.” (Q.S An-Nahl:78)

Menurut Tafsir Tahlili Kementrian Agama (Kemenag RI,2020), ayat ini menegaskan bahwa manusia diberi potensi berupa pendengaran, penglihatan, dan hati sebagai alat untuk memperoleh ilmu pengetahuan dan membentuk pemahaman. Dalam konteks layanan perpustakaan, persepsi terbentuk melalui interaksi terhadap berbagai layanan yang kemudian di proses berdasarkan pengalaman dan pengetahuan pustaka dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan. Oleh karena itu, upaya dalam meningkatkan persepsi harus melibatkan peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh agar dapat memberikan pengalaman sesuai dengan harapan dan kebutuhan pustaka.

Selain itu, penting untuk mempertimbangkan aspek lain seperti aspek sosial dalam hubungan antara pustaka dan pustakawan. Manusia sebagai makhluk sosial tidak dapat dipisahkan dari interaksi dan bantuan antar sesama. Salah satu bentuk dari karakter sosial ini adalah sikap tolong menolong. Sikap tersebut dijelaskan dalam Q.S. Al-Maidah ayat 2 yang berbunyi:

وَلْتَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ (المائدة/٥ : ٢)

Artinya: “Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan.” (Q.S. Al-Ma'idah/5:2)

Tafsir Tahlili Kementrian Agama (Kemenag RI,2020) menafsirkan bahwa ayat ini merupakan perintah kepada kaum beriman untuk saling membantu dalam kebaikan dan ketakwaan, serta menghindari kerjasama dalam hal dosa dan permusuhan. Dalam konteks layanan perpustakaan, nilai ini tercermin melalui sikap pustakawan dalam memberikan layanan yang terbaik kepada pustaka.

Salah satu contoh perpustakaan umum yang aktif dan berkembang adalah

Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Ponorogo, yang berdiri sejak tahun 1985 dengan nama awal Perpustakaan Umum Dati II Ponorogo. Terletak di Jl. Ir. Juanda No. 175, perpustakaan ini memiliki lokasi yang strategis karena berdekatan dengan sekolah dan perguruan tinggi, sehingga menjadi pusat kunjungan para pelajar dan masyarakat. Perpustakaan ini menyediakan beragam layanan, seperti layanan umum, layanan sirkulasi, perpustakaan keliling, layanan anak, layanan disabilitas, serta pelatihan keterampilan gratis untuk masyarakat. Selain itu, perpustakaan juga terus melakukan pembenahan dengan menyediakan berbagai layanan pendukung, seperti pembuatan kartu anggota secara gratis, layanan internet gratis, serta waktu operasional yang memadai yaitu pukul 08.00–15.00 WIB. Jumlah koleksi buku terus meningkat dari 23.055 eksemplar pada tahun 2023 menjadi 23.455 eksemplar pada tahun 2024. Koleksi tersebut mencakup berbagai bidang seperti sosial, ekonomi, politik, hukum, komunikasi, dan bahasa. Peningkatan jumlah koleksi ini juga berbanding lurus dengan peningkatan jumlah pengunjung setiap tahunnya, yakni 29.690 orang (2022), 30.600 orang (2023), dan 31.500 orang pada tahun 2024 (Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Ponorogo, 2024).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada bulan Desember 2024, ditemukan beberapa kendala dalam pelayanan perpustakaan. Beberapa pengunjung menyampaikan bahwa koleksi buku belum sepenuhnya *up to date*, sehingga belum mampu menjawab kebutuhan informasi yang terus berkembang. Selain itu, tidak tersedianya layanan tas transparan dan kesulitan akses terhadap katalog daring (OPAC) juga menjadi keluhan yang cukup sering disampaikan oleh pemustaka. Selain itu, berdasarkan wawancara informal dengan Kepala Bidang Layanan dan Informasi diketahui bahwa hingga saat ini belum pernah dilakukan evaluasi sistematis terkait kepuasan dan persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan. Beliau juga menyampaikan bahwa pustakawan memerlukan data konkret sebagai dasar untuk melakukan pembenahan dan peningkatan layanan.

Adanya permasalahan yang terjadi pada layanan perpustakaan umum Kabupaten Ponorogo tersebut, menarik perhatian peneliti untuk meneliti tentang

kualitas layanan perpustakaan. Untuk mengukur kualitas layanan, salah satu metode yang banyak digunakan di bidang perpustakaan adalah LibQual+™, yang dikembangkan oleh Association of Research Libraries (ARL). Menurut Fatmawati et al., (2004) LibQual+™ dapat mengevaluasi kekuatan dan kelemahan layanan berdasarkan persepsi pemustaka, mencakup tiga dimensi utama yaitu *service affect*, *library as place*, dan *information access*.

Selain itu, untuk memperoleh hasil yang lebih spesifik terhadap persepsi dan harapan pemustaka, serta menentukan aspek layanan mana yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan, penelitian ini juga menerapkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode IPA memungkinkan peneliti untuk memetakan persepsi (kinerja) dan harapan (kepentingan) pengguna terhadap setiap indikator layanan ke dalam empat kuadran prioritas.

Oleh karena, itu untuk mengetahui lebih mendalam tentang kualitas layanan Perpustakaan umum Kabupaten Ponorogo dari sudut pandang pemustaka. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Analisis Persepsi dan Harapan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Umum Kabupaten Ponorogo*”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana Kualitas Layanan Perpustakaan Umum Kabupaten Ponorogo mengenai persepsi dan harapan pemustaka ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang dijelaskan di atas, tujuan dari penulisan penelitian ini untuk mengetahui Kuallitas LayananPerpustakaan Umum Kabupaten Ponorogo berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat bagi peneliti ialah laporan penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan ilmu pengetahuan itu sendiri dan juga menjadi sarana untuk berlatih berfikir secara logis dan ilmiah terhadap masalah yang sedang dihadapi oleh perpustakaan. Penelitian ini juga memberikan gambar penerapan metode LibQual yang dignakan

dalam mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka. Manfaat bagi perpustakaan ialah laporan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan serta pertimbangan bagi perpustakaan dalam mengevaluasi layanan perpustakaan.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini hanya difokuskan pada pemustaka yang menggunakan layanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Ponorogo. Responden terbatas pada anggota perpustakaan bulan september 2024 sampai februari 2025.

1.6 Sistematika Pembahasan

Dalam penulisan skripsi, diperlukan adanya sistematika penulisan agar mudah dipahami oleh pembaca dan mempermudah penyusunan skripsi. Sistematika penulisan menjelaskan mengenai isi dari tiap bab sebagai berikut

Bab I: Pendahuluan

Dalam subbab sistematika penulisan ini, peneliti akan menjelaskan struktur dalam penulisan skripsi ini yang terdiri dari lima bab, yakni: pendahuluan, studi pustaka, metode penelitian, hasil dan pembahasan serta penutup. Setiap babnya memiliki pembahasannya masing-masing yang akan membantu pembaca dalam memahami isi penulisan dalam penelitian ini.

Bab II: Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini ada dua subbab yaitu tinjauan pustaka dan landasan teori. Pada tinjauan pustaka penulis akan mencantumkan lima penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan topik penelitian ini yang mencakup empat artikel nasional dan satu artikel jurnal internasional.

Bab III: Metode Penelitian

Dalam bab metode penelitian terdapat penjelasan terkait jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, serta analisis data dalam penelitian ini. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Pada tempat dan waktu penelitian akan dilakukan di Perpustakaan Umum kabupaten Ponorogo.

Teknik pengumpulan data akan dilakukan dengan cara wawancara, survei kuesioner dan pengumpulan dokumentasi serta untuk analisis data akan berisi teknik-teknik yang digunakan peneliti menganalisis data yang sudah di dapatkan.

Bab IV: Hasil dan Pembahasan

Analisis Persepsi dan harapan pemustaka terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Ponorogo, serta paparan dan analisis keseluruhan penelitian sehingga hasil dari pembahasan ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang ada.

Bab V: Penutup

Pada kesimpulan dan saran yang merupakan bab akhir pada penelitian skripsi ini akan berisi penjelasan sederhana mengenai penelitian yang sudah dilakukan serta akan memberikan saran yang ditujukan kepada perpustakaan Umum Kabupaten Ponorogo. dan penelitian relevan yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian ini mengacu pada penelitian terdahulu yang sesuai dengan topik pembahasan. Penelitian terdahulu adalah penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya (Sugiyono, 2022). Penelitian terkait kualitas layanan berdasarkan sudut pandang pemustaka banyak dilakukan. Pada penelitian ini peneliti mengambil lima penelitian terdahulu untuk dijadikan sebagai bahan acuan dalam proses penelitian.

Penelitian pertama dilakukan oleh (Rizky et al., 2020), yang berjudul “*Analysis LibQual on Loyalty and Library Satisfaction: A Case Study in YARSI University Library Service Center*”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan perpustakaan berdasarkan metode LibQual+TM terhadap kepuasan dan loyalitas pemustaka di Perpustakaan Universitas YARSI. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) menggunakan software Lisrel 8.8, dan melibatkan 180 responden mahasiswa aktif dari berbagai program studi di Universitas YARSI. Dimensi dalam penelitian ini meliputi dimensi LibQual yaitu *Affect of Service*, *Information Access*, *Personal Control*, dan *Library as Place*, dengan dimensi mediasi berupa kepuasan pengguna, dan dimensi dependen berupa loyalitas pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi LibQual memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka, dan kepuasan pemustaka secara langsung memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna. Selain itu, ditemukan bahwa LibQual juga memberikan pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan pengguna sebagai dimensi mediasi. Kesimpulannya, kualitas layanan perpustakaan yang baik dalam aspek sikap petugas, akses informasi, kenyamanan tempat, dan kemudahan akses akan meningkatkan kepuasan pemustaka, yang selanjutnya berdampak pada meningkatnya loyalitas mereka terhadap perpustakaan. Penelitian ini menegaskan pentingnya perbaikan dan penguatan layanan berbasis persepsi dan harapan pengguna untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas jangka panjang.

Penelitian yang kedua dilakukan oleh (Islamy et al., 2016), yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode LibQUAL+”. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Pusat ITB. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan yang mencakup tiga dimensi pengukuran kepuasan pemustaka berdasarkan metode LibQUAL+. Dimensi tersebut meliputi *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*. Data dikumpulkan dari anggota aktif di perpustakaan pusat ITB yang berjumlah 13,168 orang, dengan sampel sebanyak 99 responden yang dipilih menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling*. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa analisis kepuasan pemustaka dilakukan dengan membandingkan skor harapan minimum (HM), harapan ideal (HI), dan persepsi (P). Skor kesenjangan GAP (gap score) dihitung dengan rumus $AG = P - HM$ dan $SG = P - HI$. Jika nilai AG negatif, berarti layanan belum memenuhi harapan pemustaka, dan jika positif, layanan dianggap memuaskan. Dari hasil analisis, diketahui bahwa nilai rata-rata harapan ideal (HI) adalah 4,1, dan nilai rata-rata persepsi (P) adalah 6,6 sehingga nilai AG (*Adequacy Gap*) positif sebesar 2,5 yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan melebihi harapan minimum dan cenderung memuaskan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pemustaka Perpustakaan Pusat ITB secara umum merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Penelitian ketiga yang dilakukan oleh (Mahendra & Nabila, 2024), dengan judul penelitian “Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode LibQual+™ di SMP Negeri 18 Kota Jambi”. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas layanan perpustakaan berdasarkan perspektif siswa dengan menggunakan metode LibQual, yang mencakup tiga dimensi yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui yang dibagikan kepada 88 siswa dari populasi 746 siswa dengan teknik *simple random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi *Affect of Service*, nilai rata-rata adalah 3,06 (kategori

sedang), namun beberapa indikator menunjukkan skor rendah, seperti kesulitan menemukan bahan pustaka, sehingga diperlukan evaluasi sistem temu balik informasi. Sedangkan pada dimensi *Library as Place*, nilai rata-rata 3,26 menunjukkan kategori tinggi, yang berarti suasana dan kenyamanan ruang perpustakaan cukup baik, namun optimalisasi ruang dan desain interior masih perlu ditingkatkan. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan kualitas layanan perpustakaan di SMP Negeri 18 Kota Jambi berada pada kategori cukup baik, namun memerlukan perbaikan pada aspek akses informasi dan profesionalisme pustakawan agar layanan lebih maksimal sesuai harapan pemustaka.

Penelitian keempat yang dilakukan oleh (Rifandi et al., 2024), dengan judul penelitian “Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Udayana dengan Metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan Universitas Udayana serta mengidentifikasi atribut layanan mana yang perlu untuk dilakukan perbaikan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan survei kepada 100 mahasiswa Universitas Udayana yang dipilih menggunakan rumus Slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut yang perlu segera diperbaiki meliputi ketepatan pencarian dan tata letak buku, kelengkapan ragam koleksi buku, serta sarana prasarana pendukung belajar seperti stopkontak dan meja kursi. Dari temuan temuan tersebut, peneliti menyimpulkan meskipun ada beberapa aspek layanan sirkulasi yang dinilai baik, tetapi masih terdapat area yang perlu untuk dilakukan perbaikan terutama sarana dan prasarana.

Penelitian Kelima yang dilakukan Oleh (Laksana et al., 2019), dengan judul penelitian “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Fakultas Pertanian Universitas Padjajaran dengan Menggunakan Metode LibQual+TM”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kualitas layanan di Perpustakaan Fakultas Pertanian (FAPERTA) Universitas Padjajaran berdasarkan sudut pandang pemustaka. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan

survei deskriptif, dan instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner berdasarkan metode LibQual+TM. Metode ini menilai kualitas layanan berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, dan *library as Place*. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa secara umum, kualitas layanan Perpustakaan FAPERTA Unpad masih kurang baik. Hal ini terlihat dari skor negatif pada perhitungan Adequacy Gap (AG) dan Superiority Gap (SG) di semua dimensi. Dimensi Information Control menunjukkan bahwa ketersediaan dan kemudahan akses terhadap koleksi bahan pustaka belum memadai. Sementara pada dimensi Library as Place, meskipun ada sedikit persepsi positif, pemustaka masih merasa belum puas terhadap kenyamanan dan fasilitas yang tersedia. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Perpustakaan FAPERTA Universitas Padjajaran Belum mampu memenuhi harapan pemustaka secara maksimal dalam semua aspek layanan, sehingga perlu perbaikan menyeluruh terutama pada kualitas pustakawan, kelengkapan, koleksi, dan kenyamanan fasilitas.

Berdasarkan penelitian-penelitian diatas, terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Persamaannya adalah meneliti kualitas layanan perpustakaan dari sudut pandang pemustaka. Sedangkan perbedaannya terletak pada metode yang digunakan, penelitian terdahulu belum ada yang menggabungkan metode LibQual+TM dengan analisis IPA sedangkan penelitian ini menggabungkan metode LibQual+TM dan *Importance Performance Analysis* (IPA) hal ini dilakukan untuk mengetahui atribut mana yang perlu menjadi prioritas dalam melakukan perbaikan.

2.2 Landasan Teori

Landasan teori adalah salah satu bagian yang ada didalam suatu penelitian yang berisi tentang teori-teori dan juga hasil penelitian yang berasal dari studi kepustakaan. Bagian ini berfungsi sebagai kerangka teori yang digunakan untuk menyelesaikan berbagai pekerjaan penelitian (Handoyo et al., 2021). Berikut adalah teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini.

2.2.1 Persepsi

Secara etimologi persepsi berasal dari bahasa latin *perception* yang berarti menerima atau mengambil keputusan. Menurut (Soraya, 2018) persepsi dapat diartikan sebagai penerimaan langsung dari suatu serapan, proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indera. Dengan demikian persepsi dapat disimpulkan sebagai suatu proses pengenalan atau identifikasi sesuatu dengan menggunakan panca indera. Kesan yang diterima individu sangat tergantung pada seluruh pengalaman yang telah diperoleh melalui proses berfikir dan belajar, serta dipengaruhi oleh faktor yang berasal dari dalam diri individu.

Penerimaan stimulus atau rangsangan melalui indera sensor, yaitu melalui penglihatan, meraba, merasa, dan penciuman. Stimulasi yang dimaksud dalam hal ini merupakan tanggapan pemustaka dalam mendapatkan pelayanan perpustakaan, peminjaman koleksi, pelayanan informasi dan berbagai jenis pelayanan lainnya. Informasi yang didapat oleh individu melalui indera yang terlebih dahulu dirasakan kemudian di intrerpretasikan sebelum dimengerti, proses inilah yang dinamakan persepsi (Jayanti & Arista, 2019).

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan proses mengenali dan memahami stimulus melalui panca indera yang dipengaruhi pengalaman dan faktor internal individu. Dalam layanan perpustakaan, persepsi terbentuk dari tanggapan pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan.

2.2.2 Harapan

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, harapan adalah keinginan supaya menjadi kenyataan. Menurut Rodiyah & Inah Indrakasih, (2020) harapan merupakanantisipasi atau peramalan dari kejadian dimasa yang akan datang berdasarkan pada pengalaman yang lalu dan di stimulus pada saat sekarang. Sedangkan menurut (Budiono, 2015) harapan lebih tepat dipandang sebagai sikap emosional karena ciri khas utamanya adalah keinginan seseorang untuk mencapai suatu tujuan tertentu

sehingga keinginan tersebut akan memberikan kepuasan yang memberinya suatu kesenangan pada pengalaman yang didapatkan.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa harapan adalah keinginan agar sesuatu bisa terwujud yang didasarkan pada pengalaman masalalu dan stimulus saat ini. Selain itu harapan merupakan sikap emosional yang mendorong seseorang untuk mendapatkan kesenangan dan kepuasan.

2.2.3 Kualitas Layanan

Menurut (Setiawan, 2015) kualitas layanan adalah upaya memenuhi kebutuhan pemustaka dengan ketepatan waktu untuk memenuhi harapan yang di inginkan. Pendapat lain dari (Leonisti et al., 2024) juga menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan suatu tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah penilaian seseorang terhadap layanan yang di terima dan layanan yang diharapkan.

Penjelasan berikutnya yaitu menurut (Kalsum et al., 2023) mendefinisikan kualitas layanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu diberikan bisa melebihi harapan pelanggan. Artinya kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga dalam memenuhi harapan sesuai dengan keinginan pelanggan atau pengunjung. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah usaha atau upaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan atau pengunjung.

2.2.4 Libqual +TM

LibQual+TM yaitu metode pengukuran kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka terhadap tiga dimensi layanan. LibQual+ merupakan adaptasi dari metode ServQual yang dirancang oleh pakar bidang ilmu perpustakaan pada 1999 yang bergabung dalam *Association of Research Library* (ARL) dan bekerja sama dengan Texas A&M University. LibQual+TM adalah salah satu pengukuran tingkat layanan perpustakaan yang digunakan untuk mengumpulkan, memahami, dan bertindak atas pengguna perpustakaan mengenai kualitas layanan. Seiring perkembangan waktu, metode LibQual+TM mengalami perkembangan.

Menurut (Twum et al., 2021) menyebutkan bahwa semula metode LibQual+™ pada tahun 2001-2003 LibQual+™ terbagi menjadi 4 dimensi yaitu: *Affect of Service*, *Information Access*, *Personal Control*, dan *Library as Place*. Kemudian tahun 2004-2009 dipersempit menjadi 3 dimensi yaitu: *Affect of Service*, *Information Access* dan *Library as*.

Berikut penjelasan dimensi dan indikator pengukuran LibQual+™ (Widiyanto, 2012) :

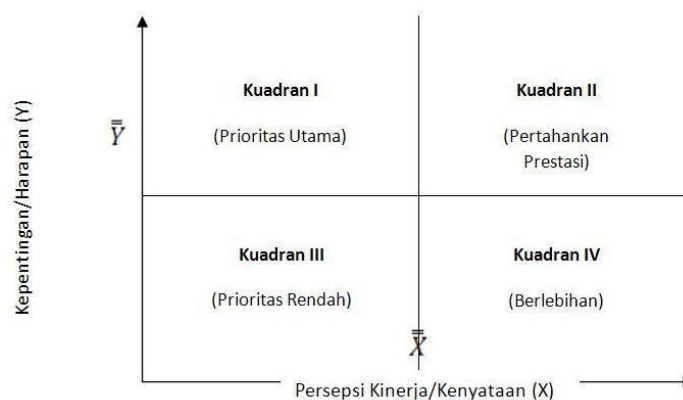
1. *Affect of Service*, yaitu kemampuan dan sikap pemustaka dalam melayani pemustaka. Dimensi *Affect of Service* memiliki 4 indikator yaitu :
 - a. Empati atau kepedulian (*emphaty*), berkaitan dengan kepedulian pustakawan.
 - b. Ketanggapan (*responsiveness*), berkaitan dengan ketanggapan dan kecepatan pustakawan memberikan pelayanan kepada pemusta untuk mrncari informasi yang dibutuhkan
 - c. Jaminan atau kepastian (*assurance*), berkaitan dengan kemampuan pustakawan dalam memberikan kepastian, keramahan dan kesopanan kepada pemustaka.
 - d. Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan memberikan janji dan harapan saat melayani dan menepati sesuai dengan waktu yang di tentukan
2. *Library as Place*, yaitu fasilitas ruangan pada perpustakaan. Dimensi Library as Place memiliki empat indikator, yaitu :
 - a. Kemudahan akses (*ease of navigation*), berkaitan dengan kemudahan pengguna mengakses informasi melalui katalog online atau mencari pada rak koleksi.
 - b. Kenyamanan individu pengguna (*conveience*), berkaitan dengan kenyamanan pengguna mengakses informasi yang dibutuhkan.
 - c. Peralatan yang modern (*modern equipment*), berkaitan dengan ketersediaan komputer untuk menelusuri informasi serta kecepatan internet untuk mencari informasi.
 - d. Kepercayaan diri (*self reliance*), berkaitan dengan kepercayaan diri pengguna dalam mencari informasi di katalog online maupun di rak buku

3. *Information Access*, yaitu akses informasi pada perpustakaan. Dimensi information access memiliki dua indikator, yaitu:
 - a. Isi atau ruang lingkup (*scope*), berkaitan dengan ketersediaan koleksi yang ada di perpustakaan, keakuratan koleksi yang dimiliki, serta cakupan isi koleksi.
 - b. Kecepatan waktu akses (*timeline*), berkaitan dengan kecepatan akses informasi yang dibutuhkan pengguna dalam mencari informasi, kesesuaian informasi pada katalog online dengan koleksi yang ada di rak koleksi.

2.2.5 Importance Performance Analysis

Metode Importance Performance Analysis (IPA) adalah suatu pendekatan yang digunakan untuk mengevaluasi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan berdasarkan dua dimensi utama, yaitu tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dalam konteks manajemen pemasaran sebagai alat analisis untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari sudut pandang konsumen.

Menurut Martilla & James (1997), IPA memungkinkan analisis visual melalui diagram kartesius dengan membagi hasil pengukuran ke dalam kuadran yang menunjukkan prioritas perbaikan layanan. Setiap atribut atau indikator layanan dipetakan ke dalam salah satu kuadran sebagai berikut :



Gambar 1

Gambar 3. 1 Kuadran(Putra et al., 2024)

1. Kuadran I (Prioritas Tinggi) yaitu, tingkat kepentingan tinggi, tetapi kinerja rendah.

Atribut dalam kuadran ini harus menjadi prioritas utama perbaikan.

2. Kuadran II (Pertahankan) yaitu, tingkat kepentingan tinggi dan kinerja tinggi dan kinerja tinggi. Atribut di kuadran ini menunjukkan kekuatan layanan yang harus dipertahankan.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah) yaitu, tingkat kepentingan rendah dan kinerja rendah. Atribut ini dianggap tidak terlalu penting dan tidak menjadi fokus utama.
4. Kuadran IV (Berlebihan) yaitu, tingkat kepentingan rendah tetapi kinerja tinggi. Sumber daya yang digunakan untuk atribut ini dapat dievaluasi ulang atau dialihkan.

Metode IPA dinilai sederhana namun efektif dalam mengidentifikasi area perbaikan yang spesifik dan strategis. Dalam penelitian perpustakaan, metode ini sangat berguna untuk mengukur gap (kesenjangan) antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pemustaka, sehingga pihak pengelola dapat menetapkan prioritas peningkatan kualitas layanan secara terukur.

Dalam konteks layanan perpustakaan, IPA telah banyak digunakan untuk mengevaluasi persepsi dan harapan pemustaka terhadap berbagai dimensi layanan, seperti akses informasi, kenyamanan fasilitas, ketersediaan koleksi, pelayanan pustakawan, hingga penggunaan teknologi informasi. Seperti dijelaskan oleh Fathmi (2017), penggunaan IPA sangat relevan untuk menilai kepuasan pemustaka dan membantu pengambil keputusan dalam merancang strategi peningkatan layanan berbasis kebutuhan pengguna.

BAB III

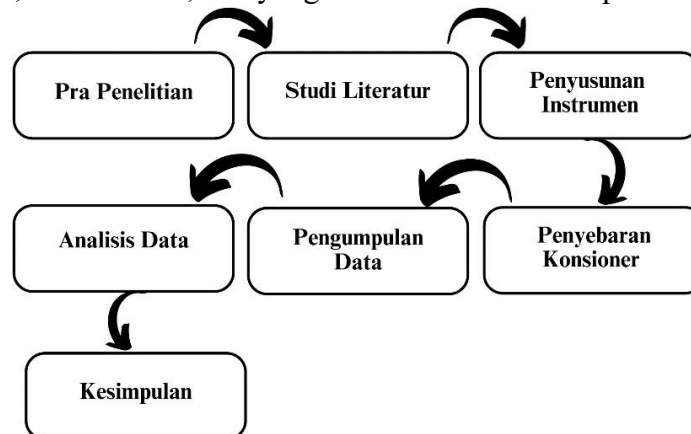
METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan, menjelaskan, berbagai kondisi, situasi, fenomena, atau berbagai variabel penelitian (Sugiyono, 2022). Pada penelitian kuantitatif deskriptif penggunaan hipotesis tidak terlalu penting karena tidak bertujuan menguji hipotesis tetapi hanya mendeskripsikan atau mengidentifikasi data. Oleh karena itu, untuk mendapatkan informasi yang relevan diperlukan data dalam bentuk angka terlebih dahulu kemudian diolah dan dianalisis.

3.2 Alur Penelitian

Alur penelitian digunakan sebagai pedoman peneliti dalam melaksanakan penelitian agar hasil yang dicapai tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Berikut beberapa alur yang dilakukan peneliti diantaranya yaitu melakukan pra penelitian, studi literatur, penyusunan instrumen, penyebaran kuesioner, pengumpulan data, analisis data, dan yang terakhir adalah kesimpulan.



Gambar 3. 2 Alur Penelitian

Berikut penjelasan mengenai alur penelitian yang terdapat diatas:

1. Observasi.

Tahapan pertama dalam penelitian adalah pra penelitian dimana peneliti memulai dengan mengidentifikasi permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan ini dapat ditemukan melalui observasi dan wawancara.

2. Studi Literatur.

Tahapan kedua studi literatur dilakukan dengan mencari sumber referensi yang relevan dengan topik penelitian yang dimana akan dijadikan referensi dalam penelitian ini.

3. Penyusunan Instrument.

Penyusunan instrumen adalah proses merancang alat atau perangkat yang digunakan untuk mengukur atau mengumpulkan data dalam penelitian. Instrumen ini bisa berupa kuesioner, wawancara, atau alat ukur lainnya. Dalam proses ini, peneliti perlu memastikan bahwa instrumen yang dibuat mampu mengukur apa yang seharusnya diukur dan memberikan hasil yang konsisten.

4. Penyebaran Kuensioner

Pada tahap ini Kuesioner yang telah disusun kemudian disebarkan kepada responden.

5. Pengumpulan Data.

Dalam tahap ini penulis mengumpulkan dan melihat hasil jawaban responden kuesioner yang telah disebarkan sebelumnya, dan data tersebut disatukan ke dalam excel untuk mempermudah pengolahan data

6. Analisis Data.

Data yang sudah dikumpulkan selanjutnya akan diolah dengan beberapa uji diantaranya uji validitas, dan reliabilitas. Pengolahan data dilakukan menggunakan bantuan software SPSS (Stastical Product and Service Solutions).

7. Kesimpulan.

Tahap akhir dari penelitian yaitu berupa kesimpulan, kesimpulan digunakan untuk merangkum serta menjelaskan hasil penelitian secara komprehensif.

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo. Waktu penelitian direncanakan berlangsung dari bulan Juni sampai dengan bulan November 2025.

3.4 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang, benda, atau tempat yang dijadikan sebagai sasaran penelitian. Subjek penelitian ini adalah anggota perpustakaan yang menggunakan layanan di perpustakaan umum Kabupaten Ponorogo pada periode Januari sampai dengan November 2025. Objek penelitian ini adalah persepsi dan harapan pemustaka terhadap kualitas layanan yang diukur berdasarkan 3 dimensi LibQual+™.

3.5 Sumber Data

Dalam konteks penelitian, data dapat diperoleh dari berbagai sumber, termasuk objek, orang, dan tempat. Objek, misalnya, dapat memberikan data melalui observasi langsung, eksperimen, atau pengukuran. Demikian pula, subjek manusia dapat dilakukan melalui wawancara, kuesioner, atau observasi langsung. Selain itu, tempat dapat memberikan wawasan melalui observasi atau melalui dokumentasi informasi yang relevan (Abdullah, 2015). Pada penelitian ini, data dibagi menjadi dua jenis, yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti (data primer) dan data yang diperoleh dari sumber lain (data sekunder).

3.5.1 Sumber Data Primer

Data yang dikumpulkan langsung dari sumber aslinya dikenal sebagai data primer, dan memberikan informasi kepada pengumpul data yang sedang berlangsung selama proyek penelitian berlangsung (Sugiyono, 2022). Sumber data primer adalah individu, kelompok, atau objek yang digunakan untuk mendapatkan informasi dan data selengkap mungkin. Peneliti mengumpulkan data primer dengan pemustaka yang menjadi anggota perpustakaan dan berkunjung minimal 2 kali di perpustakaan umum kabupaten ponorogo dan menyebarkan dan selanjutnya melakukan wawancara.

3.5.2 Sumber Data Sekunder

Data sekunder berasal dari sumber-sumber yang sudah ada sebelumnya yang relevan dengan studi yang sedang dilakukan dan bukan dikumpulkan secara langsung oleh peneliti (Sugiyono, 2022). Data sekunder dapat digunakan untuk melengkapi dan mendukung data primer. Sumber data sekunder meliputi literatur bacaan mengenai perpustakaan, layanan perpustakaan, dan LibQual+TM.

3.6 Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek wilayah yang mempunyai karakteristik tertentu yang akan diukur. Populasi dalam penelitian ini merupakan angka yang didapatkan dari pengguna yang berkunjung ke Perpustakaan Umum Kabupaten Ponorogo pada bulan September 2024 hingga Februari 2025. Berdasarkan wawancara dengan petugas perpustakaan pada tanggal 15 Maret 2025, jumlah data pengunjung pada bulan September 2024 hingga Februari 2025 berjumlah 3.004 pemustaka. Dengan demikian, jumlah tersebut dijadikan sebagai populasi pada penelitian ini.

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang dipilih (Abdullah, 2015). Teknik sampling yang diterapkan pada penelitian ini adalah teknik probability sampling. Menurut (Sugiyono, 2022) probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Artinya, setiap individu dalam populasi punya kesempatan yang adil dan terukur untuk terlibat dalam penelitian.

Berdasarkan rumus teknik pengambilan sampel dari Taro Yamano yang dikutip dari (Abdullah, 2015), penentuan sampel dapat menggunakan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{n + (d)^2 + 1}$$

$$n = \frac{7540}{7540 + (0,01)^2 + 1}$$

$$n = \frac{7540}{76,40}$$

$$n = 98,69 \text{ (dibulatkan menjadi 99)}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d = Nilai Presisi (ditentukan dalam contoh 90% atau 0,1)

Berdasarkan rumus tersebut, didapatkan bahwa jumlah sampel penelitian sebanyak 99 orang.

3.7 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2022). Tabel 3.2 menyajikan pernyataan instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur persepsi dan harapan pemustaka terhadap kualitas layanan Perpustakaan Umum Kabupaten Ponorogo. Instrumen ini disusun berdasarkan metode LibQual+ yang terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu *Affect of Service*, *Library as Place*, dan *Information Access*. Dimensi *Affect of Service* mencakup indikator empati, ketanggapan, jaminan, dan keandalan petugas dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Dimensi *Library as Place* meliputi kemudahan akses, kenyamanan individu, ketersediaan peralatan modern, serta kepercayaan diri pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan. Sementara itu, dimensi *Information Access* mencakup indikator ruang lingkup koleksi dan kecepatan waktu akses informasi. Seluruh pernyataan pada tabel ini digunakan untuk menggambarkan tingkat layanan yang dirasakan (persepsi) dan tingkat layanan yang diharapkan (harapan) oleh pemustaka secara menyeluruh sesuai dengan dimensi LibQual+.

Tabel 3. 2 Pernyataan Instrument Penelitian

Dimensi	Indikator	Pernyataan
	Empati atau Kepedulian (<i>Empathy</i>)	Menurut saya petugas memahami kebutuhan informasi saya di perpustakaan
		Menurut Saya petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada

Dimensi	Indikator	Pernyataan
<i>Affect of Service</i>		saya.
		Menurut saya petugas bersikap adil kepada semua pengunjung.
	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Menurut saya petugas merespon keluhan atau saran yang diberikan oleh saya
		Menurut saya petugas selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya butuhkan
		Menurut saya petugas merespon ketika saya memberikan pernyataan atau pertanyaan
	Jaminan atau Kepastian (<i>Assurance</i>)	Menurut saya pustakawan terlihat kompeten dan profesional saat memberikan layanan
		Menurut saya petugas bersikap ramah dan sopan kepada saya saat melayani
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Menurut saya pustakawan konsisten dalam memberikan layanan sesuai prosedur.
		Menurut saya petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan
<i>Library as Place</i>	Kemudahan Akses (<i>Ease of Navigation</i>)	Menurut saya, saya dengan mudah menggunakan katalog digital atau OPAC untuk mengakses informasi koleksi
		Menurut saya, saya dengan mudah mencari koleksi perpustakaan pada rak koleksi
	Kenyamanan Individu (<i>Convenience</i>)	Menurut saya, perpustakaan memberikan informasi letak koleksi dengan baik
		Menurut saya perpustakaan memberikan informasi secara jelas cara mengakses koleksi perpustakaan
	Peralatan yang Modern (<i>Modern Equipment</i>)	Menurut saya komputer yang tersedia memadai untuk menelusuri informasi
		Menurut saya koneksi internet di perpustakaan cepat dan stabil
	Kepercayaan Diri (<i>Self Reliance</i>)	Menurut saya, saya percaya diri menggunakan katalog online secara mandiri
		Menurut saya, saya mampu mencari sendiri koleksi tanpa bantuan pustakawan
Information Access	Ruang Lingkup (<i>Scope</i>)	Menurut saya, koleksi perpustakaan memenuhi kebutuhan informasi saya
		Menurut saya, koleksi perpustakaan mencakup topik-topik yang relevan dan

Dimensi	Indikator	Pernyataan
	Kecepatan Waktu akses (<i>Timeliness</i>)	lengkap
		Menurut saya, saya dapat menemukan informasi yang saya butuhkan dengan cepat
		Menurut saya data pada katalog atau OPAC dengan data koleksi di rak koleksi sudah sesuai

Pada pengujian kualitas layanan, peneliti melakukan penyebaran kuesioner dengan menggunakan pengukuran skala. Tabel 3.3 menyajikan rincian skala penelitian yang digunakan untuk mengukur harapan (*importance*) dan persepsi (*performance*) pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan. Skala yang digunakan adalah skala Likert lima tingkat, di mana nilai 1 menunjukkan tingkat harapan atau persepsi yang paling rendah, yaitu sangat tidak penting atau sangat tidak setuju, sedangkan nilai 5 menunjukkan tingkat harapan atau persepsi yang paling tinggi, yaitu sangat penting atau sangat setuju. Skala ini digunakan untuk memberikan kemudahan bagi responden dalam menilai setiap pernyataan yang diajukan, sehingga data yang diperoleh dapat menggambarkan tingkat layanan yang diharapkan dan dirasakan oleh pemustaka secara kuantitatif dan terukur (Taluke et al., 2019).

Tabel 3. 3 Rincian Skala Penelitian

(Sumber, (Anggraini et al., 2015))

Bagian		Nilai
Importance	Performance	
Sangat tidak penting	Sangat Tidak Setuju	1.
Tidak Penting	Tidak Setuju	2.
Netral	Netral	3.
Penting	Setuju	4.
Sangat penting	Sangat Setuju	5.

3.8 Uji Validitas

Uji validitas merupakan tahapan yang bertujuan untuk mengukur sejauh mana sebuah instrument atau alat ukur secara akurat mengukur variabel yang diteliti. (Sugiyono, 2022) menyatakan bahwa instrument yang valid berarti instrument tersebut itu valid. Artinya, instrument yang digunakan dapat digunakan untuk mendapatkan data apa yang seharusnya didapatkan. Pada penelitian ini, validitas item kuesioner diuji menggunakan metode analisis Pearson Product Moment dan diolah menggunakan SPSS. Hasil dari uji validitas akan diperoleh nilai r -hitung pada setiap butir instrument penelitian. Jika nilai r -hitung $>$ r -tabel maka instrument dikatakan valid namun jika nilai r -hitung $<$ r -tabel maka instrument dikatakan tidak valid.

3.9 Uji Reliabilitas

Menurut (Sugiyono, 2022) uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner dikatakan reliabel jika tanggapan responden stabil dari waktu ke waktu. Pada penelitian ini, uji reliabilitas menggunakan teknik analisis Alpha Cronbach dan diolah menggunakan SPSS. Teknik tersebut memiliki ketentuan yaitu membandingkan nilai koefisien alpha dengan 0,60. Maka, suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila nilai alpha cronbach $>$ 0,60. Jika nilai alpha Cronbach $<$ 0,60, instrument dikatakan tidak reliabel.

3.10 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian adalah tahap untuk memperoleh data penelitian yang akurat. Teknik penelitian bisa dilakukan dengan berbagai macam cara seperti: a) wawancara, b) angket, c) observasi (Sugiyono, 2022). Tahap dalam pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

3.10.1 Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2022). Dalam tahap ini, peneliti

melakukan pengamatan pada lokasi penelitian yaitu Perpustakaan Umum Kabupaten Ponorogo. Observasi dilakukan pada tanggal 28 Desember 2024.

3.10.2 Angket

Teknik pengumpulan data dengan kuesioner menurut (Sugiyono, 2022) merupakan teknik pengumpulan data dengan kuesioner yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti memiliki pemahaman yang jelas tentang variabel yang akan diukur dan apa yang diharapkan dari responden. Dalam penelitian ini, kuesioner disebarkan kepada pengguna layanan perpustakaan.

3.11 Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data meliputi: mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, serta melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah (Sugiyono, 2022). Pada penelitian ini, digunakan analisis data deskriptif. Analisis ini dilakukan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan umum atau generalisasi (Sugiyono, 2022). Langkah pertama dalam analisis ini adalah menghitung nilai rata-rata dari setiap butir pernyataan menggunakan rumus Mean berikut :

$$Mean x = \frac{\sum x}{n}$$

Keterangan :

X = Rata – rata atau mean

$\sum x$ = Jumlah skor

n = Jumlah responden

Setelah mencari nilai rata-rata, selanjutnya menggunakan rumus Grand Mean untuk mendapatkan nilai rata-rata secara keseluruhan.

$$Grand\ Mean = \frac{total\ rata - rata\ hitung}{jumlah\ pernyataan}$$

Setelah menghitung nilai rata-rata secara keseluruhan, perlu diketahui rentang skala dari setiap jawaban responden. Selanjutnya skala jawaban tersebut digunakan untuk menentukan tabel penilaian. Berikut rumus yang digunakan untuk mengetahui rentang skala penilaian :

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

$$RS = \frac{5 - 1}{5}$$

$$RS = \frac{4}{5}$$

$$RS = 0,8$$

Keterangan :

RS = Rentang Skala

m = nilai tertinggi

n = nilai terendah b = skala penilaian

Tabel 3. 1 Tabel Penelitian (Abdullah, 2015)

No.	Nilai	Kriteria
1.	4,21-5,00	Sangat Tinggi
2.	3,41-4,20	Tinggi
3.	2,61-3,40	Sedang
4.	1,81-2,60	Rendah
5.	1,00-1,80	Sangat Rendah

Setelah diketahui nilai mean (persepsi) dari setiap pernyataan, dilakukan analisis lanjutan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Metode ini digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan kenyataan

(persepsi) terhadap layanan yang diberikan. Serta menentukan prioritas perbaikan layanan berdasarkan persepsi dan harapan tersebut. Berikut adalah rumus GAP untuk mengukur kesenjangan antara persepsi dan harap.

$$GAP = p_i - l_i$$

Keterangan :

P_i = nilai rata-rata persepsi indicator ke-i

l_i = nilai rata-rata harapan indicator ke-i

Selanjutnya, intrpretasi nilai GAP dalam analisis IPA menunjukkan sejauh mana kesesuaian antara layanan yang dirasakan dan diharapkan oleh pemustaka. Jika $GAP > 0$, artinya layanan melebihi harapan pemustaka dan sangat memuaskan. Jika $GAP = 0$, layanan sesuai dengan harapan dan dianggap memuaskan. Namun, jika $GAP < 0$, layanan belum memenuhi harapan, sehingga perlu dilakukan perbaikan pada aspek tersebut.

Setelah itu, nilai rata-rata persepsi dan harapan dari tiap indicator di plot ke dalam diagram kartesius IPA untuk mengetahui posisi setiap indicator dalam empat kuadran, berikut adalah gambar disertai dengan penjelasannya (Safrizal, Novi Merlianita Sari, 2023).

- a. Kuadran pertama adalah prioritas utama untuk perbaikan (Priorities for Improvement), yang mencakup atribut dengan tingkat kinerja yang rendah namun memiliki tingkat kepentingan yang tinggi. Atribut ini dianggap sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, tetapi belum terlaksana sesuai harapan mereka. Oleh karena itu, aspek ini menjadi fokus utama yang perlu segera ditingkatkan dalam upaya peningkatan kualitas layanan.
- b. Kuadran kedua yaitu mempertahankan kinerja prestasi (keep ip the good work) atribut yang memiliki keberadaan dalam kinerja dan prioritas kepentingan yang sama sehingga hanya perlu mempertahankan nilainya untuk menjaga kualitas agar dapat mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

- c. Kuadran ketiga yaitu prioritas rendah (low priority) atribut yang memiliki kinerja yang rendah dan dianggap tidak terlalu penting oleh konsumen sehingga tidak perlu memprioritaskan faktor ini.
- d. Kuadran keempat yaitu Berlebihan (Possible Overkill) atribut memiliki kinerja yang memuaskan tetapi tidak begitu penting, sehingga dapat menempatkan sumber daya pada kuadran keempat kepada kuadran yang lebih membutuhkan peningkatan penanganan

3.12 Contoh Perhitungan

Berikut ini merupakan contoh perhitungan analisis data dari dimensi Affect of Service dengan jumlah responden 99 orang.

- a. Contoh Pernyataan 1 : “ Petugas bersikap ramah kepada pemustaka”

Persepsi : Total skor = 297 Mean = $297 \div 99 = 3$

Harapan : Total skor = 362 Mean = $362 \div 99 = 3,62$

- b. Perhitungan Nilai Rata-rata

$$\text{GM Persepsi} = \frac{297}{99} = 3,00$$

$$\text{GM Harapan} = \frac{362}{99} = 3,62$$

- c. Perhitungan Nilai Gap

$$\text{GAP} = 3,00 - 3,62 = -0,62$$

Nilai Gap negative menunjukkan bahwa persepsi pemustaka masih berada di bawah harapan.

- d. Contoh Perhitungan IPA

Menentukan Titik Potong (Rata-rata) Misalnya diperoleh hasil keseluruhan:

Rata-rata Persepsi ($\bar{X}$) = 2,85

Rata-rata Harapan ($\bar{Y}$) = 3,56

Nilai ini digunakan sebagai garis pembagi kuadran IPA. Menentukan Posisi Kuadran Nilai pernyataan: Persepsi = 3,00 Harapan = 4,00 Karena: Persepsi > 2,85 (di atas rata-rata) Harapan > 3,56 (di atas rata-rata) Pernyataan tersebut berada pada Kuadran II (Pertahankan Prestasi).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

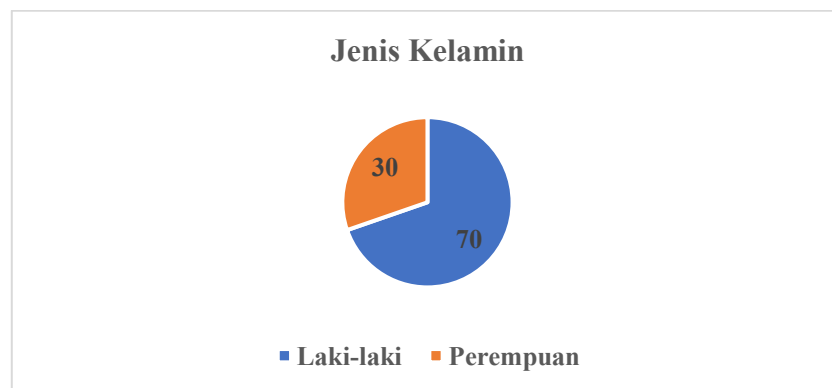
4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini merupakan pengguna Layanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Ponorogo. Berdasarkan pengambilan data yang dilakukan peneliti dari pengunjung yang ada di Kabupaten Kabupaten Ponorogo diketahui jumlah 3.284 pengguna. Berdasarkan daftar pertanyaan yang diajukan kepada 99 orang pengunjung dapat diketahui jenis kelamin, dan usia dari responden. Penggolongan identitas responden dilakukan untuk mengetahui gambaran responden, yang menjadi objek penelitian secara akurat. Pengambilan sampel menggunakan teknik sistematis random sampling (Sugiyono, 2022). Gambaran umum responden pada penelitian ini sebagai berikut:

a. **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

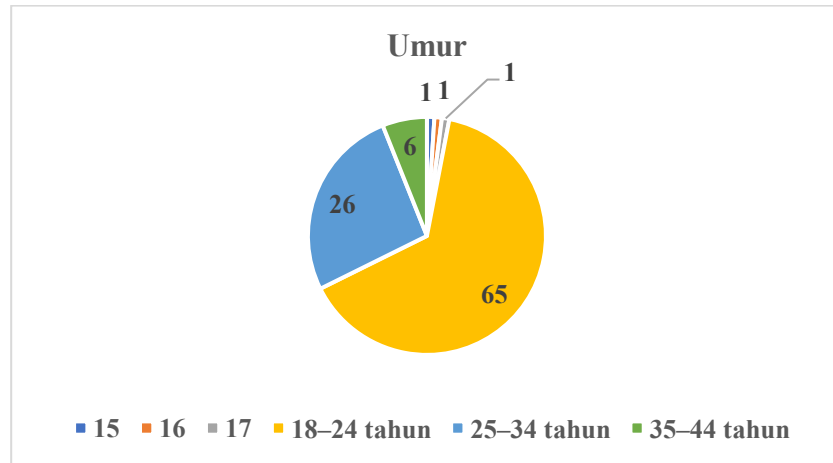
Responden menurut jenis kelamin dikelompokkan ke dalam dua kategori, yaitu laki-laki dan perempuan. Jumlah responden pada masing-masing kategori tersebut dapat dilihat, sebagai berikut :



Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah respoden laki-laki sebesar 70 dengan persentase 70% dan responden peremempuan sebesar 30 dengan persentase sebesar 30%.

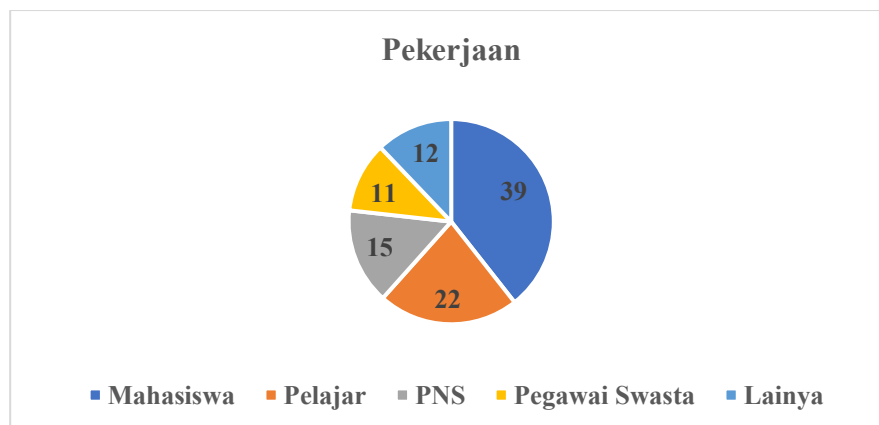
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur



Gambar 4. 2 Diagram Umur Responden

Berdasarkan Tabel diatas dapat terlihat bahwa usia responden didominasi oleh kelompok usia remaja, yaitu pada rentang umur 18-24 tahun, dengan jumlah sebanyak 64 responden atau sebesar 65% dari total keseluruhan responden. Sementara itu, responden pada kelompok usia 15 dengan persentase 1%, kategori usia 16 persentase 1%, kategori usia 17 dengan persentase 1%, kategori usia 25-34 dengan persentase 26 persen, dan kategori 35-44 dengan persentase 6%.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



Gambar 4. 3 Diagram Pekerjaan Responden

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan pekerjaan mahasiswa sebesar 39 dengan persentase 39% responden dengan pekerjaan pelajar sebesar 22 dengan persentase 22%, responden dengan pekerjaan sebagai PNS swasta sebesar 15 dengan persentase 15% dan responden dengan pekerjaan pegawai swasta sebesar 11 dengan persentase 11%, dan pekerjaan lainnya sebanyak 12 dengan persentase 12%. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung di perpustakaan umum kabupaten ponorogo di dominasi oleh mahasiswa dan pelajar.

4.1.2 Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validasi pada penelitian ini menggunakan korelasi *Product Moment Person*. Pendoman uji validitas dilakukan dengan melihat nilai korelasi (r) dengan nilai r tabel. Apabila nilai r hitung $> r$ tabel maka data dikatakan valid, sebaliknya jika r hitung $< r$ tabel maka data tidak valid. Untuk tingkat validitas, dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan antara r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom (df) = $n-2$. Dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Pada kasus ini, besarnya df dapat dihitung $30 - 2$ atau $df = 28$ dengan $\alpha 0.05$, didapat r tabel 0.361.

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Persepsi

Dimensi	Persepsi			
	Atribut	R_{hitung}	R_{Tabel}	Ket
Affect of Service	X1	0,485	0.361	Valid
	X2	0,550	0.361	Valid
	X3	0.669	0.361	Valid
	X4	0,593	0.361	Valid
	X5	0,664	0.361	Valid
	X6	0,453	0.361	Valid
	X7	0,441	0.361	Valid
	X8	0,552	0.361	Valid
	X9	0,543	0.361	Valid
	X10	0,504	0.361	Valid
Library as Place	X11	0,594	0.361	Valid
	X12	0,539	0.361	Valid
	X13	0,550	0.361	Valid

Dimensi	Persepsi			
	Atribut	R_{hitung}	R_{Tabel}	Ket
Information Accses	X14	0,484	0.361	Valid
	X15	0,579	0.361	Valid
	X16	0,453	0.361	Valid
	X17	0,646	0.361	Valid
	X18	0,399	0.361	Valid
	X19	0,560	0.361	Valid
	X20	0,528	0.361	Valid
	X21	0,415	0.361	Valid
	X22	0,540	0.361	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen persepsi yang disajikan pada Tabel 4.1, dapat diketahui bahwa seluruh butir pernyataan pada dimensi *Affect of Service*, *Library as Place*, dan *Information Access* dinyatakan valid. Hal ini ditunjukkan oleh nilai r hitung pada masing-masing atribut (X1–X22) yang lebih besar daripada nilai r tabel sebesar 0,361. Dengan demikian, seluruh pernyataan dalam instrumen persepsi dinilai secara tepat dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini.

Tabel 4. 2 Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Harapan

Dimensi	Harapan			
	Atribut	R_{hitung}	R_{Tabel}	Ket
Affect of Service	Y1	0,447	0,361	Valid
	Y2	0,479	0,361	Valid
	Y3	0.563	0,361	Valid
	Y4	0,428	0,361	Valid
	Y5	0,551	0,361	Valid
	Y6	0,404	0,361	Valid
	Y7	0,612	0,361	Valid
	Y8	0,461	0,361	Valid
	Y9	0,446	0,361	Valid
	Y10	0,621	0,361	Valid
Library as Place	Y11	0,520	0,361	Valid
	Y12	0,741	0,361	Valid
	Y13	0,496	0,361	Valid
	Y14	0,420	0,361	Valid

Dimensi	Harapan			
	Atribut	R_{hitung}	R_{Tabel}	Ket
Information Accses	Y15	0,626	0,361	Valid
	Y16	0,491	0,361	Valid
	Y17	0,558	0,361	Valid
	Y18	0,485	0,361	Valid
	Y19	0,479	0,361	Valid
	Y20	0,512	0,361	Valid
	Y21	0,453	0,361	Valid
	Y22	0,495	0,361	Valid

Berdasarkan table diatas menunjukan bahwa seluruh item pernyataan dalam dimensi persepsi dan harapan dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat keandalan, keakuratan, ketelitian dan konsistensi dari indikator yang ada dalam kuesioner (Sugiyono, 2020). Pengukuran reliabilitas pada penelitian ini digunakan bantuan SPSS dengan dihitung nilai *Chronbac's Alpha*. Dasar acuan instrument penelitian dikatakan reliabel, apabila nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0.60 reliabel (Notoatmodjo,2020).

Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas Persepsi dan Harapan

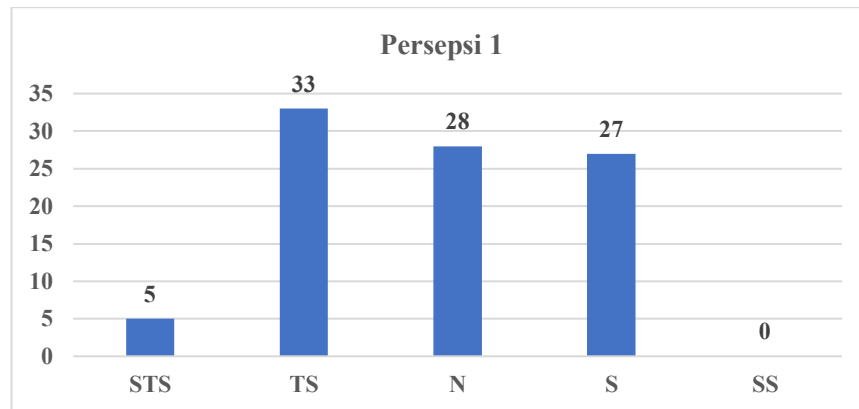
Dimensi	Nilai hitung <i>Chronbac's Alpha</i>	N of item	<i>Chronbac's Alpha</i>	Keterangan
Persepsi	0,875	22	0,60	Reliabel
Harapan	0,863	22	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas menunjukan item pernyataan dalam dimensi persepsi memperoleh nilai sebesar $0,875 > 0,600$ dan pernyataan pada dimensi harapan memperoleh nilai sebesar $0,863 > 0,600$.

4.1.3 Data Hasil Evaluasi Persepsi Dan Harapan Pemustaka Mengenai Kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo

1. Persepsi *Affect of Service*

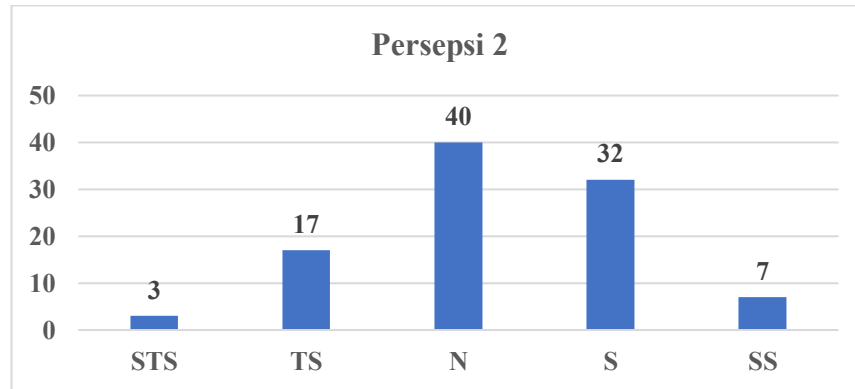
a. Persepsi petugas memahami kebutuhan informasi di perpustakaan



Gambar 4. 4 Diagram Persepsi Petugas Memahami Kebutuhan Informasi di Perpustakaan

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan persepsi responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut saya petugas memahami kebutuhan informasi saya di perpustakaan”. Sebagian besar responden tidak setuju bahwa petugas di perpustakaan kabupaten Ponorogo memahami kebutuhan informasi. Hal ini dibuktikan dnegan banyaknya responden yag menjawab tidak setuju (TS) 33 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 5 responden, jawaban netral (N) sebanyak 31, jawaban setuju (S) sebanyak 24 dan jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 6 responden.

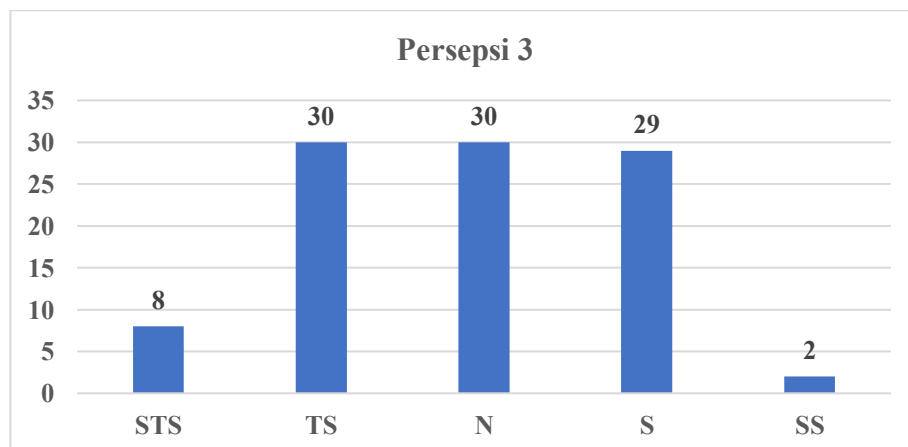
b. Persepsi petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh



Gambar 4. 5 Diagram Persepsi Petugas Memberikan Perhatian yang Sungguh-Sungguh

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan persepsi responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut Saya petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya”. Sebagian besar responden memiliki persepsi netral tentang perhatian yang diberikan kepada pemustaka. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab netral (N) sebanyak 40 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 3 responden, jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 17, jawaban Setuju (S) sebanyak 32 dan jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 7 responden.

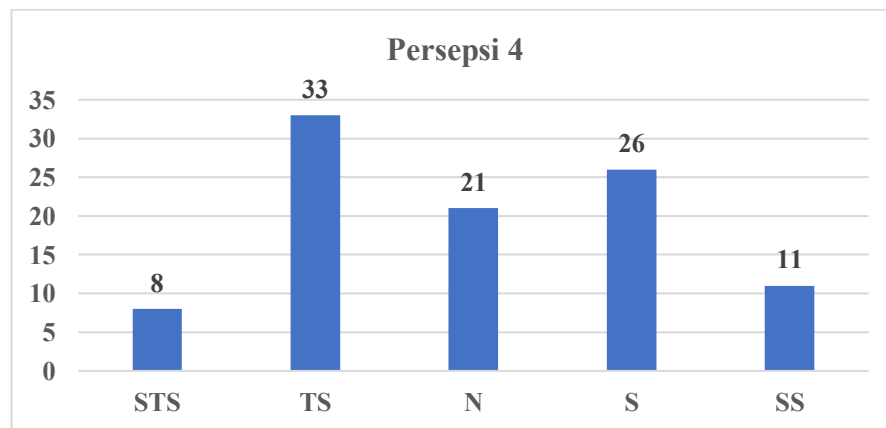
- c. Persepsi petugas bersikap adil kepada semua pengunjung



Gambar 4. 6 Diagram Persepsi Petugas Bersikap Adil Kepada Semua Pengunjung

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan persepsi responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut saya petugas bersikap adil kepada semua pengunjung”. Sebagian besar responden memiliki persepsi tidak setuju tentang petugas yang bersikap adil kepada semua pengunjung. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab tidak setuju (TS) sebanyak 30 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 8 responden, jawaban netral (N) sebanyak 30, jawaban Setuju (S) sebanyak 29 dan jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 2 responden.

- d. Persepsi petugas merespon keluhan atau saran yang diberikan

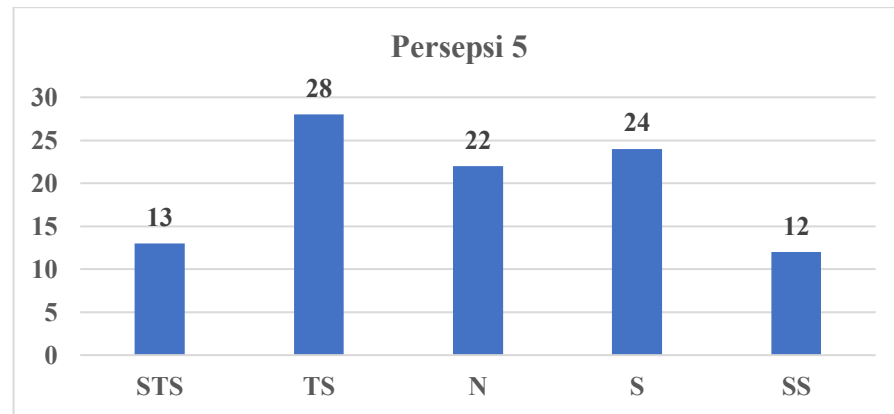


Gambar 4. 7 Diagram Persepsi Merespon Keluhan Atau Saran Yang Diberikan

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan persepsi responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “Menurut saya petugas merespon keluhan atau saran yang diberikan oleh saya”. Sebagian besar responden memiliki persepsi tidak setuju tentang petugas yang bersikap adil kepada semua pengunjung. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab tidak setuju (TS) sebanyak 33 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 8 responden,

jawaban netral (N) sebanyak 21, jawaban Setuju (S) sebanyak 26 dan jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 11 responden.

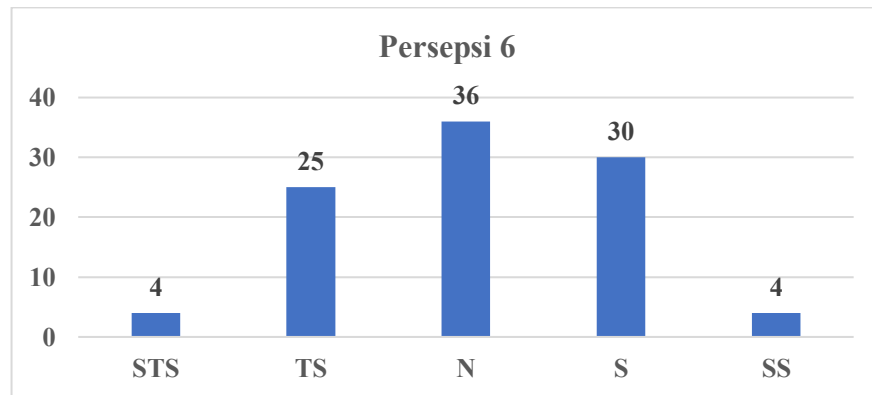
- e. Persepsi petugas selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang dibutuhkan



Gambar 4.8 Diagram Persepsi Petugas Selalu Tanggap Memberikan Bantuan Dalam Mencari Informasi Yang Dibutuhkan

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan persepsi responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut saya petugas selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya butuhkan”. Sebagian besar responden memiliki persepsi tidak setuju petugas selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab tidak setuju (TS) sebanyak 28 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 13 responden, jawaban netral (N) sebanyak 22, jawaban Setuju (S) sebanyak 24 dan jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 12 responden

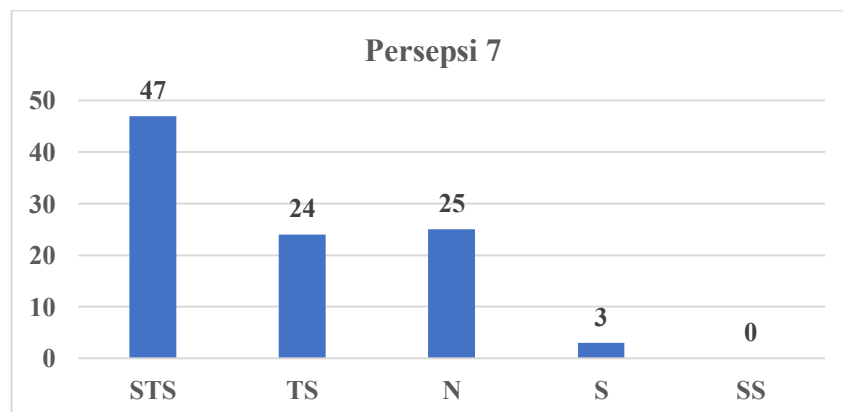
- f. Persepsi petugas merespon ketika terdapat pernyataan atau pertanyaan



Gambar 4. 9 Diagram Persepsi Petugas Merespon Ketika Terdapat Pernyataan Atau Pertanyaan

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan persepsi responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut saya petugas merespon ketika saya memberikan pernyataan atau pertanyaan”. Sebagian besar responden memiliki persepsi Netral tentang petugas yang merespon ketika memberikan pernyataan atau pertanyaan. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab netral (N) sebanyak 36 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 4 responden, jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 25, jawaban setuju (S) sebanyak 30 dan jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 4 responden.

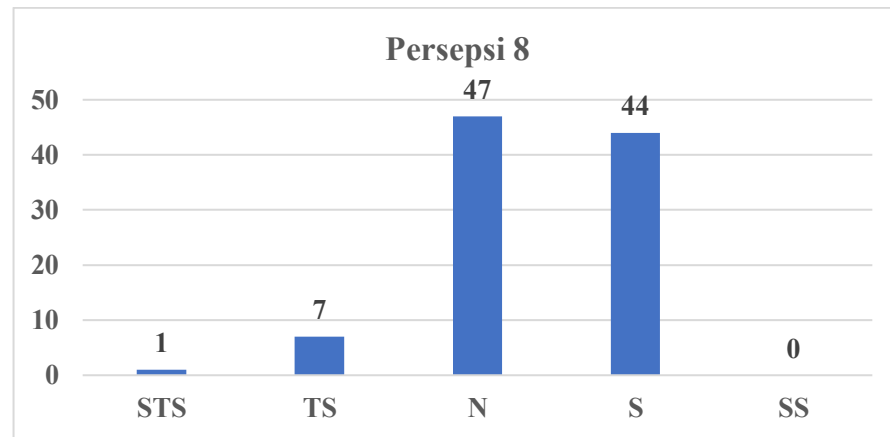
- g. Persepsi pustakawan terlihat kompeten dan profesional saat memberikan layanan



Gambar 4. 10 Diagram Persepsi Pustakawan Terlihat Kompeten Dan Profesional Saat Memberikan Layanan

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan persepsi responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut saya pustakawan terlihat kompeten dan profesional saat memberikan layanan”. Sebagian besar responden memiliki persepsi sangat tidak setuju tentang pustakawan terlihat kompeten dan profesional saat memberikan layanan. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 47 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab tidak setuju (TS) sebanyak 24 responden, jawaban tidak setuju (N) sebanyak 25, jawaban setuju (S) sebanyak 3 dan jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 0 responden

- h. Persepsi petugas bersikap ramah dan sopan kepada pengunjung saat melayani

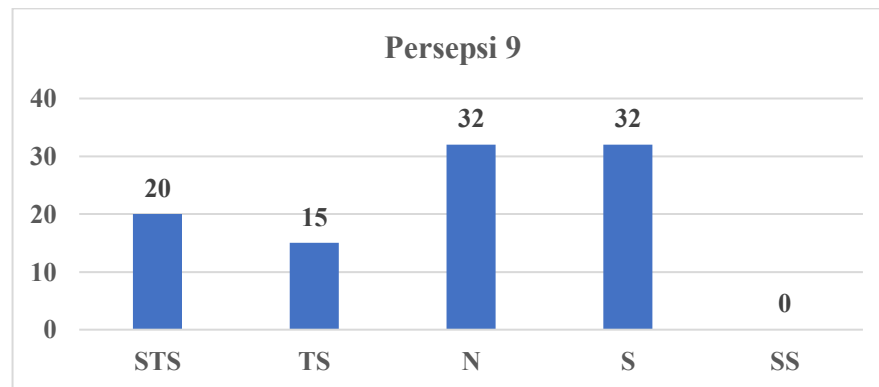


Gambar 4. 11 Diagram Persepsi Petugas Bersikap Ramah Dan Sopan Kepada Pengunjung Saat Melayani

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan persepsi responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “petugas bersikap ramah dan sopan kepada pengunjung saat melayani”. Sebagian besar responden memiliki persepsi netral tentang petugas bersikap ramah dan sopan kepada pengunjung saat melayani. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden

yang menjawab netral (N) sebanyak 47 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 1 responden, jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 7, jawaban setuju (S) sebanyak 44 dan jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 0 responden

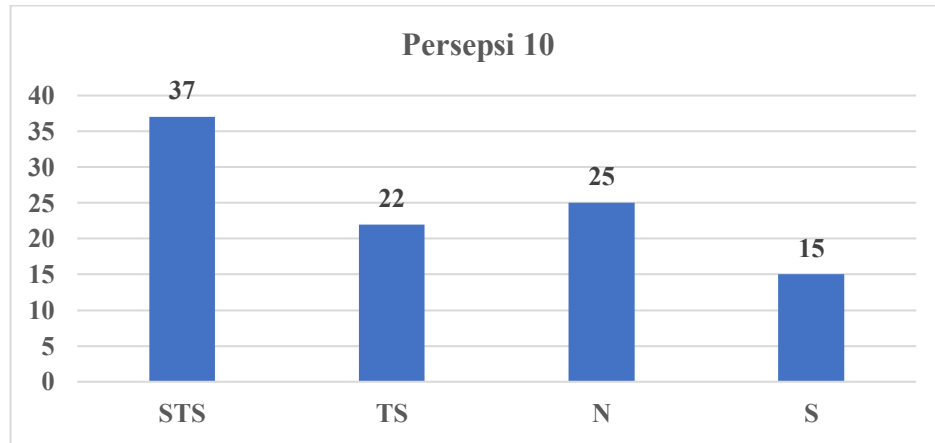
- i. Persepsi pustakawan konsisten dalam memberikan layanan sesuai prosedur



Gambar 4. 12 Diagram Persepsi Pustakawan Konsisten Dalam Memberikan Layanan Sesuai Prosedur

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan persepsi responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “pustakawan konsisten dalam memberikan layanan sesuai prosedur”. Sebagian besar responden memiliki persepsi netral tentang pustakawan konsisten dalam memberikan layanan sesuai prosedur. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab netral (N) sebanyak 32 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 20 responden, jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 15, jawaban setuju (S) sebanyak 32 dan jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 0 responden

- j. Persepsi Petugas Melayani Sesuai Dengan Ketentuan Jam Pelayanan

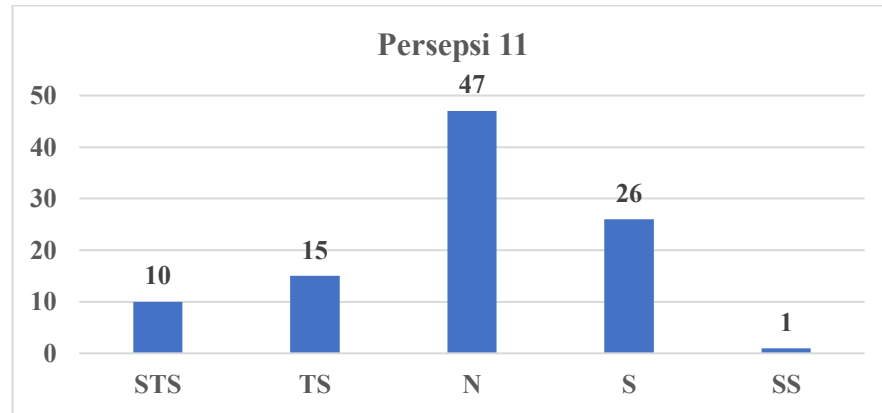


Gambar 4. 13 Diagram Petugas Melayani Sesuai Dengan Ketentuan Jam Pelayanan

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan persepsi responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan”. Sebagian besar responden memiliki persepsi sangat tidak setuju tentang petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 37 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab tidak setuju (TS) sebanyak 22 responden, jawaban netral (N) sebanyak 25, jawaban setuju (S) sebanyak 15 dan jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 0 responden.

2. Persepsi *Library as Place*

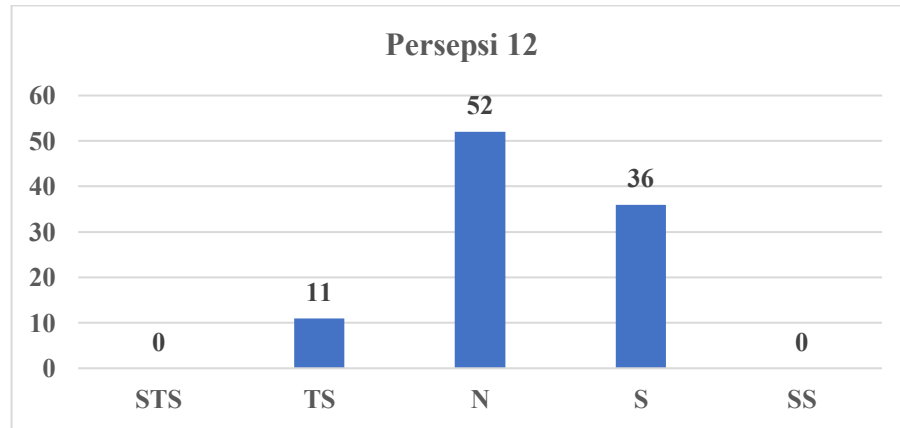
- a. Persepsi menurut saya, saya dengan mudah menggunakan katalog digital atau OPAC untuk mengakses informasi koleksi



Gambar 4. 14 Diagram Persepsi Mudah Menggunakan Katalog Digital Atau OPAC Untuk Mengakses Informasi Koleksi

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan persepsi responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut saya, saya dengan mudah menggunakan katalog digital atau OPAC untuk mengakses informasi koleksi”. Sebagian besar responden memiliki persepsi netral tentang kemudah menggunakan katalog digital atau OPAC untuk mengakses informasi koleksi. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab netral (N) sebanyak 47 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 10 responden, jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 15, jawaban setuju (S) sebanyak 26 dan jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 1 responden.

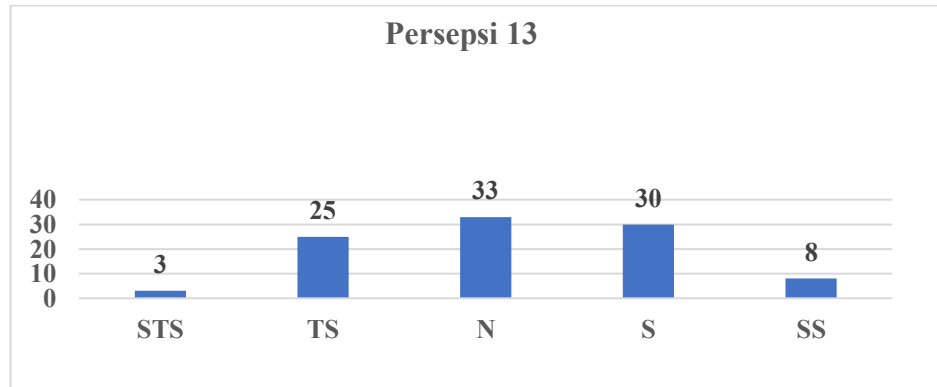
- b. Persepsi menurut saya, saya dengan mudah mencari koleksi perpustakaan pada rak koleksi



Gambar 4. 15 Diagram Persepsi Mudah Mencari Koleksi Perpustakaan Pada Rak Koleksi

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan persepsi responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut saya, saya dengan mudah mencari koleksi perpustakaan pada rak koleksi”. Sebagian besar responden memiliki persepsi netral tentang mudahnya mencari koleksi perpustakaan pada rak koleksi. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab netral (N) sebanyak 52 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 0 responden, jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 11, jawaban setuju (S) sebanyak 36 dan jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 0 responden

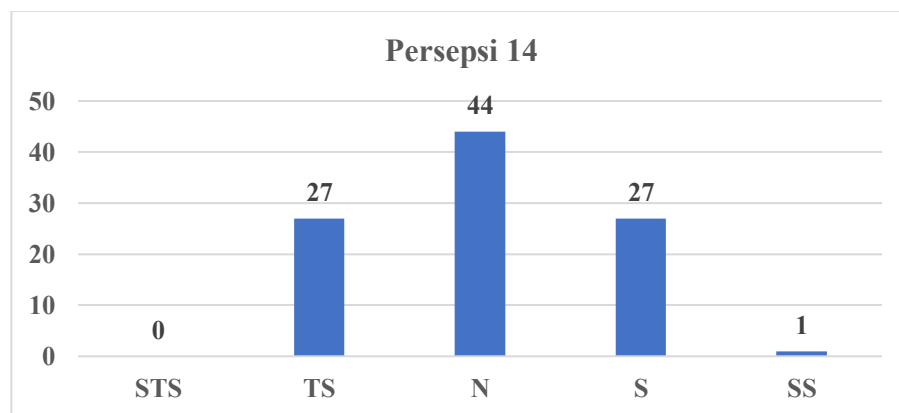
- c. Persepsi menurut saya, perpustakaan memberikan informasi letak koleksi dengan baik



Gambar 4. 16 Diagram Persepsi Perpustakaan Memberikan Informasi Letak Koleksi Dengan Baik

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan persepsi responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut saya, perpustakaan memberikan informasi letak koleksi dengan baik”. Sebagian besar responden memiliki persepsi netral tentang perpustakaan memberikan informasi letak koleksi dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab netral (N) sebanyak 33 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 3 responden, jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 25, jawaban setuju (S) sebanyak 30 dan jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 8 responden.

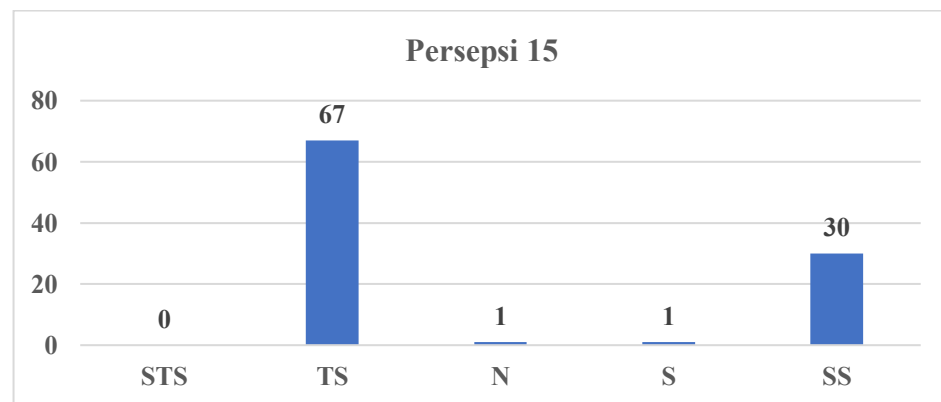
d. Persepsi menurut saya perpustakaan memberikan infomasi secara jelas



Gambar 4. 17 Diagram Persepsi Perpustakaan Memberikan Infomasi Secara Jelas Cara Mengakses Koleksi Perpustakaan

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan persepsi responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut saya, perpustakaan memberikan informasi letak koleksi dengan baik”. Sebagian besar responden memiliki persepsi netral tentang perpustakaan memberikan informasi letak koleksi dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab netral (N) sebanyak 44 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 0 responden, jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 27, jawaban setuju (S) sebanyak 27 dan jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 0 responden

e. Persepsi menurut saya komputer yang tersedia memadai untuk menelusuri informasi

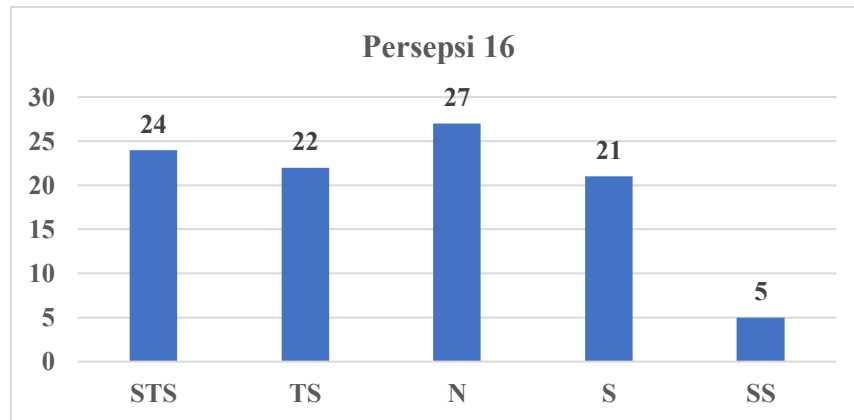


Gambar 4. 18 Diagram Persepsi Komputer Yang Tersedia Memadai Untuk Menelusuri Informasi

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan persepsi responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut saya komputer yang tersedia memadai untuk menelusuri informasi”. Sebagian besar responden memiliki persepsi tidak setuju terhadap komputer yang tersedia memadai untuk menelusuri informasi. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab tidak setuju (TS) sebanyak 67 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 0

responden, jawaban netral (N) sebanyak 1, jawaban Setuju (S) sebanyak 1 dan jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 30 responden

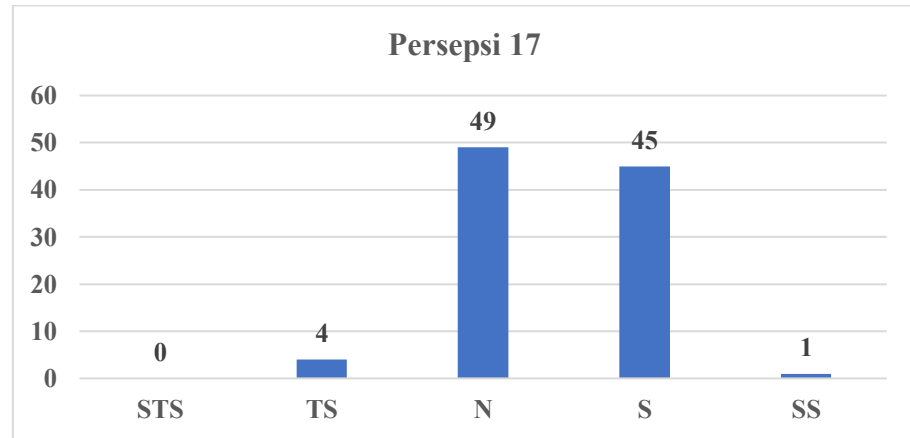
f. Persepsi menurut saya koneksi internet di perpustakaan cepat dan stabil



Gambar 4. 19 Diagram Persepsi Koneksi Internet Di Perpustakaan Cepat Dan Stabil

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan persepsi responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut saya koneksi internet di perpustakaan cepat dan stabil”. Sebagian besar responden memiliki persepsi netral tentang koneksi internet di perpustakaan cepat dan stabil. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab netral (N) sebanyak 27 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 24 responden, jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 22, jawaban setuju (S) sebanyak 21 dan jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 5 responden

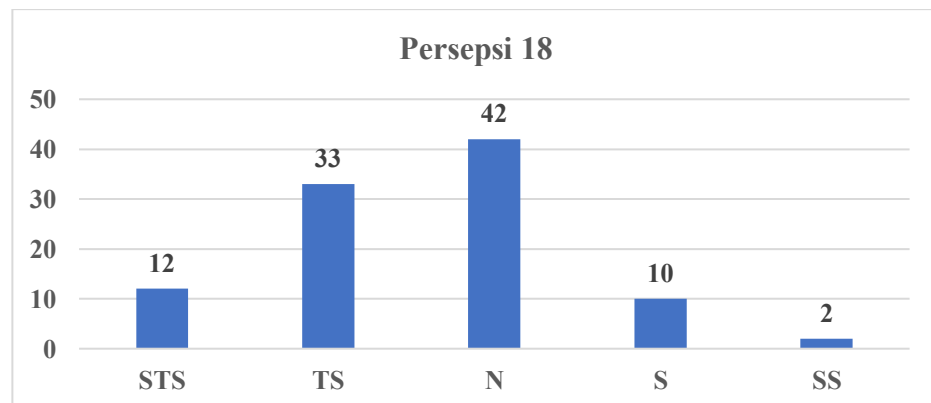
g. Persepsi menurut saya, saya percaya diri menggunakan katalog online secara mandiri



Gambar 4. 20 Diagram Persepsi Percaya Diri Menggunakan Katalog Online Secara Mandiri

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan persepsi responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut saya, saya percaya diri menggunakan katalog online secara mandiri”. Sebagian besar responden memiliki persepsi netral tentang percaya diri menggunakan katalog online secara mandiri. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab netral (N) sebanyak 49 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 0 responden, jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 4, jawaban setuju (S) sebanyak 45 dan jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 1 responden

h. Persepsi mampu mencari sendiri koleksi tanpa bantuan pustakwan

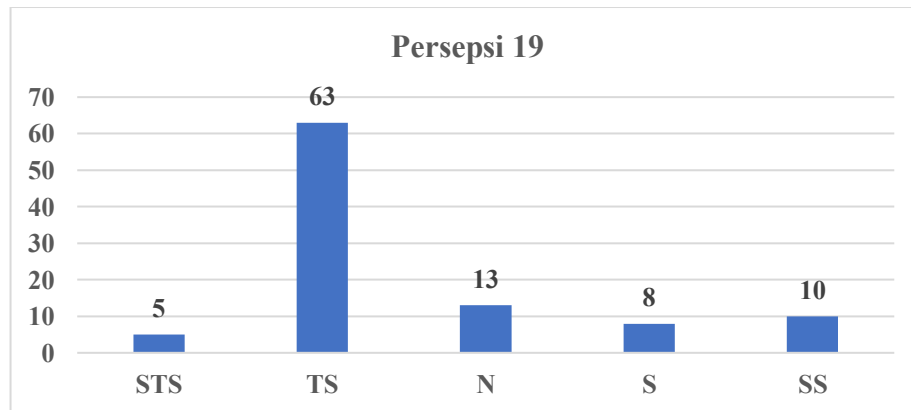


Gambar 4. 21 Diagram Persepsi Mampu Mencari Sendiri Koleksi Tanpa Bantuan Pustakwan

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan persepsi responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut saya, saya mampu mencari sendiri koleksi tanpa bantuan pustakwan”. Sebagian besar responden memiliki persepsi netral tentang mampu mencari sendiri koleksi tanpa bantuan pustakwan. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab netral (N) sebanyak 42 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 12 responden, jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 33, jawaban setuju (S) sebanyak 10 dan jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 2 responden

3. Persepsi *Information Access*

- a. Persepsi menurut saya, koleksi perpustakaan memenuhi kebutuhan informasi saya

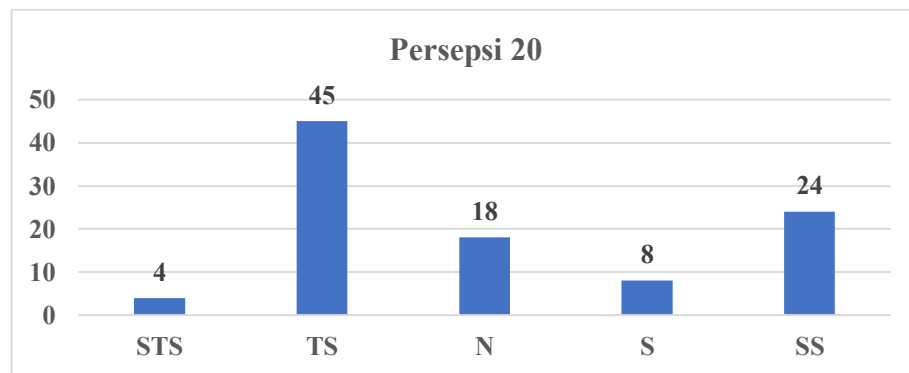


Gambar 4. 22 Diagram Persepsi Koleksi Perpustakaan Memenuhi Kebutuhan Informasi Saya

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan persepsi responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut saya komputer yang tersedia memadai untuk menelusuri informasi”. Sebagian besar responden memiliki persepsi tidak setuju terhadap komputer yang tersedia memadai untuk menelusuri informasi. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya

responden yang menjawab tidak setuju (TS) sebanyak 63 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 3 responden, jawaban netral (N) sebanyak 13, jawaban Setuju (S) sebanyak 8 dan jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 10 responden

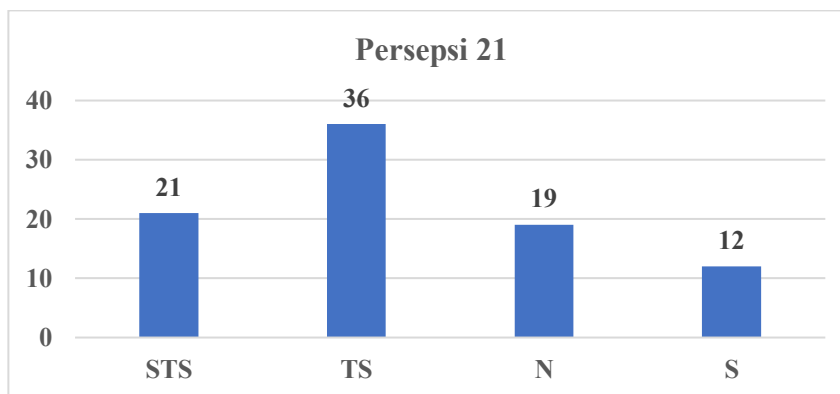
- b. Persepsi menurut saya, koleksi perpustakaan mencakup topik-topik yang relevan dan lengkap



Gambar 4. 23 Diagram Persepsi Koleksi Perpustakaan Mencakup Topik-Topik Yang Relevan Dan Lengkap

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan persepsi responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut saya, koleksi perpustakaan mencakup topik-topik yang relevan dan lengkap”. Sebagian besar responden memiliki persepsi tidak setuju terhadap koleksi perpustakaan mencakup topik-topik yang relevan dan lengkap. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab tidak setuju (TS) sebanyak 45 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 4 responden, jawaban netral (N) sebanyak 18, jawaban Setuju (S) sebanyak 8 dan jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 24 responden.

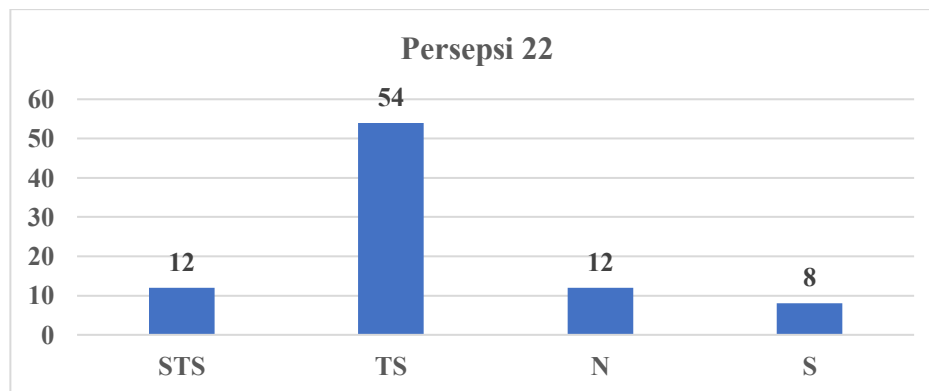
- c. Persepsi menurut saya, saya dapat menemukan informasi yang saya butuhkan dengan cepat



Gambar 4. 24 Diagram Persepsi Menemukan Informasi Yang Saya Butuhkan Dengan Cepat

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan persepsi responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut saya, saya dapat menemukan informasi yang saya butuhkan dengan cepat”. Sebagian besar responden memiliki persepsi tidak setuju terhadap dapat menemukan informasi yang saya butuhkan dengan cepat. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab tidak setuju (TS) sebanyak 36 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 21 responden, jawaban netral (N) sebanyak 19, jawaban Setuju (S) sebanyak 12 dan jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 11 responden

d. Persepsi kesesuaian data katalog/OPAC dengan data koleksi di rak.

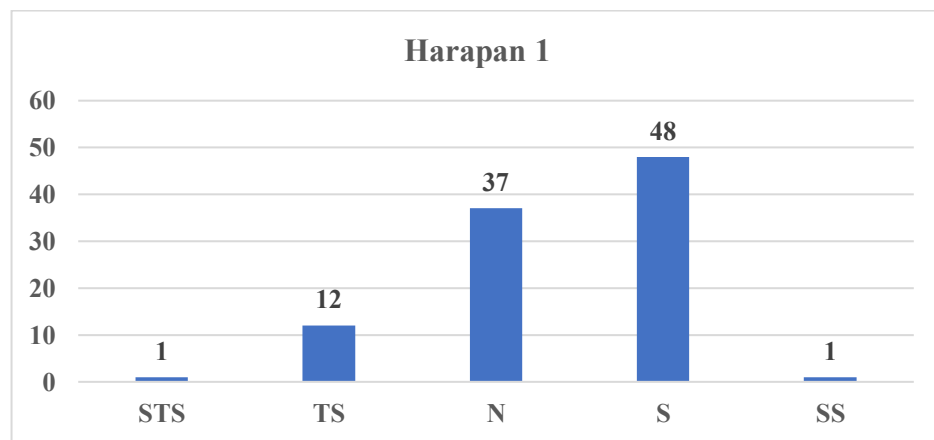


Gambar 4. 25 Diagram Persepsi Data Pada Katalog Atau OPAC Dengan Data Koleksi Di Rak Koleksi Sudah Sesuai

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan persepsi responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut saya, saya dapat menemukan informasi yang saya butuhkan dengan cepat”. Sebagian besar responden memiliki persepsi tidak setuju terhadap dapat menemukan informasi yang saya butuhkan dengan cepat. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab tidak setuju (TS) sebanyak 54 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 12 responden, jawaban netral (N) sebanyak 12, jawaban Setuju (S) sebanyak 8 dan jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 13 responden.

4. Harapan *Affect of Service*

a. Harapan petugas memahami kebutuhan informasi saya di perpustakaan

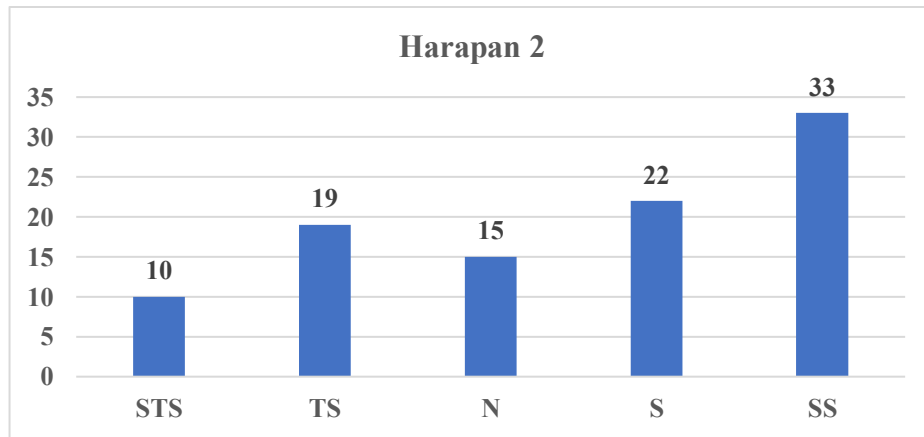


Gambar 4. 26 Diagram Harapan Petugas Memahami Kebutuhan Informasi di Perpustakaan

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan harapan responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut saya petugas memahami kebutuhan informasi saya di perpustakaan”. Sebagian besar responden memiliki harapan setuju petugas memahami kebutuhan informasi saya di perpustakaan. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab setuju (S) sebanyak 48 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 1 responden, jawaban

tidak setuju (TS) sebanyak 12, jawaban netral (N) sebanyak 37, jawaban Setuju (SS) sebanyak 1.

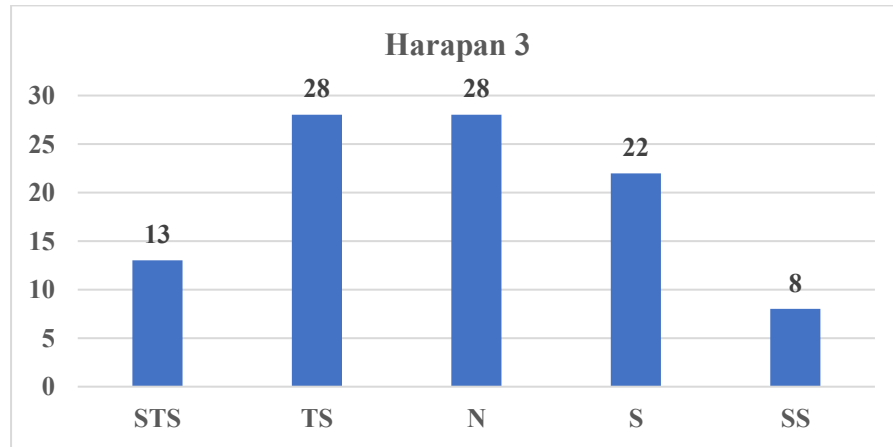
- b. Harapan petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya



Gambar 4. 27 Diagram Harapan Petugas Memberikan Perhatian yang Sungguh-Sungguh

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan harapan responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut saya petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya”. Sebagian besar responden memiliki harapan sangat setuju petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 33 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 10 responden, jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 19, jawaban netral (N) sebanyak 15, jawaban Setuju (S) sebanyak 22.

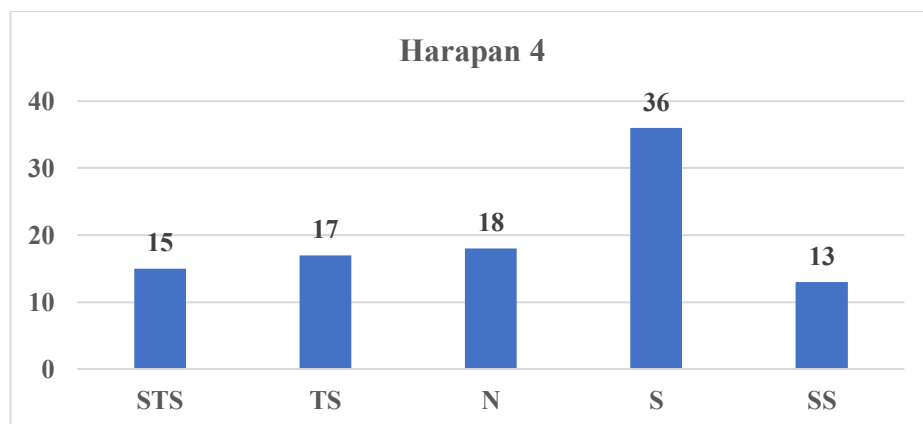
- c. Harapan petugas bersikap adil kepada semua pengunjung



Gambar 4. 28 Diagram Harapan Petugas Bersikap Adil Kepada Semua Pengunjung

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan harapan responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut saya petugas bersikap adil kepada semua pengunjung”. Sebagian besar responden memiliki harapan netral petugas bersikap adil kepada semua pengunjung. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab netral (N) sebanyak 28 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 13 responden, jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 28, jawaban setuju (S) sebanyak 22, jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 8.

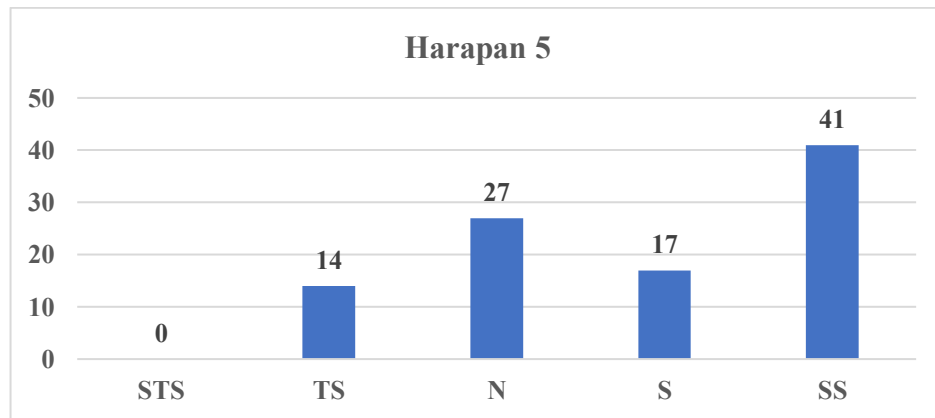
- d. Harapan petugas merespon keluhan atau saran yang diberikan oleh saya



Gambar 4. 29 Diagram Harapan Merespon Keluhan Atau Saran Yang Diberikan

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan harapan responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut saya petugas merespon keluhan atau saran yang diberikan oleh saya”. Sebagian besar responden memiliki harapan setuju petugas merespon keluhan atau saran yang diberikan oleh saya. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab setuju (S) sebanyak 36 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 15 responden, jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 17, jawaban netral (N) sebanyak 18, jawaban Setuju (SS) sebanyak 13 responden.

- e. Harapan petugas selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya butuhkan

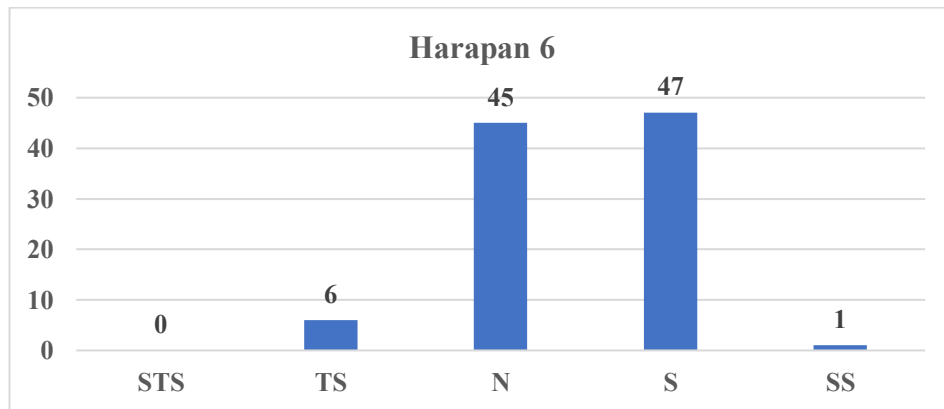


Gambar 4.31 Diagram Harapan Petugas Selalu Tanggap Memberikan Bantuan Dalam Mencari Informasi Yang Dibutuhkan

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan harapan responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut saya petugas selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya butuhkan”. Sebagian besar responden memiliki harapan sangat setuju petugas selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya butuhkan. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab

sangat setuju (SS) sebanyak 41 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 0 responden, jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 14, jawaban netral (N) sebanyak 27, jawaban Setuju (S) sebanyak 17.

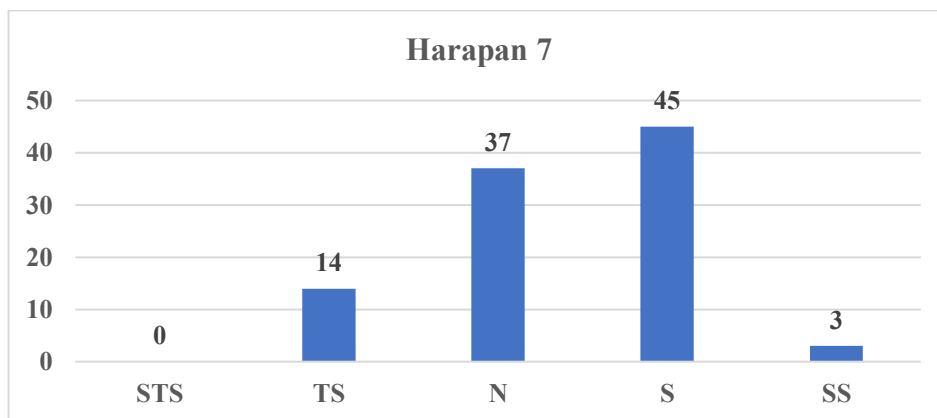
- f. Harapan petugas merespon ketika saya memberikan pernyataan atau pertanyaan



Gambar 4.32 Diagram Harapan Petugas Merespon Ketika Terdapat Pernyataan Atau Pertanyaan

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan harapan responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut saya petugas merespon ketika saya memberikan pernyataan atau pertanyaan”. Sebagian besar responden memiliki harapan setuju petugas merespon ketika saya memberikan pernyataan atau pertanyaan. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab setuju (S) sebanyak 46 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 0 responden, jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 6, jawaban netral (N) sebanyak 45, jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 1.

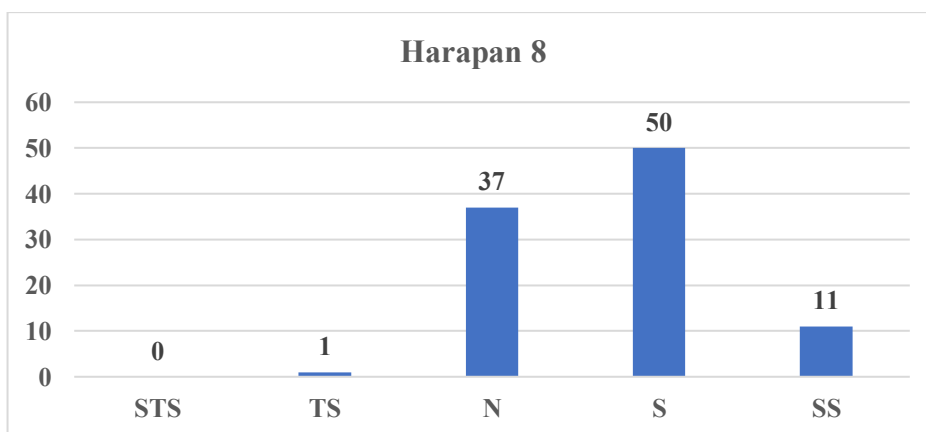
- g. Harapan pustakawan terlihat kompeten dan profesional saat memberikan layanan



Gambar 4. 30 Diagram Harapan Pustakawan Terlihat Kompeten Dan Profesional Saat Memberikan Layanan

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan harapan responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut saya pustakawan terlihat kompeten dan profesional saat memberikan layanan”. Sebagian besar responden memiliki harapan setuju pustakawan terlihat kompeten dan profesional saat memberikan layanan. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab setuju (S) sebanyak 45 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 0 responden, jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 14, jawaban netral (N) sebanyak 37, jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 3.

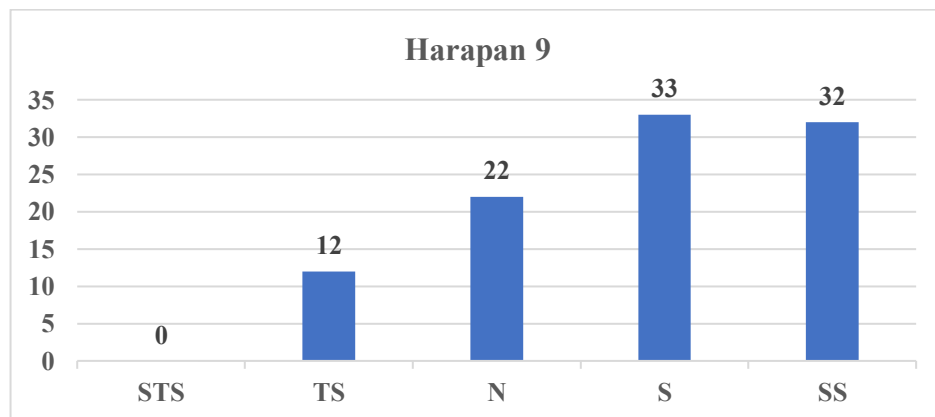
- h. Harapan petugas bersikap ramah dan sopan kepada saya saat melayani



Gambar 4. 31 Diagram Harapan Petugas Bersikap Ramah Dan Sopan Kepada Pengunjung Saat Melayani

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan harapan responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut saya petugas bersikap ramah dan sopan kepada saya saat melayani”. Sebagian besar responden memiliki harapan setuju petugas bersikap ramah dan sopan kepada saya saat melayani. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab setuju (S) sebanyak 50 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 0 responden, jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 1, jawaban netral (N) sebanyak 37, jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 11.

- i. Harapan pustakawan konsisten dalam memberikan layanan sesuai prosedur

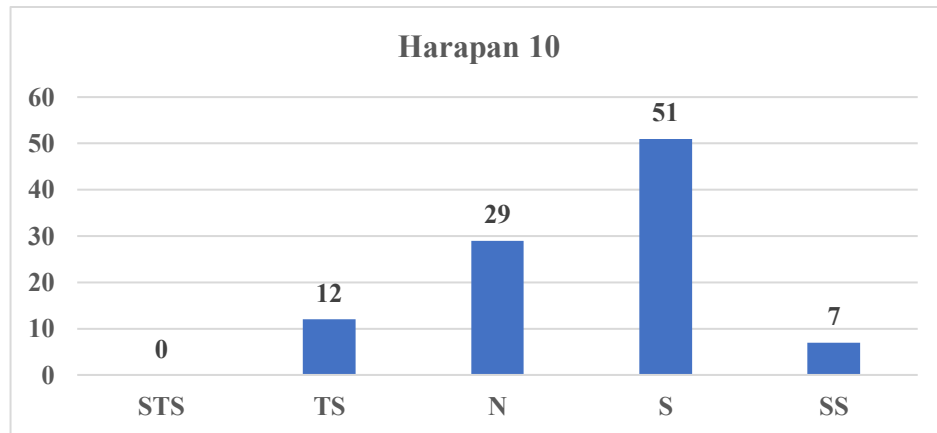


Gambar 4. 32 Diagram Harapan Pustakawan Konsisten Dalam Memberikan Layanan Sesuai Prosedur

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan harapan responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut saya pustakawan konsisten dalam memberikan layanan sesuai prosedur”. Sebagian besar responden memiliki harapan sangat setuju pustakawan konsisten dalam memberikan layanan sesuai prosedur. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab setuju (S) sebanyak 33 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 0

responden, jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 12, jawaban netral (N) sebanyak 22, jawaban sangat setuju (S) sebanyak 32 responden.

- j. Harapan petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan

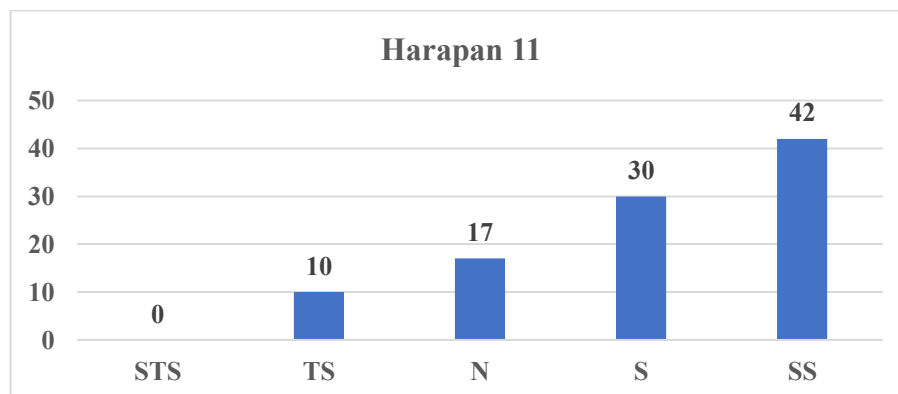


Gambar 4. 33 Diagram Harapan Petugas Melayani Sesuai Dengan Ketentuan Jam Pelayanan

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan harapan responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut saya petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan”. Sebagian besar responden memiliki harapan setuju petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab setuju (S) sebanyak 51 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 0 responden, jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 12, jawaban netral (N) sebanyak 29, jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 7 responden.

5. Harapan Library as Place

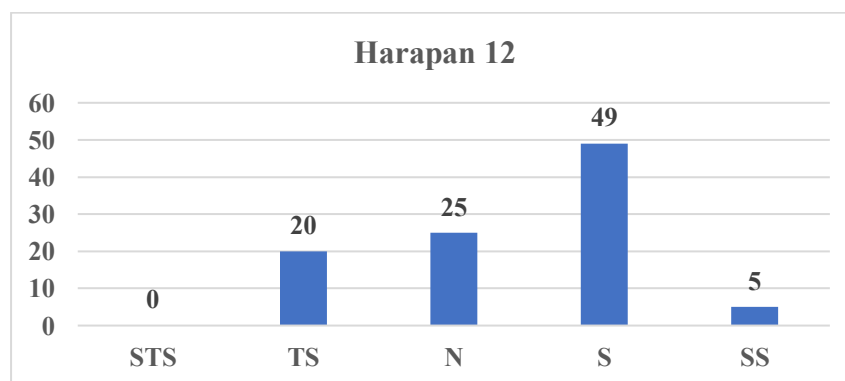
- a. Harapan mudah menggunakan katalog digital atau OPAC untuk mengakses informasi koleksi



Gambar 4. 34 Diagram Harapan Mudah Menggunakan Katalog Digital Atau OPAC Untuk Mengakses Informasi Koleksi

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan harapan responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “Menurut saya, saya dengan mudah menggunakan katalog digital atau OPAC untuk mengakses informasi koleksi”. Sebagian besar responden memiliki harapan sangat setuju mudah menggunakan katalog digital atau OPAC untuk mengakses informasi koleksi. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 42 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 0 responden, jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 10, jawaban netral (N) sebanyak 17, jawaban Setuju (S) sebanyak 30 responden

- b. Harapan mudah mencari koleksi perpustakaan pada rak koleksi

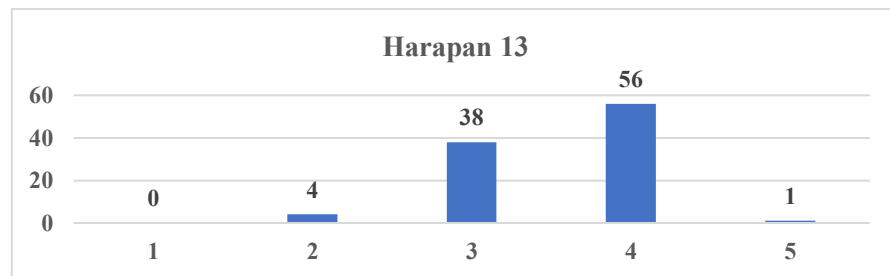


Gambar 4. 35 Diagram Harapan Mudah Mencari Koleksi Perpustakaan Pada Rak Koleksi

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan harapan responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut saya, saya dengan mudah mencari koleksi perpustakaan pada rak koleksi”. Sebagian besar responden memiliki harapan setuju mudah mencari koleksi perpustakaan pada rak koleksi. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab setuju (S) sebanyak 49 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 0 responden, jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 20, jawaban netral (N) sebanyak 25, jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 5 responden.

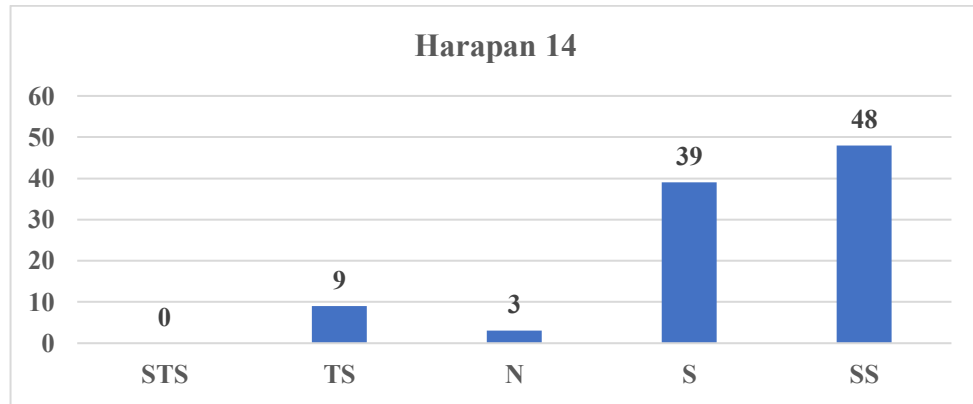
- c. Harapan perpustakaan memberikan informasi letak koleksi dengan baik

Gambar 4. 36 Diagram Harapan Perpustakaan Memberikan Informasi Letak Koleksi Dengan Baik



Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan harapan responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut saya, perpustakaan memberikan informasi letak koleksi dengan baik”. Sebagian besar responden memiliki harapan setuju perpustakaan memberikan informasi letak koleksi dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab setuju (S) sebanyak 56 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 0 responden, jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 4, jawaban netral (N) sebanyak 38, jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 1 responden

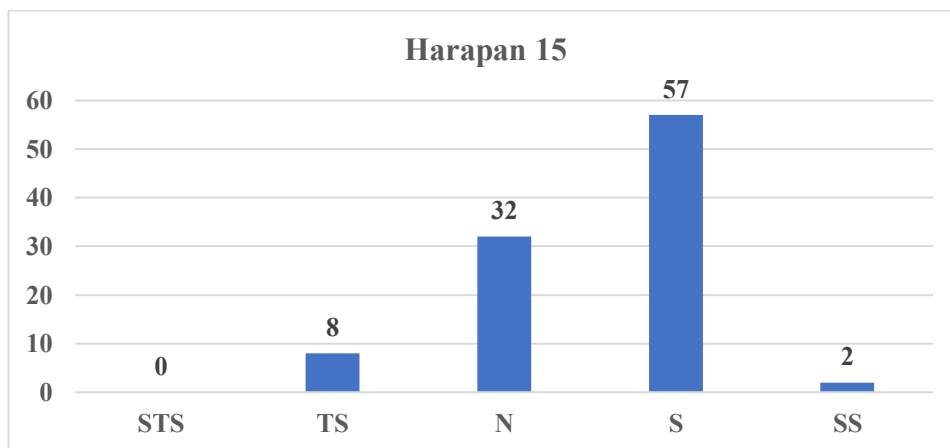
- d. Harapan perpustakaan memberikan informasi secara jelas cara mengakses koleksi perpustakaan



Gambar 4. 37 Diagram Harapan Perpustakaan Memberikan Informasi Secara Jelas Cara Mengakses Koleksi Perpustakaan

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan harapan responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “Menurut saya perpustakaan memberikan informasi secara jelas cara mengakses koleksi perpustakaan”. Sebagian besar responden memiliki harapan sangat setuju perpustakaan memberikan informasi secara jelas cara mengakses koleksi perpustakaan. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 48 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 0 responden, jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 9, jawaban netral (N) sebanyak 3, jawaban Setuju (S) sebanyak 39 responden

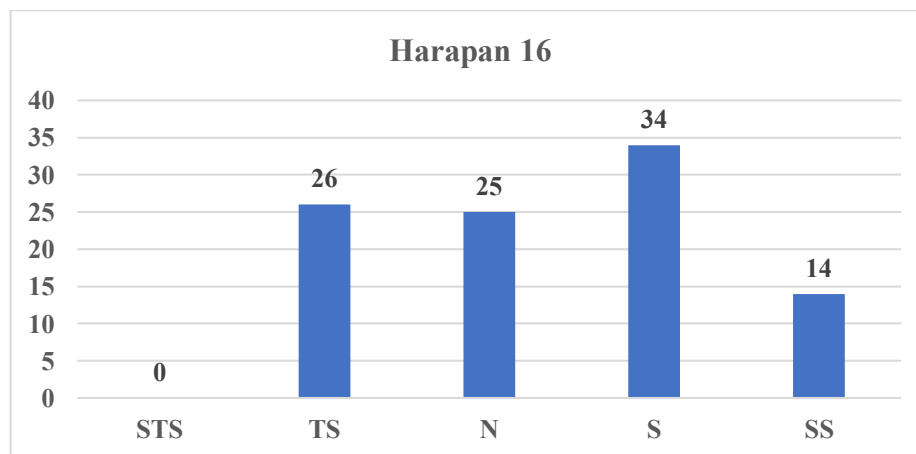
- e. Harapan komputer yang tersedia memadai untuk menelusuri informasi



Gambar 4. 38 Diagram Harapan Komputer Yang Tersedia Memadai Untuk Menelusuri Informasi

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan harapan responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut saya komputer yang tersedia memadai untuk menelusuri informasi”. Sebagian besar responden memiliki harapan setuju perpustakaan memberikan infomasi secara jelas cara mengakses koleksi perpustakaan. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab setuju (S) sebanyak 57 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 0 responden, jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 8, jawaban netral (N) sebanyak 32, jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 2 responden.

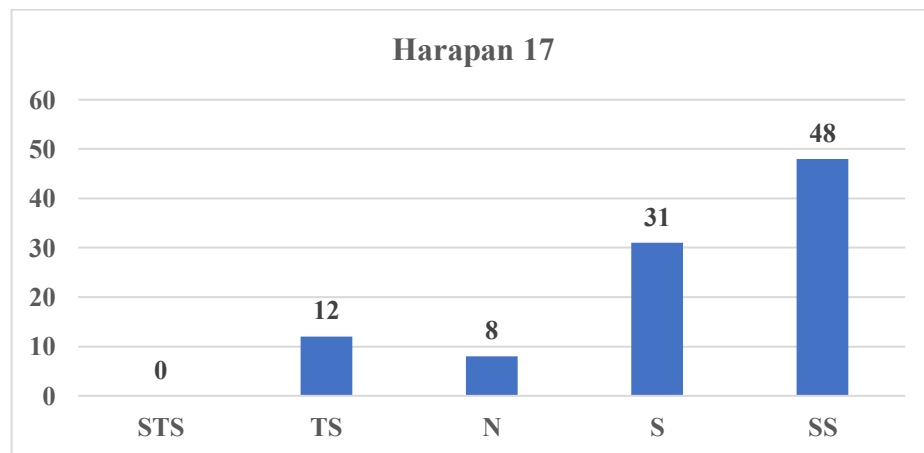
- f. Harapan saya koneksi internet di perpustakaan cepat dan stabil



Gambar 4. 39 Diagram Harapan Koneksi Internet Di Perpustakaan Cepat Dan Stabil

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan harapan responden terkait dengan dimesi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut saya koneksi internet di perpustakaan cepat dan stabil”. Sebagian besar responden memiliki harapan setuju komputer yang tersedia memadai untuk menelusuri informasi. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab setuju (S) sebanyak 34 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 0 responden, jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 26, jawaban netral (N) sebanyak 25, jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 14 responden.

- g. Harapan percaya diri menggunakan katalog online secara mandiri

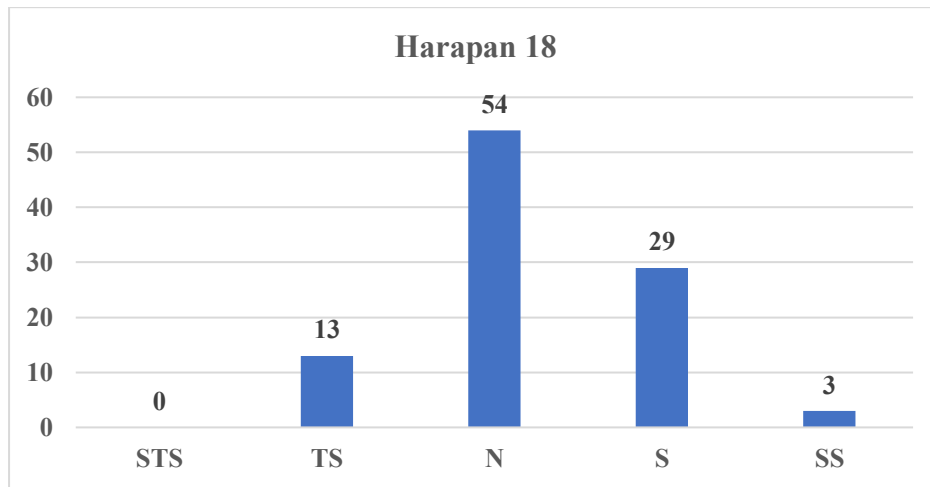


Gambar 4. 40 Diagram Harapan Percaya Diri Menggunakan Katalog Online Secara Mandiri

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan harapan responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut saya, saya percaya diri menggunakan katalog online secara mandiri”. Sebagian besar responden memiliki harapan sangat setuju percaya diri menggunakan katalog online secara mandiri. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 48 responden. Selain itu, terdapat

responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 0 responden, jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 12, jawaban netral (N) sebanyak 8, jawaban setuju (S) sebanyak 31 responden.

- h. Harapan mampu mencari sendiri koleksi tanpa bantuan pustakwan

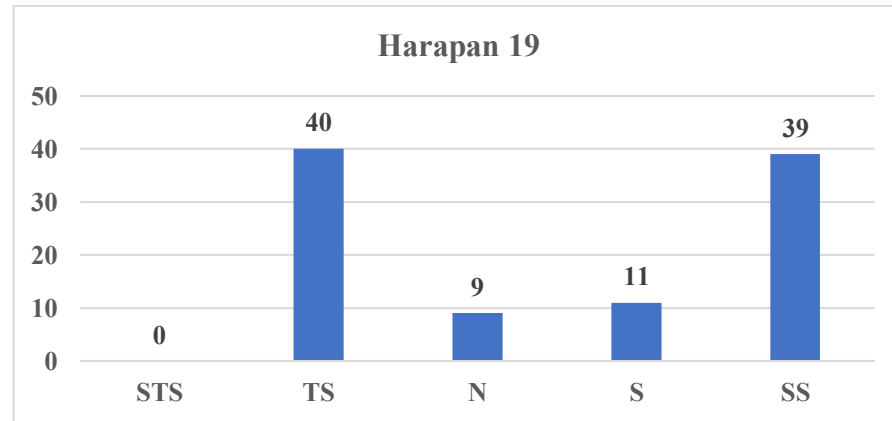


Gambar 4. 41 Diagram Harapan Mampu Mencari Sendiri Koleksi Tanpa Bantuan Pustakwan

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan harapan responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut saya, saya mampu mencari sendiri koleksi tanpa bantuan pustakwan”. Sebagian besar responden memiliki harapan netral mencari sendiri koleksi tanpa bantuan pustakwan. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab netral (N) sebanyak 54 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 0 responden, jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 13, jawaban setuju (S) sebanyak 29, jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 3.

6. Harapan information of Acces

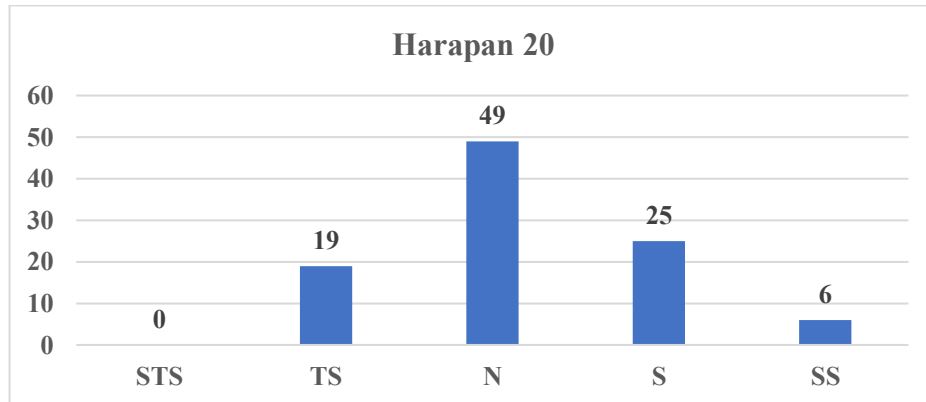
a. Harapan koleksi perpustakaan memenuhi kebutuhan informasi saya



Gambar 4. 42 Diagram Harapan Koleksi Perpustakaan Memenuhi Kebutuhan Informasi Saya

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan harapan responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut saya, koleksi perpustakaan memenuhi kebutuhan informasi saya”. Sebagian besar responden memiliki harapan sangat setuju koleksi perpustakaan memenuhi kebutuhan informasi saya. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 43 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 0 responden, jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 37, jawaban netral (N) sebanyak 8, jawaban Setuju (S) sebanyak 11 responden.

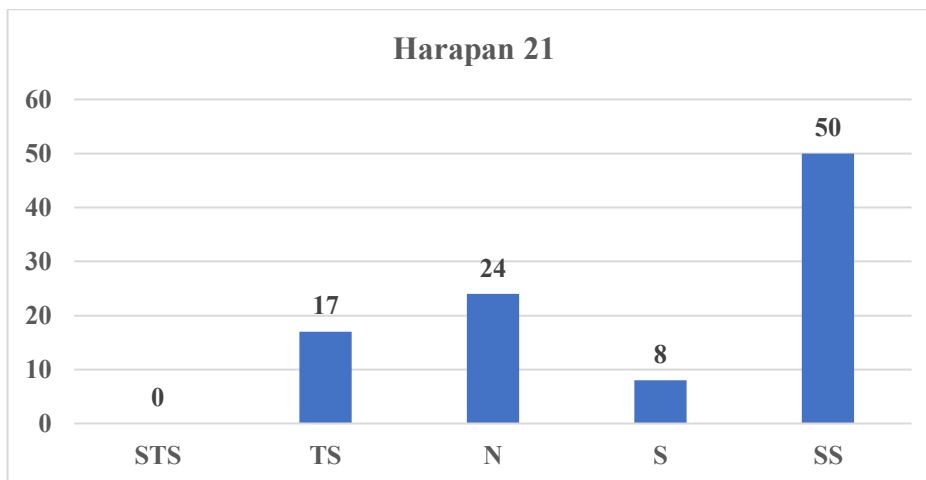
b. Harapan koleksi perpustakaan mencakup topik-topik yang relevan dan lengkap



Gambar 4. 43 Diagram Harapan Koleksi Perpustakaan Mencakup Topik-Topik Yang Relevan Dan Lengkap

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan harapan responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “Menurut saya, koleksi perpustakaan mencakup topik-topik yang relevan dan lengkap”. Sebagian besar responden memiliki harapan netral koleksi perpustakaan mencakup topik-topik yang relevan dan lengkap. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab netral (N) sebanyak 49 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 0 responden, jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 19, jawaban setuju (S) sebanyak 25, jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 6 responden.

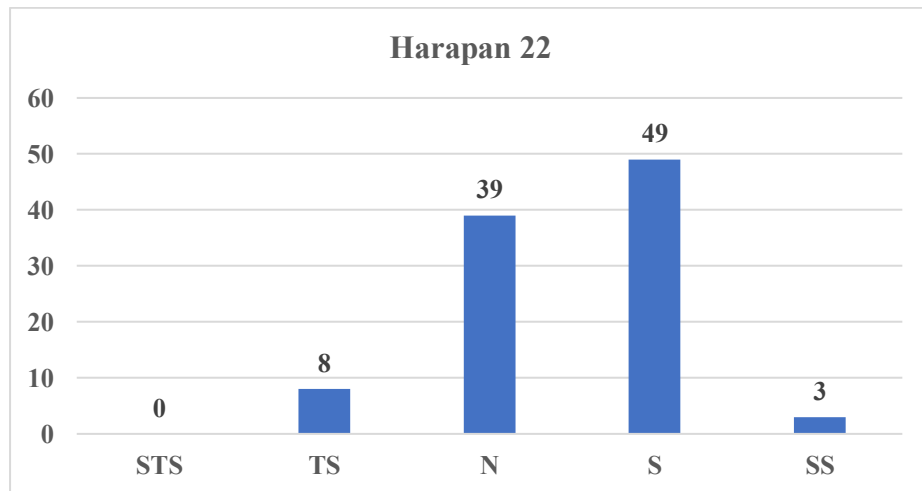
- c. Harapan dapat menemukan informasi yang saya butuhkan dengan cepat



Gambar 4. 44 Diagram Harapan Menemukan Informasi Yang Saya Butuhkan Dengan Cepat

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan harapan responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut saya, saya dapat menemukan informasi yang saya butuhkan dengan cepat”. Sebagian besar responden memiliki harapan sangat setuju dapat menemukan informasi yang saya butuhkan dengan cepat. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 50 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 0 responden, jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 17, jawaban netral (N) sebanyak 24, jawaban Setuju (S) sebanyak 8 responden

- d. Harapan data pada katalog atau OPAC dengan data koleksi di rak koleksi sudah sesuai



Gambar 4. 45 Diagram Harapan Data Pada Katalog Atau OPAC Dengan Data Koleksi Di Rak Koleksi Sudah Sesuai

Berdasarkan pada tabel diatas, menyajikan harapan responden terkait dengan dimensi *Affect of Service* dengan pernyataan “menurut saya data pada katalog atau OPAC dengan data koleksi di rak koleksi sudah sesuai”. Sebagian besar responden memiliki harapan setuju katalog atau OPAC dengan data koleksi di rak koleksi

sudah sesuai. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab setuju (S) sebanyak 39 responden. Selain itu, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 0 responden, jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 8, jawaban netral (N) sebanyak 39, jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 23 responden.

4.1.4 Analisis Grand Mean Persepsi Pemustaka Mengenai Kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo

Sub bab ini menjelaskan hasil perhitungan grand mean dari data yang telah didapatkan sesuai dengan persepsi dari pemustaka menggunakan berdasarkan tiga dimensi perhitungan kualitas pelayanan. Hasil perhitungan grand mean, dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 4.4 Grand Mean Persepsi

Dimensi	Kode	Mean	Grand Mean	Kriteria
Affect of Services	P1	2.96	2.82	Sedang
	P2	3.23		
	P3	2.87		
	P4	2.99		
	P5	2.94		
	P6	3.05		
	P7	1.84		
	P8	3.35		
	P9	2.77		
	P10	2.18		
Library as Acces	P11	2.93	2.99	Sedang
	P12	3.25		
	P13	3.15		
	P14	3.02		
	P15	2.94		
	P16	2.61		
	P17	3.43		

Dimensi	Kode	Mean	Grand Mean	Kriteria
	P18	2.57	2.99	Sedang
Information Acces	P19	2.55	2.67	Sedang
	P20	3.03		
	P21	2.56		
	P22	2.56		
Total			2.83	Sedang

Berdasarkan hasil perhitungan grand mean persepsi dapat diketahui bahwa setiap indikator masuk dalam kriteria sedang yang terletak pada nilai 2,61-3,40. Secara keseluruhan hasil dari perhitungan dari data persepsi responden bahwa kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo berada pada kategori sedang dengan nilai 2,83 yang ditunjukkan perhitungan pada tiga dimensi. Persepsi terhadap kualitas layanan yang dirasakan sudah berjalan dengan cukup baik, namun belum optimal dan masih memerlukan perbaikan.

1. Grand Mean Persepsi *Affect of Service*

Dimensi *affect of service* pada penelitian ini berkaitan dengan kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani pemustaka. Dimensi *affect of service* terdapat empat indikator yang terdiri dari empati atau kepedulian, ketanggapan, jaminan atau kepastian, dan keandalan. Berikut merupakan tanggapan/jawaban responden terkait dengan dimensi *affect of service*.

Tabel 4. 5 Grand Mean Persepsi Affect of Service

Indikator	Pernyataan	Nilai	Mean	Grand Mean	Kategori
Empati atau Kepedulian	Menurut saya petugas memahami kebutuhan informasi saya di perpustakaan	296	2.96	2,82	Sedang
	Menurut saya petugas memberikan perhatian	323	3.23		

Indikator	Pernyataan	Nilai	Mean	Grand Mean	Kategori
	yang sungguh-sungguh kepada saya			2,82	Sedang
	Menurut saya petugas bersikap adil kepada semua pengunjung	287	2.87		
Ketanggapan	Menurut saya petugas merespon keluhan atau saran yang diberikan oleh saya	299	2.99		
	Menurut saya petugas selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya butuhkan	294	2.94		
	Menurut saya petugas merespon ketika saya memberikan pernyataan atau pertanyaan	305	3.05		
Jaminan atau kepastian	Menurut saya pustakawan terlihat kompeten dan profesional saat memberikan layanan	184	1.84		
	Menurut saya petugas bersikap ramah dan sopan kepada saya saat melayani	335	3.35		

Indikator	Pernyataan	Nilai	Mean	Grand Mean	Kategori
Keandalan	Menurut saya pustakawan konsisten dalam memberikan layanan sesuai prosedur	277	2.77	2,82	Sedang
	Menurut saya petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan	218	2.18		
Jumlah		2818	28,18		

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui untuk pernyataan pustakawan terlihat kompeten dan profesional saat memberikan layanan memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 1,84 dengan kategori sangat rendah. nilai tertinggi terletak pada pernyataan petugas bersikap ramah dan sopan kepada saya saat melayani memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,35 dengan kategori sedang.

Berdasarkan nilai rata-rata diatas dilakukan perhitungan untuk mengetahui nilai grand mean dalam satu dimensi Berikut merupakan hasil perhitungan grand mean dimensi *affect of services*.

$$Grand\ Mean = \frac{Total\ rata - rata\ hitung}{jumlah\ pernyataan}$$

$$Grand\ Mean = \frac{28,18}{10} = 2,82$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diperoleh nilai grand mean pada dimensi *affect of services* sebesar 2,82. Maka dapat disimpulkan bahwa dimensi *affect of services* dari persepsi pemustaka dikategorikan sedang. Hal ini menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian yang cukup terhadap dimesi *affect of service*. Kondisi diperpustakaan pada dimensi ini sudah cukup tetapi belum

mencapai kategori tinggi sehingga masih diperlukan upaya perbaikan dan pengembangan.

2. Grand Mean Persepsi *Library as Place*

Dimensi *library as place* pada penelitian ini berkaitan dengan kemampuan dan sikap pemustaka dalam melayani pemustaka. Dimensi *library as place* terdapat lima indikator yang terdiri dari kemudahan akses, kenyamanan individu, peralatan yang modern, dan kepercayaan diri. Berikut merupakan tanggapan/jawaban responden terkait dengan dimensi *library as place*.

Tabel 4. 6 Hasil Grand Mean Persepsi Library as Place

Indikator	Pernyataan	Nilai	Mean	Grand Mean	Kategori
Kemudahan Akses	Menurut saya, saya dengan mudah menggunakan katalog digital atau OPAC untuk mengakses informasi koleksi	293	2.93	2,99	Sedang
	Menurut saya, saya dengan mudah mencari koleksi perpustakaan pada rak koleksi	325	3.25		
Kenyamanan Individu	Menurut saya, perpustakaan memberikan informasi letak koleksi dengan baik	315	3.15		
	Menurut saya perpustakaan memberikan informasi secara jelas cara mengakses koleksi perpustakaan	302	3.02		

Indikator	Pernyataan	Nilai	Mean	Grand Mean	Kategori
Peralatan yang Modern	Menurut saya komputer yang tersedia memadai untuk menelusuri informasi	294	2.94	2,99	Sedang
	Menurut saya koneksi internet di perpustakaan cepat dan stabil	261	2.61		
Kepercayaan Diri	Menurut saya, saya percaya diri menggunakan katalog online secara mandiri	343	3.43		
	Menurut saya, saya mampu mencari sendiri koleksi tanpa bantuan pustakwan	257	2.57		
Jumlah		2390	21,33		

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui untuk pernyataan koneksi internet di perpustakaan cepat dan stabil memperoleh nilai terendah dengan rata-rata sebesar 2,61 dengan kategori sedang. Nilai rata-rata tertinggi diperoleh pada pernyataan percaya diri menggunakan katalog online secara mandiri dengan nilai rata-rata sebesar 3,43 dengan kategori sangat sedang.

Berdasarkan nilai rata-rata diatas dilakukan perhitungan untuk mengetahui nilai grand mean dalam satu dimensi Berikut merupakan hasil perhitungan grand mean dimensi *library as place*.

$$Grand\ Mean = \frac{Total\ rata - rata\ hitung}{jumlah\ pernyataan}$$

$$Grand\ Mean = \frac{21,33}{8} = 2,67$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diperoleh nilai grand mean pada dimensi *library as place* sebesar 2,67. Maka dapat disimpulkan bahwa dimensi *library as place* dari persepsi pemustaka dikategorikan sedang. Hal ini menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian yang cukup terhadap dimensi *library as place*. Kondisi perpustakaan pada dimensi ini sudah cukup tetapi belum mencapai kategori tinggi sehingga masih diperlukan upaya perbaikan dan pengembangan.

3. Grand Mean Persepsi *Information Access*

Dimensi *information access* pada penelitian ini berkaitan dengan kemampuan dan sikap pemustaka dalam melayani pemustaka. Dimensi *information access* terdapat dua indikator yang terdiri dari ruang lingkup dan kecepatan waktu akses. Berikut merupakan tanggapan/jawaban responden terkait dengan dimensi *information access*.

Tabel 4. 7 Hasil Grand Mean Persepsi Information Acces

Indikator	Pernyataan	Nilai	Mean	Grand Mean	Kategori
Ruang Lingkup	Menurut saya, koleksi perpustakaan memenuhi kebutuhan informasi saya	252	2.55	2,67	Sedang
	Menurut saya, koleksi perpustakaan mencakup topik-topik yang relevan dan lengkap	300	3.03		
Kecepatan Waktu Akses	Menurut saya, saya dapat menemukan informasi yang saya butuhkan dengan cepat	253	2.56		
	Menurut saya data pada katalog atau OPAC dengan data koleksi di rak koleksi sudah sesuai	253	2.56		
Jumlah		1058	10,69		

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui untuk koleksi perpustakaan memenuhi kebutuhan informasi saya memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 2,55 dengan kategori rendah. pernyataan koleksi perpustakaan mencakup topik-topik yang relevan dan lengkap memperoleh nilai tertinggi dengan rata-rata sebesar 3,03 dengan kategori sedang,

Berdasarkan nilai rata-rata diatas dilakukan perhitungan untuk mengetahui nilai grand mean dalam satu dimensi. Berikut merupakan hasil perhitungan grand mean dimensi *information access*.

$$Grand\ Mean = \frac{Total\ rata - rata\ hitung}{jumlah\ pernyataan}$$

$$Grand\ Mean = \frac{10,69}{4} = 2,67$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diperoleh nilai grand mean pada dimensi *information access* sebesar 2,67. Maka dapat disimpulkan bahwa dimensi *information access* dari persepsi pemustaka dikategorikan sedang. Hal ini menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian yang cukup terhadap dimensi *information access*. Kondisi diperpustakaan pada dimensi ini sudah cukup tetapi belum mencapai kategori tinggi sehingga masih diperlukan upaya perbaikan dan pengembangan.

4.1.5 Analisis Grand Mean Persepsi Pemustaka Mengenai Kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo

Pada sub bab ini menjelaskan hasil perhitungan grand mean dari data yang telah didapatkan sesuai dengan harapan dari pemustaka menggunakan berdasarkan tiga dimensi perhitungan kualitas pelayanan. Hasil perhitungan grand mean, dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 4.8 Grand Mean Harapan

Dimensi	Kode	Mean	Grand Mean	Kriteria
Affect of Services	P1	3.36	3.46	Tinggi
	P2	3.49		
	P3	2.84		
	P4	3.15		
	P5	3.86		
	P6	3.43		
	P7	3.37		
	P8	3.72		
	P9	3.86		
	P10	3.54		
Library as Acces	P11	4.05	3.69	Tinggi
	P12	3.39		
	P13	3.55		
	P14	4.27		
	P15	3.54		
	P16	3.36		
	P17	4.16		
	P18	3.22		
Information Acces	P19	3.49	3.52	Tinggi
	P20	3.18		
	P21	3.92		
	P22	3.47		
Total			3.56	Tinggi

Berdasarkan hasil perhitungan grand mean persepsi dapat diketahui bahwa setiap indikator masuk dalam kriteria tinggi yang terletak pada nilai 3,41-4,20. Secara

keseluruhan hasil dari perhitungan dari data persepsi responden bahwa kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo berada pada kategori tinggi dengan nilai 3,56 yang ditunjukkan perhitungan pada tiga dimensi. Persepsi terhadap kualitas layanan yang dirasakan sudah berjalan dengan cukup baik, namun belum optimal dan masih memerlukan perbaikan.

1. Grand Mean Harapan *Affect of Service*

Dimensi *affect of service* pada penelitian ini berkaitan dengan harapan pemustakan terhadap kemampuan dan sikap pemustaka dalam melayani pemustaka. Dimensi *affect of service* terdapat empat indikator yang terdiri dari empati atau kepedulian, ketanggapan, jaminan atau kepastian, dan keandalan. Berikut merupakan tanggapan/jawaban responden terkait dengan dimensi *affect of service*.

Tabel 4. 9 Hasil Grand Mean Harapan Affect of Service

Indikator	Pernyataan	Nilai	Mean	Grand Mean	Kategori
Empati atau Kepedulian	Menurut saya petugas memahami kebutuhan informasi saya di perpustakaan	336	3.36	3,46	Tinggi
	Menurut saya petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya	349	3.49		
	Menurut saya petugas bersikap adil kepada semua pengunjung	284	2.84		
Ketanggapan	Menurut saya petugas merespon keluhan atau saran yang diberikan oleh saya	315	3.15		
	Menurut saya petugas selalu tanggap memberikan bantuan	386	3.86		

Indikator	Pernyataan	Nilai	Mean	Grand Mean	Kategori
	dalam mencari informasi yang saya butuhkan			3,46	Tinggi
	Menurut saya petugas merespon ketika saya memberikan pernyataan atau pertanyaan	343	3.43		
Jaminan atau kepastian	Menurut saya pustakawan terlihat kompeten dan profesional saat memberikan layanan	337	3.37		
	Menurut saya petugas bersikap ramah dan sopan kepada saya saat melayani	372	3.72		
Keandalan	Menurut saya pustakawan konsisten dalam memberikan layanan sesuai prosedur	386	3.86		
	Menurut saya petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan	354	3.54		
Jumlah		3463	34,63		

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui untuk pernyataan petugas bersikap adil kepada semua pengunjung memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 2,84 dengan kategori sedang. Pernyataan petugas selalu tanggap memberikan bantuan

dalam mencari informasi yang saya butuhkan memperoleh nilai rata-rata sebesar dan pernyataan pustakawan konsisten dalam memberikan layanan sesuai prosedur memperoleh nilai tertinggi dengan rata-rata sebesar 3,86 dengan kategori tinggi.

Berdasarkan nilai rata-rata diatas dilakukan perhitungan untuk mengetahui nilai grand mean dalam satu dimensi. Berikut merupakan hasil perhitungan grand mean dimensi *affect of service*.

$$\text{Grand Mean} = \frac{\text{Total rata - rata hitung}}{\text{jumlah pernyataan}}$$

$$\text{Grand Mean} = \frac{34,63}{8} = 3,46$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diperoleh nilai grand mean pada dimensi *affect of service* sebesar 3,46. Maka dapat disimpulkan bahwa diemnsi *affect of service* dari persepsi pemustaka dikategorikan tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat harapan responden terhadap dimensi *affect of service* berada pada level tinggi. Responden memiliki harapan yang tinggi untuk dimensi *affect of service*.

2. Grand Mean Harapan *Library as Place*

Dimensi *library as place* pada penelitian ini berkaitan dengan kemampuan dan sikap pemustaka dalam melayani pemustaka. dimensi *library as place* terdapat lima indikator yang terdiri dari kemudahan akses, kenyamanan individu, peralatan yang modern, dan kepercayaan diri. Berikut merupakan tanggapan/jawaban responden terkait dengan dimesni *library as place*

Tabel 4. 10 Hasil Grand Mean Harapan Libarary as Place

Indikator	Pernyataan	Nilai	Mean	Grand Mean	Kategori
Kemudahan Akses	Menurut saya, saya dengan mudah menggunakan katalog digital atau OPAC	405	4.05	3,69	Tinggi

Indikator	Pernyataan	Nilai	Mean	Grand Mean	Kategori
	untuk mengakses informasi koleksi			3,69	Tinggi
	Menurut saya, saya dengan mudah mencari koleksi perpustakaan pada rak koleksi	339	3.39		
Kenyamanan Individu	Menurut saya, perpustakaan memberikan informasi letak koleksi dengan baik	355	3.55		
	Menurut saya perpustakaan memberikan informasi secara jelas cara mengakses koleksi perpustakaan	427	4.27		
Peralatan yang Modern	Menurut saya komputer yang tersedia memadai untuk menelusuri informasi	354	3.54		
	Menurut saya koneksi internet di perpustakaan cepat dan stabil	336	3.36		
Kepercayaan Diri	Menurut saya, saya percaya diri menggunakan katalog online secara mandiri	416	4.16		
	Menurut saya, saya mampu mencari sendiri koleksi tanpa bantuan pustakwan	332	3.22		
Jumlah		2955	29,55		

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui untuk pernyataan mudah mencari koleksi perpustakaan pada rak koleksi memperoleh nilai terendah dengan rata-rata sebesar 3,39 kategori sedang. Pernyataan perpustakaan memberikan informasi secara jelas cara mengakses koleksi perpustakaan memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,27 dengan kategori sangat tinggi.

Berdasarkan nilai rata-rata diatas dilakukan perhitungan untuk mengetahui nilai grand mean dalam satu dimensi. Berikut merupakan hasil perhitungan grand mean dimensi *library as place*.

$$\text{Grand Mean} = \frac{\text{Total rata - rata hitung}}{\text{jumlah pernyataan}}$$

$$\text{Grand Mean} = \frac{26,32}{8} = 3,29$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diperoleh nilai grand mean pada dimensi *library as place* sebesar 3,29. Maka dapat disimpulkan bahwa dimensi *library as place* dari persepsi pemustaka dikategorikan tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat harapan responden terhadap dimensi *library as place* berada pada level tinggi. Responden memiliki harapan yang tinggi untuk dimensi *library as place*.

3. Grand Mean Harapan *Information Access*

Dimensi *information access* pada penelitian ini berkaitan dengan kemampuan dan sikap pemustaka dalam melayani pemustaka. Dimensi *information access* terdapat dua indikator yang terdiri dari ruang lingkup dan kecepatan waktu akses. Berikut merupakan tanggapan/jawaban responden terkait dengan dimensi *information access*.

Tabel 4. 10 Hasil Grand Mean Harapan *Information Access*

Indikator	Pernyataan	Nilai	Mean	Grand Mean	Kategori
Ruang	Menurut saya, koleksi				

Indikator	Pernyataan	Nilai	Mean	Grand Mean	Kategori
Lingkup	perpustakaan memenuhi kebutuhan informasi saya	346	3.49	3,52	Tinggi
	Menurut saya, koleksi perpustakaan mencakup topik-topik yang relevan dan lengkap	318	3.18		
Kecepatan Waktu Akses	Menurut saya, saya dapat menemukan informasi yang saya butuhkan dengan cepat	388	3.92		Tinggi
	Menurut saya data pada katalog atau OPAC dengan data koleksi di rak koleksi sudah sesuai	344	3.47		
Jumlah		1393	14,07		

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui pernyataan koleksi perpustakaan mencakup topik-topik yang relevan dan lengkap memperoleh nilai terendah dengan rata-rata sebesar 3,18 terletak pada kategori sedang. Pernyataan menemukan informasi yang saya butuhkan dengan cepat memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,92 dengan kategori tinggi.

Berdasarkan nilai rata-rata diatas dilakukan perhitungan untuk mengetahui nilai grand mean dalam satu dimensi. Berikut merupakan hasil perhitungan grand mean dimensi *information access*.

$$Grand\ Mean = \frac{Total\ rata - rata\ hitung}{jumlah\ pernyataan}$$

$$Grand\ Mean = \frac{14,07}{4} = 3,52$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diperoleh nilai grand mean pada dimensi *information access* sebesar 3,52. Maka dapat disimpulkan bahwa dimensi

information access dari persepsi pemustaka dikategorikan tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat harapan responden terhadap dimensi *information access* berada pada level tinggi. Responden memiliki harapan yang tinggi untuk dimensi *information access*.

4.1.6 Analisis GAP Persepsi dan Harapan Pemustaka Mengenai Kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo

Analisis GAP dilakukan untuk mengetahui selisih antara persepsi dan harapan pemustaka mengenai kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo.

Tabel 4. 11 Hasil Analisis Gap Kualitas Pelayanan

Indikator	Indikator	Pernyataan	Persepsi	Harapan	Gap
<i>Affect of Service</i>	Empati atau kepedulian	P1	2.96	3.36	-0.40
		P2	3.23	3.49	-0.26
		P3	2.87	2.84	0.03
	Ketanggapan	P4	2.99	3.15	-0.16
		P5	2.94	3.86	-0.92
		P6	3.05	3.43	-0.38
	Jaminan atau kepastian	P7	1.84	3.37	-1.54
		P8	3.35	3.72	-0.36
	Keandalan	P9	2.77	3.86	-1.09
		P10	2.18	3.54	-1.35
<i>Library as Place</i>	Kemudahan akses	P11	2.93	4.05	-1.12
		P12	3.25	3.39	-0.14
	Kenyamanan	P13	3.15	3.55	-0.39
		P14	3.02	4.27	-1.25
	Peralatan yang modern	P15	2.94	3.54	-0.60
		P16	2.61	3.36	-0.76

Indikator	Indikator	Pernyataan	Persepsi	Harapan	Gap
<i>Information Access</i>	Kepercayaan diri	P17	3.43	4.16	-0.73
		P18	2.57	3.22	-0.66
	Ruang lingkup	P19	2.55	3.49	-0.95
		P20	3.03	3.18	-0.15
	Kecepatan waktu akses	P21	2.56	3.92	-1.36
		P22	2.56	3.47	-0.92

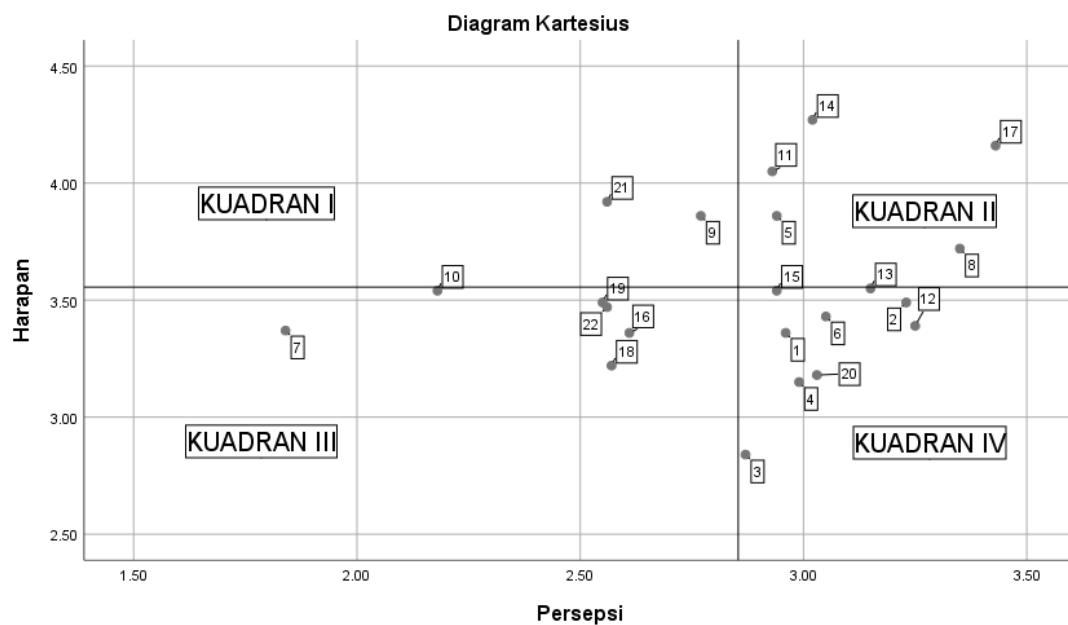
Hasil analisis gap terhadap dimensi *Act of Services*, *Library of Access*, dan *Information Access* menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dari P1 hingga P22 memiliki nilai gap yang bernilai negatif. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan yang diterima pengguna masih belum mampu memenuhi harapan pemustaka. Beberapa indikator, seperti P2, P3, P12, dan P20, nilai gap relatif kecil, sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi pengguna terhadap layanan pada aspek tersebut sudah mendekati harapan. Terdapat beberapa indikator menunjukkan gap yang cukup besar, seperti P7, P10, P14, P19, dan P21. Indikator-indikator ini mencerminkan ketidaksesuaian yang cukup signifikan antara persepsi dan harapan, sehingga menjadi area yang harus diprioritaskan dalam perbaikan. Gap terbesar umumnya muncul pada aspek yang berhubungan dengan kecepatan layanan, kemudahan akses, dan ketersediaan informasi.

Hasil analisis ini menggambarkan bahwa seluruh dimensi layanan masih memerlukan peningkatan yang berkelanjutan. Dengan memperbaiki indikator yang memiliki gap besar dan mempertahankan aspek yang nilainya mendekati harapan, kualitas layanan secara keseluruhan dapat meningkat. Hal ini penting untuk mencapai tingkat kepuasan pengguna yang lebih optimal dan memenuhi standar pelayanan yang diharapkan.

4.1.7 Analisis Importance Performance Analysis Persepsi dan Harapan Pemustaka Mengenai Kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan

Kearsipan Kabupaten Ponorogo

Analisis IPA digunakan untuk menilai sejauh mana kualitas kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo. Analisis IPA melalui beberapa tahap beberapa langkah ilmiah, mulai dari menelaah persepsi dan harapan pemustaka. Setiap atribut dinilai dengan menjumlahkan skor dari seluruh responden. Tingkat persepsi (X_i) dan tingkat harapan (Y_i) dihitung dari rata-rata jawaban peserta penelitian, yang berjumlah 99 pemustaka untuk memperoleh nilai rata-rata persepsi dan harapan untuk tiap pernyataan. Rata-rata persepsi (X) menunjukkan posisi atribut pada sumbu X, sedangkan rata-rata harapan (Y) menggambarkan posisi atribut pada sumbu Y. berikut merupakan hasil analisis IPA menggunakan diagram kartesius.



Gambar 4. 46 Diagram Kartesius

Setiap kuadran menunjukkan kondisi yang berbeda-beda. Pemetaan dilakukan berdasarkan persepsi dan harapan di perpustakaan daerah kabupaten Ponorogo untuk mengidentifikasi serta meningkatkan kualitas pelayanan yang dinilai penting oleh

pustakawan dalam waktu yang relatif singkat. Adapun makna dari masing-masing kuadran dapat dijabarkan sebagai berikut.

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I mencakup pernyataan yang memiliki tingkat harapan tinggi namun tingkat persepsi rendah, sehingga menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan oleh pemustaka. Pernyataan yang termasuk dalam kuadran ini adalah konsistensi pustakawan dalam memberikan layanan sesuai prosedur (P9) serta kemampuan pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan dengan cepat (P21). Kedua atribut ini memiliki nilai persepsi di bawah rata-rata persepsi keseluruhan sebesar 2,85, sementara nilai harapannya relatif tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemustaka memiliki harapan yang besar terhadap kedua aspek tersebut, namun persepsi yang dirasakan belum sesuai. Oleh karena itu, atribut dalam Kuadran I perlu menjadi fokus utama perbaikan karena berpengaruh besar terhadap kesesuaian antara persepsi dan harapan pemustaka terhadap layanan perpustakaan.

Tabel 4. 4 Hasil Pernyataan Kuadran I

No	Dimensi	Kode	Pernyataan	Tingkat Persepsi	Tingkat Harapan
1	<i>Act of Services</i>	P9	Menurut saya pustakawan konsisten dalam memberikan layanan sesuai prosedur	2,77	3,86
2	<i>Information Acces</i>	P21	Menurut saya, saya dapat menemukan informasi yang saya butuhkan dengan cepat	2,56	3,92

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran II berisi pernyataan dengan tingkat harapan dan persepsi yang sama-sama tinggi, yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh perpustakaan telah sesuai dengan harapan pemustaka dan dirasakan secara positif. Pernyataan

dalam kuadran ini meliputi ketanggapan petugas dalam membantu pencarian informasi (P5), sikap ramah dan sopan petugas (P8), kemudahan penggunaan katalog digital atau OPAC (P11), ketersediaan komputer untuk penelusuran informasi (P15), serta kepercayaan diri pemustaka dalam menggunakan katalog online secara mandiri (P17). Nilai persepsi pada pernyataan-pernyataan tersebut berada di atas atau mendekati rata-rata persepsi, yang menunjukkan bahwa layanan yang dirasakan pemustaka telah sejalan dengan harapan mereka. Oleh karena itu, atribut dalam Kuadran II perlu dipertahankan dan dikelola secara konsisten agar kesesuaian antara persepsi dan harapan tetap terjaga.

Tabel 4. 5 Hasil Pernyataan Kuadran II

No	Dimensi	Kode	Pernyataan	Tingkat Persepsi	Tingkat Harapan
1	<i>Affect of Service</i>	P5	Menurut saya petugas selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya butuhkan	2,94	3,86
2	<i>Affect of Service</i>	P8	Menurut saya petugas bersikap ramah dan sopan kepada saya saat melayani	3,35	3,72
3	<i>Library as Place</i>	P11	Menurut saya, saya dengan mudah menggunakan katalog digital atau OPAC untuk mengakses informasi koleksi	2,93	4,05
4	<i>Library as Place</i>	P15	Menurut saya komputer yang tersedia memadai untuk menelusuri informasi	2,94	3,54
5	<i>Library as Place</i>	P17	Menurut saya, saya percaya diri menggunakan katalog online secara mandiri	2,43	4,16

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III mencakup pernyataan dengan tingkat harapan dan persepsi yang relatif rendah, sehingga dianggap kurang mendapat perhatian utama dari pemustaka dibandingkan atribut lainnya. Pernyataan yang termasuk dalam kuadran ini antara lain kompetensi dan profesionalitas pustakawan (P7), kesesuaian layanan dengan jam pelayanan (P10), kecepatan dan kestabilan koneksi internet perpustakaan (P16), kelengkapan dan relevansi koleksi (P18 dan P19), serta kesesuaian data katalog atau OPAC dengan koleksi di rak (P22). Meskipun nilai persepsi pada pernyataan-pernyataan tersebut masih rendah, nilai harapannya cenderung lebih tinggi, yang menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara persepsi dan harapan pemustaka. Namun demikian, karena tingkat harapannya relatif lebih rendah dibandingkan kuadran lain, perbaikan pada kuadran ini tidak menjadi prioritas utama dan dapat dilakukan secara bertahap.

Tabel 4. 6 Hasil Pernyataan Kuadran III

No	Dimensi	Kode	Pernyataan	Tingkat Persepsi	Tingkat Harapan
1	<i>Affect of Service</i>	P7	Menurut saya pustakawan terlihat kompeten dan profesional saat memberikan layanan	1,84	3,37
2	<i>Affect of Service</i>	P10	Menurut saya petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan	2,18	3,54
3	<i>Library as Place</i>	P16	Menurut saya koneksi internet di perpustakaan cepat dan stabil	2,61	3,36
4	<i>Library as Place</i>	P18	Menurut saya, koleksi perpustakaan mencakup topik-topik yang relevan dan lengkap	2,57	3,22
5	<i>Information Access</i>	P19	Menurut saya, koleksi perpustakaan memenuhi kebutuhan informasi saya	2,55	3,49

6	<i>Information Access</i>	P22	Menurut saya data pada katalog atau OPAC dengan data koleksi di rak	2,56	3,47
---	---------------------------	-----	---	------	------

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV menunjukkan pernyataan dengan tingkat harapan rendah tetapi persepsi tinggi, yang berarti layanan pada aspek tersebut telah dirasakan sangat baik oleh pemustaka meskipun tingkat harapannya tidak terlalu tinggi. Pernyataan dalam kuadran ini meliputi (P1), (P2), (P3), (P4), (P6 (P12), (P13), (P15), (P20). Nilai persepsi yang tinggi menunjukkan bahwa layanan pada aspek-aspek tersebut telah melampaui tingkat harapan pemustaka. Oleh karena itu, pengelola perpustakaan dapat mempertimbangkan untuk mengoptimalkan alokasi sumber daya pada kuadran ini dan mengalihkannya pada atribut di Kuadran I yang masih menunjukkan kesenjangan besar antara persepsi dan harapan.

Tabel 4. 7 Hasil Pernyataan Kuadran IV

No	Dimensi	Kode	Pernyataan	Tingkat Persepsi	Tingkat Harapan
1	<i>Affect of Service</i>	P1	Menurut saya petugas memahami kebutuhan informasi saya di perpustakaan	2,96	3,36
2	<i>Affect of Service</i>	P2	Menurut Saya petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya.	3,32	3,49
3	<i>Affect of Service</i>	P3	Menurut saya petugas bersikap adil kepada semua pengunjung.	2,87	2,84
4	<i>Affect of Service</i>	P4	Menurut saya petugas merespon keluhan atau saran yang diberikan oleh saya	2,99	3,15

No	Dimensi	Kode	Pernyataan	Tingkat Persepsi	Tingkat Harapan
5	<i>Affect of Service</i>	P6	Menurut saya petugas merespon ketika saya memberikan pernyataan atau pertanyaan	3,05	3,43
6	<i>Library of Acces</i>	P12	Menurut saya, saya dengan mudah mencari koleksi perpustakaan pada rak koleksi	3,25	3,39
7	<i>Library of Acces</i>	P13	Menurut saya, perpustakaan memberikan informasi letak koleksi dengan baik	3,15	3,55
8	<i>Library of Acces</i>	P15	Menurut saya komputer yang tersedia memadai untuk menelusuri informasi	2,94	3,54
9	<i>Information Access</i>	P20	Menurut saya, koleksi perpustakaan mencakup topik-topik yang relevan dan lengkap	3,03	3,18

4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo secara keseluruhan berada pada kategori sedang apabila ditinjau dari persepsi pemustaka. Hal ini ditunjukkan oleh nilai grand mean persepsi sebesar 2,83, yang berada pada rentang nilai 2,61–3,40. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan sudah berjalan cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal dan masih memerlukan perbaikan pada beberapa aspek indikator tertentu.

Berdasarkan perhitungan grand mean, nilai rata-rata persepsi pemustaka pada dimensi *Affect of Services* sebesar 2,82, dimensi *Library as Access* sebesar 2,99, dan dimensi *Information Access* sebesar 2,67. Ketiga dimensi tersebut sama-sama berada pada kategori sedang. Temuan ini menunjukkan bahwa pemustaka menilai sikap dan

pelayanan petugas, akses terhadap fasilitas perpustakaan, dan akses informasi yang tersedia masih belum sepenuhnya memenuhi harapan ideal pemustaka, meskipun secara umum telah dirasakan cukup memadai. Jika dibandingkan dengan hasil perhitungan grand mean harapan, diperoleh nilai keseluruhan sebesar 3,56 yang masuk dalam kategori tinggi. Pada dimensi *Affect of Services*, nilai grand mean harapan mencapai 3,46, dimensi *Library as Access* sebesar 3,69, dan dimensi *Information Access* sebesar 3,52. Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka memiliki harapan yang tinggi terhadap kualitas layanan yang seharusnya diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo

Adanya perbedaan antara nilai persepsi dan nilai harapan menunjukkan terjadinya kesenjangan (gap) antara layanan yang dirasakan dengan layanan yang diharapkan oleh pemustaka. Kondisi ini sejalan dengan temuan penelitian yang menunjukkan tingkat kepuasan berada pada kategori baik atau puas dan masih terdapat ruang perbaikan pada indikator-indikator yang memiliki nilai persepsi lebih rendah dibandingkan nilai harapan

Dimensi *Information Access* memperoleh nilai grand mean persepsi terendah dibandingkan dimensi lainnya, yaitu sebesar 2,67. Hal ini mengindikasikan bahwa akses terhadap informasi, baik dari segi kelengkapan, kemudahan pencarian, maupun kejelasan informasi, masih menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian lebih. Tingginya nilai harapan pada dimensi ini menunjukkan bahwa pemustaka menginginkan peningkatan kualitas layanan informasi agar dapat mendukung kebutuhan literasi dan pencarian informasi secara lebih optimal.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo telah berjalan cukup baik, namun masih terdapat beberapa indikator yang perlu ditingkatkan, khususnya pada aspek-aspek yang memiliki kesenjangan terbesar antara persepsi dan harapan. Peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan diperlukan agar layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pemustaka dan mencapai kategori kualitas layanan yang lebih tinggi.

4.2.1 Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Ponorogo Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pemustaka dalam Dimensi *Affect of Service*

Nilai grand mean persepsi dan harapan secara keseluruhan *Affect of Service* merupakan gambaran umum kualitas layanan yang dirasakan dan diharapkan oleh pemustaka. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh grand mean persepsi sebesar 2,82 yang berada pada kategori sedang, sedangkan grand mean harapan sebesar 3,46 yang berada pada kategori tinggi. Selisih antara keduanya menghasilkan nilai gap sebesar -0,64, yang menunjukkan bahwa layanan pustakawan belum sepenuhnya memenuhi harapan pemustaka.

Pemetaan Importance Performance Analysis (IPA), sebagian besar indikator *Affect of Service* berada pada Kuadran I (prioritas utama) dan Kuadran III (prioritas rendah). Indikator yang masuk Kuadran I menunjukkan bahwa aspek tersebut dianggap sangat penting oleh pemustaka, namun kinerjanya belum optimal, sehingga harus menjadi fokus utama perbaikan. Indikator tersebut berkaitan dengan pemahaman pustakawan terhadap kebutuhan informasi pemustaka, ketanggapan dalam merespon keluhan, serta kesungguhan dalam memberikan perhatian. indikator yang berada pada Kuadran III menunjukkan bahwa meskipun kinerjanya masih rendah, aspek tersebut belum dianggap sangat penting oleh pemustaka. Namun demikian, indikator ini tetap perlu diperhatikan agar tidak menurunkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa banyak responden memberikan jawaban netral pada sejumlah indikator *Affect of Service*. Tingginya jawaban netral mengindikasikan bahwa pemustaka belum merasakan pengalaman layanan yang konsisten, atau belum memiliki kesan yang kuat terhadap kualitas layanan pustakawan. Hal ini dapat disebabkan oleh keterbatasan interaksi antara pustakawan dan pemustaka, serta belum optimalnya peran pustakawan dalam mendampingi kebutuhan informasi pengguna.

Indikator empati atau kepedulian memperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pemustaka menilai petugas belum sepenuhnya memahami kebutuhan informasi, dengan nilai persepsi gap $-0,40$. Kondisi ini menunjukkan bahwa interaksi yang terbangun antara petugas dan pemustaka masih bersifat standar dan belum menggambarkan pendampingan yang lebih personal. Menurut Lupiyoadi dalam (Sungadi, 2022), empati merupakan komponen penting dalam pelayanan perputakaan karena menentukan sejauh mana petugas mampu memberikan perhatian dan memahami kebutuhan pengguna secara menyeluruh. Selaras dengan teori tersebut, nilai gap yang muncul memperlihatkan bahwa pemustaka masih menginginkan perhatian yang lebih mendalam dari petugas terutama dalam proses pencarian informasi.

Indikator ketanggapan juga menunjukkan ketidaksesuaian antara persepsi dan harapan pemustaka. Pernyataan petugas merespon keluhan dan saran, nilai persepsi dengan gap $-0,16$ menunjukkan bahwa pemustaka menilai petugas belum secara konsisten memberikan respon cepat terhadap permasalahan yang disampaikan. Gap terbesar pada indikator ketanggapan terdapat pada pernyataan “petugas selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi” dengan gap $-0,92$ yang mencerminkan ketidakpuasan signifikan pemustaka terhadap kecepatan layanan. Ketanggapan merupakan kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, sehingga keterlambatan dalam memberi bantuan dapat memengaruhi kepuasan pemustaka secara langsung (Sinollah & Masruro, 2020).

Indikator jaminan atau kepastian, ditemukan bahwa pemustaka memberikan persepsi yang sangat rendah terhadap kompetensi pustakawan. Gap terbesar terletak pada pernyataan petugas selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya butuhkan dengan nilai gap $-1,54$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pemustaka merasa pustakawan belum menunjukkan profesionalitas dan keterampilan teknis yang memadai, terutama dalam mendampingi proses temu kembali informasi. Menurut Wansyah & Saputra (2025), kompetensi petugas sangat berpengaruh terhadap kualitas interaksi layanan dan menentukan keberhasilan pemustaka dalam memperoleh

informasi yang akurat. Kesenjangan yang terjadi di perpustakaan kabupaten Ponorogo mengindikasikan perlunya peningkatan kapasitas petugas melalui pelatihan layanan, penguatan pengetahuan literasi informasi, dan kemampuan komunikasi interpersonal.

Indikator keandalan yang mencakup konsistensi layanan dan kepatuhan terhadap jam pelayanan juga memperoleh nilai persepsi yang rendah. Pernyataan “petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan” memiliki nilai dengan gap $-1,35$, menunjukkan bahwa pemustaka merasa jadwal layanan belum sepenuhnya dijalankan sesuai ketentuan. Hal ini dapat mengganggu efektivitas waktu pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan.

Hasil temuan penelitian sejalan dengan konsep kualitas layanan dalam model SERVQUAL, yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi *assurance* dan *responsiveness* yang menunjukkan gap besar dalam penelitian ini menggambarkan bahwa pemustaka membutuhkan petugas yang kompeten, cepat tanggap, dan mampu memberikan kepastian layanan (Noor & Amal, 2023). Penelitian oleh Risparyanto (2022), menegaskan bahwa kompetensi pustakawan mendukung temuan bahwa kelemahan pada kompetensi petugas, ketanggapan, serta keandalan layanan akan berdampak signifikan terhadap kepuasan pemustaka.

4.2.2 Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pemustaka dalam Dimensi *Library as Place*

Nilai grand mean persepsi dan harapan secara keseluruhan pada dimensi *Library as Place* merupakan gambaran umum kualitas fasilitas dan kondisi ruang perpustakaan yang dirasakan serta diharapkan oleh pemustaka. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh grand mean persepsi sebesar 2,99 yang berada pada kategori sedang, sedangkan grand mean harapan sebesar 3,29 yang berada pada kategori tinggi. Selisih antara keduanya menghasilkan nilai gap sebesar $-0,62$, yang menunjukkan bahwa fasilitas dan kondisi fisik perpustakaan belum sepenuhnya memenuhi harapan pemustaka.

Berdasarkan hasil pemetaan Importance Performance Analysis (IPA), sebagian besar indikator Library as Place berada pada Kuadran I (prioritas utama) dan Kuadran III (prioritas rendah). Indikator yang berada pada Kuadran I menunjukkan bahwa aspek tersebut dianggap penting oleh pemustaka, namun kinerjanya masih belum optimal, sehingga perlu menjadi fokus utama perbaikan. Indikator tersebut berkaitan dengan kemudahan penggunaan OPAC, kejelasan informasi akses koleksi, serta ketersediaan fasilitas teknologi pendukung. Sementara itu, indikator yang berada pada Kuadran III menunjukkan bahwa meskipun kinerjanya masih rendah, aspek tersebut belum dianggap sangat penting oleh pemustaka. Namun demikian, indikator ini tetap perlu diperhatikan agar tidak menurunkan kualitas layanan perpustakaan secara keseluruhan.

Hasil pengolahan data juga menunjukkan bahwa banyak responden memberikan jawaban netral pada sejumlah indikator Library as Place. Tingginya jawaban netral mengindikasikan bahwa pemustaka belum sepenuhnya merasakan kenyamanan dan kemudahan fasilitas secara konsisten, atau belum memiliki pengalaman yang cukup kuat terhadap pemanfaatan ruang dan fasilitas perpustakaan. Kondisi ini dapat disebabkan oleh kurangnya informasi pendukung, keterbatasan pendampingan penggunaan fasilitas, serta belum optimalnya penataan ruang dan sarana teknologi.

Dimensi Library as Place merupakan aspek yang menilai bagaimana perpustakaan berfungsi sebagai ruang fisik maupun ruang belajar yang mendukung kebutuhan informasi pemustaka. Dimensi ini meliputi indikator kemudahan akses, kenyamanan individu, kelengkapan fasilitas modern, serta kepercayaan diri pemustaka dalam memanfaatkan sarana yang tersedia (Widiarini et al., 2023). Library as Place dalam penelitian ini terdiri dari delapan pernyataan yang menggambarkan pengalaman pemustaka ketika menggunakan fasilitas dan ruang perpustakaan. Berdasarkan hasil analisis, grand mean persepsi sebesar 2,67, sedangkan grand mean harapan mencapai 3,29, sehingga terdapat gap sebesar -0,62. Nilai gap negatif ini menandakan bahwa fasilitas dan kondisi ruang perpustakaan belum sepenuhnya memenuhi standar kenyamanan dan kemudahan akses yang diharapkan pemustaka.

Indikator kemudahan akses menunjukkan bahwa beberapa fasilitas penunjang aktivitas temu kembali informasi belum optimal. Pernyataan perpustakaan memberikan kemudahan menggunakan katalog digital atau OPAC untuk mengakses informasi koleksi 2,93 dengan gap $-1,12$, yang merupakan salah satu gap terbesar dalam dimensi ini. Temuan ini menunjukkan bahwa pemustaka masih mengalami kesulitan dalam memanfaatkan OPAC, baik karena keterbatasan perangkat, kurangnya pendampingan, ataupun ketidakjelasan informasi pada katalog. Keberhasilan penggunaan OPAC sangat bergantung pada kejelasan tampilan informasi dan kemudahan antarmuka untuk menghindari hambatan dalam penggunaan katalog dapat mengurangi efektivitas pencarian informasi (Nisa & Arianto, 2025) Evaluasi Antarmuka Online Public Access Catalog “ MyPustaka ” di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY).

Indikator kenyamanan individu juga memperlihatkan ketidaksesuaian antara persepsi dan harapan. Pernyataan terkait kemudahan menemukan letak koleksi memiliki nilai persepsi 3,15 dan gap $-0,39$, sedangkan informasi cara mengakses koleksi memperoleh persepsi 3,02 dan gap $-1,25$. Gap besar pada aspek ini menunjukkan bahwa pemustaka menilai informasi petunjuk penggunaan layanan masih kurang jelas, terutama bagi pengguna baru atau pengguna yang belum familiar dengan sistem klasifikasi perpustakaan. Hal ini sejalan dengan temuan Rahayu & Wibowo (2023) yang menyebutkan bahwa kualitas penandaan ruang, signage koleksi, dan kejelasan instruksi dalam perpustakaan berpengaruh langsung terhadap kenyamanan pengguna dalam menavigasi ruang.

Indikator peralatan modern menunjukkan bahwa pemustaka menilai fasilitas teknologi yang tersedia belum sepenuhnya memadai. Pernyataan “komputer yang tersedia memadai untuk menelusuri informasi” memperoleh nilai persepsi 2,94, sedangkan harapannya mencapai 3,54, sehingga terdapat gap $-0,60$. Sementara itu, koneksi internet memperoleh nilai persepsi 2,61 dengan gap $-0,76$. Kedua temuan ini memperlihatkan bahwa fasilitas digital perpustakaan masih kurang mendukung

kebutuhan pemustaka, terutama mereka yang bergantung pada akses daring untuk mengakses referensi tambahan.

Indikator kepercayaan diri persepsi pemustaka sangat beragam tentang kemampuan mereka dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan secara mandiri. Pernyataan percaya diri menggunakan katalog online secara mandiri memperoleh nilai persepsi 3,43 dengan gap $-0,73$, sedangkan kemampuan mencari koleksi tanpa bantuan petugas memperoleh persepsi 2,57 dengan gap $-0,66$. Temuan ini menunjukkan adanya kebutuhan pendampingan yang lebih intensif, terutama bagi pengguna yang belum terbiasa dengan sistem penelusuran mandiri. Perlu adanya pendampingan dan pelatihan literasi informasi dapat meningkatkan rasa percaya diri pemustaka dalam menggunakan fasilitas secara lebih efektif (Kustati et al., 2025).

Secara keseluruhan indikator dalam dimensi Library as Place menunjukkan nilai gap negatif, dengan beberapa indikator khususnya penggunaan OPAC, kejelasan instruksi akses koleksi, dan fasilitas teknologi memiliki gap yang cukup besar. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas ruang dan fasilitas perpustakaan masih membutuhkan peningkatan signifikan. Optimalisasi fasilitas teknologi, perbaikan tata ruang, peningkatan ketersediaan perangkat digital, dan penyediaan informasi panduan yang lebih jelas menjadi langkah penting untuk meningkatkan kenyamanan dan efektivitas layanan (Khoirunisa & Tarbiyah, 2025). Fokus perbaikan pada indikator-indikator dengan gap terbesar akan membantu perpustakaan dalam menciptakan lingkungan yang lebih ramah pengguna dan mampu memenuhi standar pelayanan yang diharapkan pemustaka.

4.2.3 Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Ponorogo Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pemustaka dalam Dimensi *Information Access*

Nilai grand mean persepsi dan harapan secara keseluruhan pada dimensi Information Access merupakan gambaran umum kualitas akses informasi yang dirasakan dan diharapkan oleh pemustaka. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh grand mean persepsi sebesar 2,67 yang berada pada kategori sedang, sedangkan grand

mean harapan sebesar 3,52 yang berada pada kategori tinggi. Selisih antara keduanya menghasilkan nilai gap sebesar $-0,85$, yang menunjukkan bahwa layanan akses informasi belum sepenuhnya memenuhi harapan pemustaka.

Berdasarkan hasil pemetaan Importance Performance Analysis (IPA), sebagian besar indikator Information Access berada pada Kuadran I (prioritas utama) dan Kuadran III (prioritas rendah). Indikator yang masuk Kuadran I menunjukkan bahwa aspek tersebut dianggap sangat penting oleh pemustaka, namun kinerjanya masih rendah, sehingga harus menjadi fokus utama perbaikan. Indikator tersebut berkaitan dengan ketersediaan koleksi yang sesuai kebutuhan, kecepatan menemukan informasi, serta kesesuaian data katalog dengan koleksi di rak. Sementara itu, indikator yang berada pada Kuadran III menunjukkan bahwa meskipun kinerjanya masih rendah, aspek tersebut belum dianggap sangat penting oleh pemustaka, namun tetap perlu diperhatikan agar tidak menghambat kualitas akses informasi secara menyeluruh.

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa banyak responden memberikan jawaban netral pada beberapa indikator Information Access. Tingginya jawaban netral mengindikasikan bahwa pemustaka belum merasakan kemudahan dan kecepatan akses informasi secara optimal, atau belum memiliki pengalaman pencarian informasi yang konsisten. Kondisi ini dapat disebabkan oleh keterbatasan koleksi yang relevan, ketidaksesuaian data OPAC dengan koleksi fisik, serta belum maksimalnya pendampingan pustakawan dalam proses temu kembali informasi.

Dimensi Information Access merupakan salah satu aspek penting dalam pengukuran kualitas layanan perpustakaan, karena berhubungan langsung dengan kemampuan pemustaka dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan secara cepat, tepat, dan akurat. Dimensi ini meliputi dua indikator utama, yaitu ruang lingkup koleksi dan kecepatan akses informasi, yang masing-masing diukur melalui empat pernyataan. Berdasarkan hasil penelitian, nilai grand mean persepsi untuk dimensi ini adalah 10,69, sedangkan nilai grand mean harapan mencapai 14,07, sehingga terdapat gap sebesar $-0,85$, yang mengindikasikan bahwa kualitas akses informasi yang tersedia belum sesuai dengan ekspektasi pemustaka.

Indikator ruang lingkup koleksi memperlihatkan bahwa pemustaka menilai koleksi perpustakaan belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan informasi mereka. Pernyataan “koleksi perpustakaan memenuhi kebutuhan informasi saya” memperoleh nilai persepsi sebesar 2,55 dan gap $-0,95$ menunjukkan tingkat ketidakpuasan yang cukup tinggi. Pemustaka memandang bahwa koleksi yang tersedia belum sepenuhnya relevan atau memadai untuk menunjang kebutuhan informasi mereka. Ketersediaan koleksi yang relevan dan mutakhir merupakan aspek fundamental bagi keberhasilan perpustakaan sebagai pusat informasi. Keselarasan antara koleksi dan kebutuhan pemustaka merupakan faktor penting dalam meningkatkan efektivitas layanan perpustakaan (Priatama & Ritonga, 2023). Gap yang muncul menunjukkan perlunya perpustakaan melakukan evaluasi dan pengembangan koleksi yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Indikator kecepatan waktu akses, ditemukan bahwa pemustaka menilai kemampuan temu kembali informasi di perpustakaan masih perlu ditingkatkan. Pernyataan “saya dapat menemukan informasi yang saya butuhkan dengan cepat” memperoleh nilai persepsi 2,56 dengan gap $-1,36$, yang merupakan salah satu gap terbesar dalam dimensi ini. Hal ini menunjukkan bahwa proses penelusuran informasi, baik melalui katalog OPAC maupun pencarian langsung di rak, belum berlangsung secara optimal. Selain itu, pernyataan “data pada katalog atau OPAC dengan data koleksi di rak koleksi sudah sesuai” memperoleh gap $-0,92$, mengindikasikan adanya ketidaksesuaian data yang menyebabkan pengguna kesulitan menemukan koleksi yang dicari. Akurasi metadata dan konsistensi katalog merupakan syarat utama keberhasilan sistem untuk menemukan kembali informasi. Ketidaksesuaian katalog dan koleksi fisik dapat menghambat proses pencarian dan menurunkan kepuasan pemustaka.

Hasil temuan penelitian ini sejalan dengan model SERVQUAL. Model SERVQUAL pada dimensi *reliability* meliputi keakuratan sistem, konsistensi layanan, serta keandalan informasi sebagai aspek penting dalam menentukan kualitas akses informasi (Noor & Amal, 2023). Ketidaccocokan data katalog, keterbatasan koleksi, dan lambannya temu kembali menunjukkan rendahnya *reliability* layanan. Hasil

penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mauk & Sau, 2025), yang menjelaskan bahwa kualitas akses informasi sangat dipengaruhi oleh tiga aspek utama, yaitu modernisasi dan keakuratan sistem katalog, pembaruan koleksi secara berkala, dan keterlibatan aktif pustakawan dalam mendampingi pengguna selama proses pencarian informasi. Penelitian tersebut menegaskan bahwa bila ketiga aspek tersebut tidak berjalan optimal, maka pengguna akan mengalami hambatan dalam memperoleh informasi, sehingga kepuasan dan pengalaman mereka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan menurun.

Indikator dalam dimensi *Information Access* menunjukkan nilai gap negatif. Nilai tersebut menandakan adanya kesenjangan signifikan antara persepsi layanan dan harapan pemustaka. Gap terbesar berada pada aspek kecepatan temu kembali informasi dan kecocokan data katalog, yang merupakan elemen dasar dalam penyediaan akses informasi. Perpustakaan perlu melakukan peningkatan melalui pembaruan koleksi, optimalisasi sistem katalog digital, peningkatan akurasi metadata, dan peningkatan peran pustakawan dalam proses pendampingan pencarian informasi. Adanya usaha untuk memperbaiki indikator-indikator yang memiliki gap terbesar, perpustakaan dapat meningkatkan kualitas akses informasi secara menyeluruh, sehingga mampu memenuhi ekspektasi pemustaka dan memperkuat fungsi perpustakaan sebagai pusat rujukan informasi yang efektif dan terpercaya.

4.2.4 Persepsi dan Harapan Pemustaka Mengenai Kualitas Layanan dalam Perspektif Islam

Persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan merupakan penilaian subjektif yang terbentuk dari pengalaman mereka selama berinteraksi dengan pustakawan, sistem layanan, serta fasilitas yang disediakan perpustakaan. Persepsi ini sangat dipengaruhi oleh sikap pustakawan dalam memberikan layanan, seperti keramahan, keadilan, tanggung jawab, dan profesionalisme. Sementara itu, harapan pemustaka mencerminkan standar ideal yang mereka inginkan, yaitu layanan yang cepat, tepat, adil, dan tidak diskriminatif.

Kualitas layanan dalam perspektif Islam tidak hanya diukur dari aspek teknis dan kepuasan pengguna. Islam menekankan nilai-nilai moral dan etika yang melekat pada pelayan layanan. Islam menekankan bahwa setiap bentuk pelayanan harus dilandasi dengan prinsip keadilan (*al-‘adl*), kejujuran (*ash-shidq*), dan amanah. Hal ini sejalan dengan firman Allah SWT dalam QS. Al-Māidah ayat 8, yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا ۖ اعْدِلُوا ۖ هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿٨﴾

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman, jadilah kamu penegak (kebenaran) karena Allah (dan) saksi-saksi (yang bertindak) dengan adil. Janganlah kebencianmu terhadap suatu kaum mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlakulah adil karena (adil) itu lebih dekat pada takwa. Bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan”.

Ayat tersebut menegaskan untuk untuk berlaku adil, meskipun terhadap pihak yang tidak disukai. Keadilan tersebut menjadi cerminan ketakwaan seorang hamba kepada Allah SWT. Ayat tersebut memberikan landasan normatif bahwa dalam memberikan layanan, pustakawan dituntut untuk bersikap objektif dan tidak membedakan pemustaka berdasarkan latar belakang sosial, akademik, maupun personal. Perlakuan yang adil dan profesional akan membentuk persepsi positif pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan. Sebaliknya, pelayanan yang diskriminatif dan tidak konsisten akan menimbulkan persepsi negatif serta menurunkan tingkat kepercayaan pemustaka.

Adanya sikap ihsan dalam pelayanan, yaitu memberikan layanan secara maksimal dan melebihi sekadar kewajiban. Ihsan dalam konteks perpustakaan tercermin dari kesungguhan pustakawan dalam membantu pemustaka menemukan informasi, kesabaran dalam melayani, serta kesediaan memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi pemustaka. Dengan demikian, pelayanan tidak hanya berorientasi pada kepuasan duniawi, tetapi juga bernilai ibadah.

a. Persepsi dan Harapan Pemustaka Dimensi *Affect of Service* dalam Prespektif Islam

Dimensi *Affect of Service* menekankan aspek sikap, empati, keramahan, kesopanan, dan kepedulian petugas layanan dalam berinteraksi dengan pemustaka. Dimensi *Affect of Service* sangat memengaruhi persepsi dan kepuasan pemustaka, karena layanan tidak hanya dinilai dari kelengkapan fasilitas atau kecepatan layanan, tetapi juga dari kualitas interaksi manusiawi yang dirasakan secara langsung.

Dalam perspektif Islam, perilaku pelayanan yang baik merupakan manifestasi dari akhlak mulia (akhlaq al-karimah). Islam memandang bahwa setiap bentuk pelayanan kepada sesama manusia bernilai ibadah apabila dilakukan dengan niat yang ikhlas dan cara yang baik. Hal ini sejalan dengan firman Allah SWT dalam QS. Al-Ma'idah ayat 85, yang berbunyi:

فَاتَّبِعُوا اللَّهَ بِمَا قَالُوا جَنَّتٍ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ خَالِدِينَ فِيهَا ذَلِكَ جَزَاءُ الْمُحْسِنِينَ ﴿٨٥﴾

Artinya : “Maka, Allah memberi pahala kepada mereka atas sesuatu yang telah mereka ucapkan, (yaitu) surga yang mengalir di bawahnya sungai-sungai, sedang mereka kekal di dalamnya. Itulah balasan (bagi) orang-orang yang berbuat kebaikan”.

Ayat diatas memeberikan pemahaman bagi siapa saja yang benar-benar beriman dan ikhlas kepada Allah SWT akan dianugerahi balasan berupa surga. Surga digambarkan sebagai tempat penuh anugerah dan keindahan, dengan kebun-kebun serta taman-taman yang tak terlukiskan oleh kata-kata. Kenikmatan itu diberikan Allah SWT kepada hamba-hamba-Nya yang beriman dan melakukan amal saleh selama hidup di dunia. Karena itu, manusia diperintahkan untuk memiliki empati, saling membantu, dan peduli kepada sesama. Sebaliknya, Allah SWT tidak menyukai sikap sombong dan egois.

b. Persepsi dan Harapan Pemustaka Dimensi *Library as Place* dalam Prespektif Islam

Dimensi *Library as Place* menitikberatkan pada perpustakaan sebagai ruang fisik dan simbolik yang memberikan kenyamanan, keamanan, ketenangan, serta mendukung aktivitas intelektual pemustaka. Aspek ini mencakup tata ruang, kebersihan, pencahayaan, suasana yang kondusif, serta rasa aman yang dirasakan pengguna selama berada di perpustakaan. Persepsi pemustaka terhadap dimensi ini sangat menentukan intensitas kunjungan dan kualitas pengalaman mereka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

Dalam perspektif Islam, ruang memiliki nilai fungsional dan spiritual. Islam mengajarkan bahwa lingkungan yang tertata, aman, dan nyaman merupakan sarana untuk mendukung manusia dalam menjalankan peran sebagai khalifah di bumi, termasuk dalam menuntut ilmu. Hal ini sejalan dengan firman Allah SWT dalam surat Al-Anbiya' ayat 80 yang berbunyi :

وَعَلَّمْنَاهُ صَنْعَةَ لَبُوسٍ لَّكُمْ لِنُحْصِنَكُمْ مِنْ بَأْسِكُمْ فَهَلْ أَنْتُمْ شَاكِرُونَ ﴿٨٠﴾

Artinya: “Kami mengajarkan pula kepada Daud cara membuat baju besi untukmu guna melindungimu dari serangan musuhmu (dalam peperangan). Maka, apakah kamu bersyukur (kepada Allah)?”.

Konteks fasilitas perpustakaan yang berbentuk kemajuan teknologi pada masa kini merupakan bagian dari anugerah Allah SWT yang dapat dimanfaatkan untuk mendukung berbagai aktivitas manusia. Perpustakaan daerah sebagai pusat informasi di lingkungan masyarakat dituntut untuk terus beradaptasi dan melakukan pembaruan agar tetap relevan dan tidak tertinggal oleh perkembangan zaman. Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan yang melahirkan beragam inovasi teknologi, perpustakaan memiliki peluang untuk mengintegrasikan perangkat dan fasilitas modern demi menunjang kebutuhan para penggunanya

(Alhidayatullah, 2023). Penyediaan sarana yang memadai harus diimbangi dengan pemeliharaan yang baik agar layanan perpustakaan dapat berfungsi secara optimal, efektif, dan efisien

c. Persepsi dan Harapan Pemustaka Dimensi *Information Access* dalam Prespektif Islam

Dimensi *Information Access* berkaitan dengan kemudahan pemustaka dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan secara cepat, akurat, relevan, dan dapat dipercaya. Dimensi ini mencakup ketersediaan koleksi, sistem temu kembali informasi, akses terhadap sumber digital maupun cetak, serta kompetensi pustakawan dalam membantu pemustaka menemukan informasi yang valid. Persepsi pemustaka terhadap dimensi ini sangat menentukan tingkat kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap layanan perpustakaan.

Dalam perspektif Islam, akses terhadap informasi tidak hanya dipandang sebagai kebutuhan intelektual, tetapi juga sebagai amanah moral. Islam menekankan pentingnya kehati-hatian dalam menerima, menyampaikan, dan menggunakan informasi agar tidak menimbulkan kesalahan atau kemudharatan. Prinsip ini ditegaskan dalam firman Allah SWT pada QS. Al-Hujurat ayat yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصْحَبُوا عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ ﴿٦﴾

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman, jika seorang fasik datang kepadamu membawa berita penting, maka telitilah kebenarannya agar kamu tidak mencelakakan suatu kaum karena ketidaktahuan(-mu) yang berakibat kamu menyesali perbuatanmu itu”.

Perkembangan teknologi pada masa kini telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari aktivitas sehari-hari. Informasi dapat diperoleh dengan sangat cepat melalui internet maupun media sosial. Sebagai lembaga penyedia informasi

untuk memperluas wawasan dan menunjang kegiatan penelitian, perpustakaan dituntut untuk menghadirkan data yang valid dan terpercaya. Beragam layanan serta sumber pengetahuan yang dimiliki perpustakaan daerah memberikan peluang bagi pemustaka untuk belajar dan meningkatkan kompetensinya secara mandiri (Iswara, 2023). Penguatan citra perpustakaan daerah sebagai kedinasan profesional yang menyediakan layanan informasi bagi pemustaka yang akan semakin menegaskan fungsinya sebagai sarana pembelajaran mandiri.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis persepsi dan harapan pemustaka terhadap kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas layanan perpustakaan berada pada kategori baik. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan yang diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo telah berjalan dengan baik serta memperoleh penilaian positif dari pemustaka sebagai pengguna layanan perpustakaan. Berdasarkan pengukuran kualitas layanan menggunakan metode LibQual+™ yang mencakup tiga dimensi, yaitu *Affect of Service*, *Library as Place*, dan *Information Access*, mayoritas indikator berada pada kategori baik. Pada dimensi *Affect of Service*, indikator empati, ketanggapan, jaminan atau kepastian, dan keandalan menunjukkan penilaian persepsi yang baik. Selanjutnya, pada dimensi *Library as Place*, indikator kemudahan akses, kenyamanan individu, peralatan yang modern dan kepercayaan diri juga berada pada kategori baik. Sementara itu, pada dimensi *Information Access*, indikator ruang lingkup koleksi dan kecepatan waktu akses berada pada kategori cukup baik dibandingkan indikator lainnya.

5.2 Saran

1. Bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo disarankan untuk melakukan peningkatan layanan secara bertahap, khususnya pada dimensi *Information Access* yang dalam penelitian ini menunjukkan nilai persepsi relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya. Peningkatan layanan dapat difokuskan pada indikator ruang lingkup koleksi dan kecepatan waktu akses informasi. Upaya peningkatan ruang lingkup koleksi dapat dilakukan melalui penambahan dan pembaruan koleksi yang relevan, mutakhir, serta sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Sementara itu, peningkatan pada indikator kecepatan waktu akses informasi dapat dilakukan dengan mengoptimalkan sistem katalog daring (OPAC), 100 memastikan kesesuaian antara data koleksi OPAC dan koleksi yang tersedia

di rak, serta memberikan pendampingan atau bimbingan singkat kepada pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas penelusuran informasi. Selain itu, pihak perpustakaan juga disarankan untuk mempertahankan kualitas layanan yang telah dinilai baik oleh pemustaka, khususnya pada dimensi *Affect of Service dan Library as Place* dan bagi Penelitian Selanjutnya

2. Bagi Peneliti Selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian sejenis dengan menggunakan pendekatan atau metode yang berbeda guna memperoleh sudut pandang mengenai kualitas layanan perpustakaan. Salah satu alternatif yang dapat digunakan adalah mengombinasikan metode LibQual+™ dengan metode lain, seperti Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap terkait persepsi, harapan, dan tingkat kepuasan pemustaka. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat memperluas jumlah responden atau cakupan objek penelitian agar hasil yang diperoleh memiliki tingkat generalisasi yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, P. M. (2015). Living in the world that is fit for habitation : CCI's ecumenical and religious relationships. In *Aswaja Pressindo*.
- Anggraini, L. D., Deoranto, P., & Iksari, D. M. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri*, 4(2), 74–81.
- Alhidayatullah. (2023). Digitalisasi Layanan dan Fasilitas Perpustakaan dalam Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan Daerah Kota Sukabumi. *Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen*, 2(43), 35–44.
- Baihaqy, A. A., & Masruri, A. (2024). Kompetensi Pustakawan Dalam Menciptakan Pelayanan Prima Di Perpustakaan. *Jurnal Perpustakaan*, 15(2), 157–168.
<https://doi.org/10.20885/unilib.Vol15.iss2.art6>
- Budiono, F. L. (2015). Persepsi dan Harapan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Data pada Smartphone di Jakarta. *Buletin Pos Dan Telekomunikasi*, 11(2), 93.
<https://doi.org/10.17933/bpostel.2013.110201>
- Fatmawati, E., Santosa, B., & Sulandari, S. (2004). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Administrasi Fakultas Ekonomi Undip. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1, 312–334.
- Handoyo, M. Z. E., Burhanudin, M., & Rahmadhani, A. (2021). Persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan “Rumah Ilmu” Universitas Negeri Semarang. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 17(1), 128–140.
<https://doi.org/10.22146/bip.v17i1.873>
- Islamy, M. A., Wahyudin, D., & Margana, H. H. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode Libqual+. *Ejournal.Upi.Edu*, 3(1), 104–111.
<https://repository.unair.ac.id/55065/>
- Iswara, D. F. (2023). Aktivitas Layanan Referensi dalam Penelusuran Informasi di Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan. *Journal of International Multidisciplinary Research*, 2(2), 155–161.

- Jayanti, F., & Arista, N. T. (2019). Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura. *Competence : Journal of Management Studies*, 12(2), 205–223. <https://doi.org/10.21107/kompetensi.v12i2.4958>
- Kalsum, U., Tarifu, L., & Ibrahim, C. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Halu Oleo. *Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 11(2), 41. <https://doi.org/10.24036/124531-0934>
- Laksana, S. Y., Rachmawati, T. S., & Yanto, A. (2019). Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Fakultas Pertanian Universitas Padjadjaran Dengan Menggunakan Metode Libqual+Tm. *Jurnal Pustaka Budaya*, 6(2), 39–49. <https://doi.org/10.31849/pb.v6i2.3187>
- Leonisti, A. A., Fajriyah, A., & Mubasyiroh, M. (2024). Analisis Kualitas Layanan Pengguna Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional Malang Menggunakan Metode LibQUAL+TM. *LibTech: Library and Information Science Journal*, 5(1). <https://doi.org/10.18860/libtech.v5i1.27616>
- Mahendra, M. A., & Nabila, J. (2024). Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Libqual Di Smp Negeri 18 Kota Jambi. *Scinary*, 2(2), 38–44. <https://doi.org/10.24036/scinary.v2i2.62>
- Panggabean, S., & Ali, M. N. (2024). Pelayanan Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Sibolga. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Budaya*, 10(3), 519. <https://doi.org/10.32884/ideas.v10i3.1841>
- Putra, A., Alamsyah, M. N., & Susilo, A. T. (2024). Pemanfaatan Metode Importance Performance Analisis Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Website. 5(4), 1225–1232. <https://doi.org/10.47065/josh.v5i4.5498>
- Rifandi, A. R., Suriadi, I. G. A. K., & Dewi, D. A. S. (2024). Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Universitas Udayana Dengan Metode CSI (Customer Satisfaction Index) Dan IPA (Importance Performace Analysis). *Jurnal Pendidikan Sains Dan Teknologi Terapan*,

01(03), 228–236.

- Rizky, T. D., Huda, N., Muslikh, M., & Rini, N. (2020). Analysis (LibQual) on Loyalty and Library Satisfaction; A Case Study in YARSI University Library Service Center. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 16(2), 182–195. <https://doi.org/10.33830/jom.v16i2.963.2020>
- Rodiyah, & Inah Indrakasih, R. (2020). Persepsi Dan Harapan Pemustaka Terhadap Pengembangan Sistem Manajemen Perpustakaan Uin Raden Intan Di Era Covid 19 Menuju New Normal Lifestyle. *Jurnal Pustaka Budaya*, 7(2), 113–123. <https://doi.org/10.31849/pb.v7i2.4178>
- Rulli Hastuti, U. (2022). Konsep Layanan Perpustakaan : Analisis Tafsir Surat Al-Maidah Ayat (2). *THE LIGHT : Journal of Librarianship and Information Science*, 2(2), 88–93. <https://doi.org/10.20414/light.v2i2.6182>
- Safrizal, Novi Merlianita Sari, & M. F. (2023). Penerapan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index di Puskesmas Langsa Lama. *Jurnal Manajemen Dan Perbankan (Jumpa)*, 10(36), 1–12. <https://doi.org/10.55963/jumpa.v10i3.582>
- Setiawan, I. (2015). Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Referensi Dalam Memenuhi Kebutuhan Pemustaka Di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sinjai. *Fakultas Adab Dan Humaniora, Ilmu Perpustakaan, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*, 15. [http://repositori.uin-alauddin.ac.id/1316/1/IRWAN SETIAWAN.pdf](http://repositori.uin-alauddin.ac.id/1316/1/IRWAN%20SETIAWAN.pdf)
- Soraya, N. (2018). Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Kompetensi Dosen Dalam Mengajar Pada Program Studi Pai Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan Uin Raden Fatah Palembang. *Tadrib: Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 4(1), 183–204. <https://doi.org/10.19109/tadrib.v4i1.1957>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Twum, K. K., Yalley, A. A., Agyapong, G. K. Q., & Ofori, D. (2021). The influence of Public University library service quality and library Brand image on user loyalty. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 18(2), 207–

227. <https://doi.org/10.1007/s12208-020-00269-w>

Widiyanto, A. S. (2012). *Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Harapan dan Persepsi Pemustaka Di Perpustakaan Umum Kabupaten Pemekasan.*

Yovianda Safitri, & Gustina Erlianti. (2024). Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Pada Perpustakaan Universitas Metamedia. *Journal of Creative Student Research*, 2(1), 208–214.
<https://doi.org/10.55606/jcsrpolitama.v2i1.3537>

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
 Jalan Gajayana 50 Malang 65144 Telepon/Faksimile (0341) 558933
 Website: <http://saintek.uin-malang.ac.id>, email: saintek@uin-malang.ac.id

Nomor : B-140.O/FST.01/TL.00/09/2025
 Lampiran : -
 Hal : Permohonan Penelitian

Yth. Pimpinan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo
 Jl. Ir. H Juanda No.172, Tonatan, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63418

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian mahasiswa Jurusan Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang atas nama:

Nama : MOCHAMAD ZAKI RAMADHAN HASYIM
 NIM : 210607110011
 Judul Penelitian : Analisis Persepsi dan Harapan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Ponorogo
 Dosen Pembimbing : ANINDYA GITA PUSPITA,M.A.

Maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin pada mahasiswa tersebut untuk melakukan penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo dengan waktu pelaksanaan pada tanggal 18 September 2025 sampai dengan 03 Oktober 2025.

Malang, 24 September 2025

a.n Dekan
 a.n. Dekan
 Wakil Dekan I

Scan QRCode ini



Untuk verifikasi keaslian surat



Prof. Dr. EVIKA SANDI SAVITRI,M.P.
 NIP. 197410182003122002

2. Form Kuesioner Penelitian.

Analisis Persepsi dan Harapan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Ponorogo

zakiramedhanhasim@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Assalamualaikum Wr. Wb.
Halo, Sahabat Suara Kota! 🗣️
Perkenalkan, saya Mochamad Zaki Ramadhan Hasyim, mahasiswa akhir Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Saya sedang melakukan penelitian skripsi berjudul:

📌 "Analisis Persepsi dan Harapan Pemustaka Mengenai Kualitas Layanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Ponorogo."

🎯 Tujuan Penelitian
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka

Nama *

Jawaban Anda

Usia *

☐ 18–24 tahun
☐ 25–34 tahun
☐ 35–44 tahun
☐ Yang lain: _____

Pekerjaan *

☐ Mahasiswa
☐ Pelajar
☐ PNS
☐ Pegawai Swasta
☐ Lainnya

Jenis Kelamin *

☐ Laki-Laki
☐ Perempuan

Berikutnya

Halaman 1 dari 11 Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. - [Hubungi pemilik formulir](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Apakah formulir ini tampak mencurigakan? [Laporkan](#)

Google Formulir

Analisis Persepsi dan Harapan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Ponorogo

zaktramadhanhasim@gmail.com [Ganti email](#)

Tidak dibagikan

• Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Petunjuk Pengisian

1. Kuisioner ini ditujukan bagi pengunjung perpustakaan umum kabupaten ponorogo

2. Jawablah setiap pernyataan sesuai pengalaman dan pendapat Anda dengan memilih skala berikut Persepsi:

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

Jawablah setiap pernyataan sesuai pengalaman dan pendapat Anda dengan memilih skala berikut Harapan:

- 1 = Sangat Tidak Penting
- 2 = Tidak penting
- 3 = Netral
- 4 = Penting
- 5 = Sangat Penting

3. Setiap bagian terdiri dari dua jenis pernyataan:

- **Persepsi** → menggambarkan pengalaman Anda saat ini.
- **Harapan** → menggambarkan kondisi yang Anda inginkan dari program tersebut.

4. Tidak ada jawaban benar atau salah → mohon isi dengan jujur dan apa adanya.

5. Jawaban Anda bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik.

Indikator 1: Empathy (Empati)

(P1) Menurut saya petugas memahami kebutuhan informasi saya di perpustakaan. *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

(H1) Menurut saya petugas memahami kebutuhan informasi saya di perpustakaan. *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Penting ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Penting

(P2) Menurut Saya petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya. *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

(H2) Menurut Saya petugas memberikan perhatian yang sungguh sungguh kepada saya. *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Penting ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Penting

(P3) Menurut saya petugas bersikap adil kepada semua pengunjung. *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

(H3) Menurut saya petugas bersikap adil kepada semua pengunjung. *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Penting ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Penting

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

Halaman 2 dari 11

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Komentar ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Bantuan formulir formulir](#) [Pernyataan Layanan](#) [Kebijakan Privasi](#)

Apakah formulir ini tampak mencurigakan? Laporkan

Google Formulir

Analisis Persepsi dan Harapan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Ponorogo

zakiramadhanhasim@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Indikator 2 : Responsiveness (Ketanggapan)

(P4) Menurut saya petugas merespon keluhan atau saran yang diberikan oleh saya. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

(H4) Menurut saya petugas merespon keluhan atau saran yang diberikan oleh saya. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Penting ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Penting

(P5) Menurut saya petugas selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya butuhkan. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

(H5) Menurut saya petugas selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya butuhkan. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Penting ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Penting

(P6) Menurut saya petugas merespon ketika saya memberikan pernyataan atau pertanyaan. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Penting ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Penting

(H6) Menurut saya petugas merespon ketika saya memberikan pernyataan atau pertanyaan. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Penting ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Penting

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

Halaman 3 dari 11

[Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Hubungi pemilik formulir](#) · [Pernyataan Layanan](#) · [Kebijakan Privasi](#)

Apakah formulir ini tampak mencurigakan? [Laporkan](#)

Google Formulir

Analisis Persepsi dan Harapan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Ponorogo

zakiramadhanhasim@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Indikator 3 : Assurance (Jaminan atau Kepastian)

(P7) Menurut saya pustakawan terlihat kompeten dan profesional saat memberikan layanan *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

(H7) Menurut saya pustakawan terlihat kompeten dan profesional saat memberikan layanan *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Penting ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Penting

(P8) Menurut saya petugas bersikap ramah dan sopan kepada saya saat melayani. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

(H8) Menurut saya petugas bersikap ramah dan sopan kepada saya saat melayani *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Penting ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Penting

Kembali Berikutnya

Halaman 4 dari 11

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google - [Hubungi pemilik formulir](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Apakah formulir ini tampak mencurigakan? [Laporkan](#)

Google Formulir

Analisis Persepsi dan Harapan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Ponorogo

zakiramadhanhasim@gmail.com [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Indikator 4 : Reliability (kendala)

(P9) Menurut saya pustakawan konsisten dalam memberikan layanan sesuai prosedur. *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

(H9) Menurut saya pustakawan konsisten dalam memberikan layanan sesuai prosedur. *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Penting ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Penting

(P10) Menurut saya petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan. *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

(H10) Menurut saya petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan. *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Penting ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Penting

Kembali

Berikutnya

Halaman 5 dari 11

[Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. - [Hubungi pemilik formulir](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Apakah formulir ini tampak mencurigakan? [Laporkan](#)

Google Formulir



Analisis Persepsi dan Harapan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Ponorogo

zakiramadhanhasim@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Indikator 5 : Ease of Navigation (kemudahan akses)

(P11) Menurut saya, saya dengan mudah menggunakan katalog digital atau OPAC untuk mengakses informasi koleksi. *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

(H11) Menurut saya, saya dengan mudah menggunakan katalog digital atau OPAC untuk mengakses informasi koleksi. *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Penting ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Penting

(P12) Menurut saya, saya dengan mudah mencari koleksi perpustakaan pada rak koleksi *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

(H12) Menurut saya, saya dengan mudah mencari koleksi perpustakaan pada rak koleksi. *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Penting ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Penting

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

Halaman 6 dari 11

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Hubungi pemilik formulir](#) · [Persetujuan Layanan](#) · [Kebijakan Privasi](#)

Apakah formulir ini tampak mencurigakan? [Laporkan](#)

Google Formulir

Analisis Persepsi dan Harapan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Ponorogo

zakramadhanhasim@gmail.com [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Indikator 6 : Conveinc (Kenyamanan Individu)

(P13) Menurut saya, perpustakaan memberikan informasi letak koleksi dengan baik *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

(H13) Menurut saya, perpustakaan memberikan informasi letak koleksi dengan baik *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Penting ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Penting

(P14) Menurut saya perpustakaan memberikan informasi secara jelas cara mengakses koleksi perpustakaan *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

(H14) Menurut saya perpustakaan memberikan informasi secara jelas cara mengakses koleksi perpustakaan *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Penting ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Penting

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

Halaman 7 dari 11

[Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. - [Hubungi pemilik formulir](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Apakah formulir ini tampak mencurigakan? [Laporkan](#)

Google Formulir



Analisis Persepsi dan Harapan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Ponorogo

zakiramadhanhasim@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Indikator 7 : Modern Equipment (Peralatan yang Modern)

(P15) Menurut saya komputer yang tersedia memadai untuk menelusuri informasi *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

(H15) Menurut saya komputer yang tersedia memadai untuk menelusuri informasi *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Penting ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Penting

(P16) Menurut saya koneksi internet di perpustakaan cepat dan stabil. *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

(H16) Menurut saya koneksi internet di perpustakaan cepat dan stabil. *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Penting ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Penting

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

Halaman 8 dari 11

[Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. - [Hubungi pemilik formulir](#) - [Pernyataan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Apakah formulir ini tampak mencurigakan? [Laporkan](#)

Google Formulir

Analisis Persepsi dan Harapan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Ponorogo

zakiramadhanhasim@gmail.com [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Indikator 7 : Self Reliace (Kepercayaan Diri)

(P17) Menurut saya, saya percaya diri menggunakan katalog online secara mandiri *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

(H117) Menurut saya, saya percaya diri menggunakan katalog online secara mandiri *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Penting ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Penting

(P18) Menurut saya, saya mampu mencari sendiri koleksi tanpa bantuan pustakawan. *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

(H18) Menurut saya, saya mampu mencari sendiri koleksi tanpa bantuan pustakawan. *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Penting ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Penting

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

Halaman 9 dari 11

[Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Hubungi pemilik formulir](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Apakah formulir ini tampak mencurigakan? [Laporkan](#)

Google Formulir



Analisis Persepsi dan Harapan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Ponorogo

zakiramadhanhasim@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Indikator 7 : Scope (Ruang Lingkup)

(P19) Menurut saya, koleksi perpustakaan memenuhi kebutuhan informasi saya *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

(H19) Menurut saya, koleksi perpustakaan memenuhi kebutuhan informasi saya *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Penting ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Penting

(P20) Menurut saya, koleksi perpustakaan mencakup topiktopik yang relevan dan *
lengka .

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

(H20) Menurut saya, koleksi perpustakaan mencakup topiktopik yang relevan dan *
lengka

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Penting ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Penting

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

Halaman 10 dari 11

[Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. - [Hubungi pemilik formulir](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Apakah formulir ini tampak mencurigakan? [Laporkan](#)

Google Formulir

Analisis Persepsi dan Harapan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Ponorogo

zaklramadhanhasim@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Indikator 7 : Timeliness (Kecepatan Waktu akses)

(P21) Menurut saya, saya dapat menemukan informasi yang saya butuhkan dengan cepat. *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

(H21) Menurut saya, saya dapat menemukan informasi yang saya butuhkan dengan cepat. *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Penting ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Penting

(P22) Menurut saya data pada katalog atau OPAC dengan data koleksi di rak koleksi sudah sesuai. *

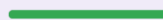
1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

(H22) Menurut saya data pada katalog atau OPAC dengan data koleksi di rak koleksi sudah sesuai. *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Penting ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Penting

Kembali

Kirim



Halaman 11 dari 11

Kosongkan
formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. - [Hubungi pemilik formulir](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Apakah formulir ini tampak mencurigakan? [Laporkan](#)

Google Formulir

3. Dokumentasi



4. Uji Validitas Persepsi

		Correlations																						TOTAL
		X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	X09	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	
X01	Pearson Correlation	1	194	145	177	311	153	352	363	231	193	381	301	320	026	017	368	018	395	182	000	228	150	495
	Sig. (2-tailed)		584	446	349	094	420	057	049	220	087	038	108	085	892	707	046	926	031	336	1000	227	430	007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X02	Pearson Correlation	104	1	523	388	185	248	312	383	365	151	398	229	460	237	099	216	540	269	066	557	-103	013	550
	Sig. (2-tailed)	584		003	035	328	187	084	037	047	424	029	224	011	208	684	253	002	150	730	001	587	944	002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X03	Pearson Correlation	145	523	1	486	247	346	124	363	326	300	316	360	270	190	472	288	663	067	470	498	153	381	669
	Sig. (2-tailed)	446	003		006	188	061	515	049	078	107	089	051	150	314	008	123	000	743	009	005	419	050	000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X04	Pearson Correlation	177	388	486	1	219	412	135	444	539	330	172	360	363	282	362	320	520	-096	112	300	020	265	593
	Sig. (2-tailed)	349	035	006		245	024	078	014	002	075	362	050	056	131	050	231	003	652	557	107	916	157	000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X05	Pearson Correlation	311	185	247	219	1	324	329	271	219	316	460	280	416	351	389	130	328	348	490	358	398	445	684
	Sig. (2-tailed)	094	328	188	245		081	076	147	245	089	011	134	022	057	034	495	076	060	006	052	030	014	000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X06	Pearson Correlation	153	248	346	412	324	1	135	041	251	120	022	368	308	349	014	213	443	005	408	108	105	103	453
	Sig. (2-tailed)	420	187	061	024	081		476	831	181	528	907	047	098	059	939	258	014	977	025	577	580	586	012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X07	Pearson Correlation	352	312	124	135	329	135	1	-026	-008	438	296	144	129	126	203	152	188	632	119	-021	218	019	441
	Sig. (2-tailed)	057	084	515	478	076	476		890	968	015	112	385	496	506	281	421	319	005	911	246	022	015	000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X08	Pearson Correlation	363	383	363	444	271	041	-026	1	536	006	521	362	229	114	390	041	245	135	090	401	008	509	552
	Sig. (2-tailed)	049	037	049	014	147	831	890		002	976	003	049	224	548	033	831	192	476	638	010	966	004	002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X09	Pearson Correlation	231	365	326	537	219	251	-008	536	1	279	130	308	314	337	286	124	324	-023	155	372	-197	423	543
	Sig. (2-tailed)	220	047	078	002	245	181	968	002		135	492	101	092	068	155	513	081	906	415	043	298	020	002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X10	Pearson Correlation	193	151	300	330	316	120	438	006	279	1	-042	136	113	213	268	383	367	120	375	000	325	189	584
	Sig. (2-tailed)	307	424	107	075	089	528	015	976	135		826	473	361	254	153	083	037	528	041	1000	079	324	005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X11	Pearson Correlation	381	398	316	172	460	022	296	521	130	-042	1	293	335	171	481	326	207	384	145	565	430	224	594
	Sig. (2-tailed)	038	029	089	382	011	907	112	003	492	826		116	071	367	007	079	272	036	443	001	018	235	001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X12	Pearson Correlation	301	229	360	360	280	368	164	362	306	136	293	1	052	284	586	-054	455	087	254	226	120	217	539
	Sig. (2-tailed)	106	224	051	050	134	047	385	049	101	473	116		785	128	001	777	011	648	175	231	529	248	002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X13	Pearson Correlation	320	460	270	585	368	129	438	234	314	314	330	308	1	245	-086	405	199	030	422	427	414	088	590
	Sig. (2-tailed)	005	011	150	056	022	088	496	224	092	361	071	785		157	716	009	026	292	854	020	024	687	002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X14	Pearson Correlation	026	237	190	282	351	349	126	114	337	215	171	284	265	1	191	-020	326	237	504	027	094	402	484
	Sig. (2-tailed)	892	298	314	131	057	059	586	548	068	254	367	128	157		313	918	079	208	005	889	620	028	007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X15	Pearson Correlation	071	099	472	362	389	014	203	390	266	268	481	586	-099	191	1	045	311	237	431	-046	294	411	579
	Sig. (2-tailed)	707	604	008	050	034	939	281	033	155	153	007	001	716	313		813	094	206	018	026	114	024	001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X16	Pearson Correlation	368	216	288	230	130	219	152	041	124	321	326	-054	486	-020	045	1	287	104	189	212	681	074	453
	Sig. (2-tailed)	046	253	123	221	485	266	421	839	015	005	077	008	0918	918	313		124	586	318	200	000	697	012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X17	Pearson Correlation	018	549	663	520	328	443	188	245	324	363	207	455	405	326	311	287	1	-055	258	214	233	280	646
	Sig. (2-tailed)	826	002	000	003	076	014	319	192	081	037	272	011	026	079	094	124		772	169	091	215	133	000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X18	Pearson Correlation	395	289	082	-086	348	005	832	135	-023	120	384	087	199	237	237	104	-055	1	269	093	184	012	399
	Sig. (2-tailed)	031	150	743	062	060	877	000	476	086	528	038	648	292	208	206	586	772		150	626	331	949	029
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X19	Pearson Correlation	182	066	470	112	490	408	118	090	155	375	145	254	035	504	431	189	258	269	1	133	244	582	560
	Sig. (2-tailed)	236	730	009	557	006	025	535	638	415	041	443	175	854	005	018	318	169	150		485	194	001	001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X20	Pearson Correlation	000	557	496	500	358	106	-021	461	372	000	565	228	427	027	406	212	314	093	133	1	080	346	526
	Sig. (2-tailed)	1000	001	005	107	052	577	911	010	043	1000	001	231	020	889	026	280	091	626	485		676	081	003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X21	Pearson Correlation	228	-103	153	020	398	105	218	008	-197	325	430	-120	410	094	294	661	233	184	244	080	1	075	415
	Sig. (2-tailed)	227	587	419	916	030	580	246	966	298	079	018	529	024	620	114	000	215	331	194	076		695	022
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X22	Pearson Correlation	150	013	381	265	445	103	-019	509	423	186	224	217	098	402	411	074	280	012	582	346	075	1	

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5. Uji Validitas Harapan.

[illegible]

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

6. Uji Reliabilitas Persepsi Dan Harapan.

Persepsi

Reliability Statistics

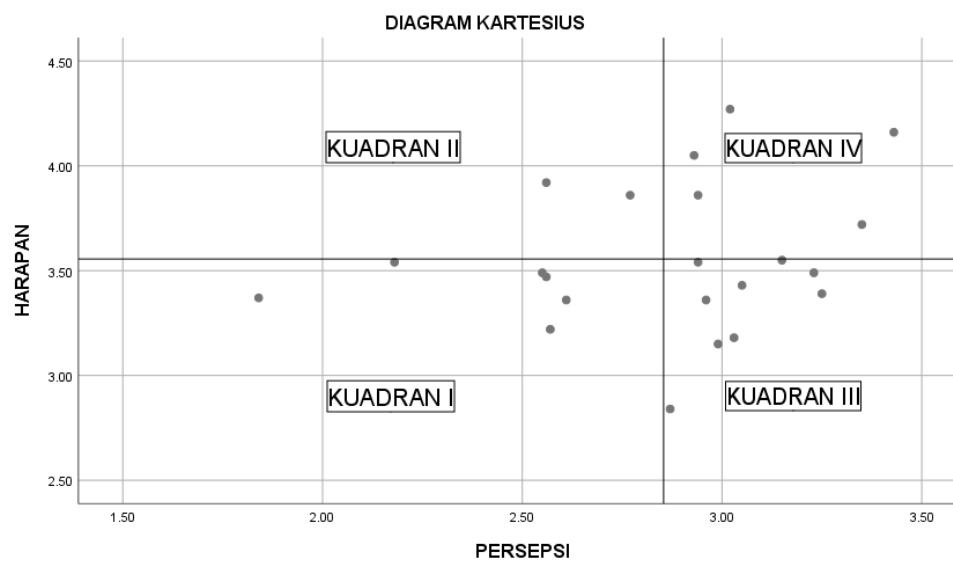
Cronbach's Alpha	N of Items
.875	22

Harapan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.863	22

7. Diagram Kartesius



8. Hasil Cek Turnitin.

Top Sources

23%  Internet sources
6%  Publications
13%  Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	
	etheses.uin-malang.ac.id	8%
2	Internet	
	repository.ulb.ac.id	3%
3	Internet	
	repository.radenfatah.ac.id	<1%
4	Internet	
	repository.uinjkt.ac.id	<1%
5	Internet	
	repository.ub.ac.id	<1%
6	Internet	
	digilib.uinsby.ac.id	<1%