

**LAPORAN**  
**MONITORING DAN EVALUASI**  
**KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP**  
**PELAYANAN PERPUSTAKAAN**



**UNIVERSITAS EFARINA**  
**2021**

## **KATAPENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kita berbagai macam nikmat, sehingga aktivitas hidup yang kita jalani ini akan selalu membawa keberkahan, baik kehidupan di alam dunia ini, lebih-lebih lagi pada kehidupan akhirat kelak, sehingga semua cita-cita serta harapan yang ingin kita capai menjadi lebih mudah dan penuh manfaat.

Terima kasih kami ucapkan kepada Tim Monitoring dan Evaluasi Perpustakaan Universitas Efarina, teman-teman Pustakawan Universitas maupun fakultas, penelitian ini terselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Kami menyadari sekali, di dalam penyusunan penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan serta banyak kekurangan-kekurangannya, baik dari segi tata bahasa maupun tulisan, kami harap penelitian ini dapat membawa kemajuan untuk Universitas Efarina, terutama Perpustakaan Universitas Efarina serta memberikan masukan serta evaluasi kegiatan yang sudah berjalan. Kedepannya mudah-mudahan Perpustakaan Universitas Efarina dapat memberikan layanan yang lebih baik, sesuai dengan harapan Bapak/Ibu serta pemustaka pada umumnya.

Pematangsiantar, Agustus 2021

**Tim Penyusun**

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
<b>BABI     PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1.Latar Belakang.....	1
<b>BABII    TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1.Kualitas Pelayanan.....	5
2.2.Kepuasan Pemustaka.....	6
2.3.Kepuasan Fasilitas.....	7
<b>BABIII   METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>8</b>
3.1.1.Metode Penelitian yang digunakan.....	8
3.1.2.Lokasi dan Waktu Penelitian.....	8
3.1.3.Populasi dan Sampel.....	8
3.1.4.Teknik Pengumpulan Data.....	9
3.1.5.Jenis dan Sumber Data .....	10
3.2.   Instrumen Penelitian.....	10
3.3.   Teknik Analisis Data.....	11
<b>BABIV    MONITORING DAN EVALUASI.....</b>	<b>13</b>
4.1.Hasil penelitian.....	13
4.1.1.Deskripsi Obyek Penelitian.....	13
4.1.2.Deskripsi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	13
4.1.3.Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan.....	14
4.1.4.Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Pemustaka.....	15
4.1.5.Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Fasilitas.....	16
4.1.6.Uji Reliabilitas Instrumen.....	17
4.2.Hasil Monitoring dan Evaluasi.....	17
4.2.1.Jumlah Responden.....	17
4.2.2.Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan.....	18
4.2.3.Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pemustaka .....	31
4.2.4.Deskripsi Data Variabel Kepuasan Fasilitas.....	34

<b>BABV</b>	<b>SIMPULANDANSARAN.....</b>	<b>40</b>
	5.1.Simpulan.....	40
	5.2.Saran .....	43
	DaftarPustaka.....	45

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perpustakaan Merupakan wadah yang dibutuhkan oleh setiap tingkatan pendidikan mulai dari sekolah dasar sampai dengan perguruan tinggi. Perpustakaan didirikan agar kegiatan belajar-mengajar yang digariskan dalam kurikulum dapat berjalan lancar. Perpustakaan sebagai institusi informasi dan ilmu pengetahuan memiliki tugas dan peluang besar untuk berperan serta aktif dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa. Dengan koleksi bahan pustaka yang dikelola dan fasilitas yang tersedia, perpustakaan dapat mendorong masyarakat untuk meningkatkan akses informasi dalam rangka peningkatan kecerdasan religi, intelektual, kognisi, afeksi, dan kinetik mereka. Hal ini sesuai yang tertera dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan pada Bab 1 Pasal 1 ayat 1 : “Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksinya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan system yang bakuguna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi parapemustaka”(Undang-Undang Dasar No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan).

Menurut Sulistyio Basuki dalam Febriyani (2013:10), “Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual”. Sedangkan menurut Sutarno NS (2006 :11),”Perpustakaan adalah suatu ruangan, bagian dari gedung/bangunan, atau gedung tersendiri, yang berisikan buku-koleksi, yang disusun dan diatur sedemikian rupa, sehingga mudah untuk dicari dan dipergunakan sewaktu-waktu diperlukan oleh pembaca”.

Dari kedua definisi di atas dapat disimpulkan bahwa Perpustakaan adalah suatu unit kerja dari suatu badan yang mengelola bahan pustaka, baik berupa buku maupun bukan buku yang disusun secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pengguna perpustakaan.

Menurut Suwarno (2009:80) pemustaka adalah pengguna fasilitas yang

disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya). Menurut Sutarno (2006:118) perkembangan masyarakat pemakai dapat disebabkan oleh: pertama, upaya perpustakaan melalui berbagai cara dan media, yakni atas dorongan dari luar (faktor eksternal), dan kedua, disebabkan makin bertambahnya pengetahuan, wawasan dan kesadaran yang tumbuh dari diri mereka sendiri (faktor internal), tetapi kondisi itu bisa juga akibat dari keduanya, yaitu atas upaya perpustakaan dan atas kehendak masyarakat, yang bermuara pada makin bertambahnya intensitas pemanfaatan jasa perpustakaan

Berhubungan dengan pasal di atas, bahwa perpustakaan mempunyai fungsi dalam memenuhi kebutuhan pendidikan dan informasi, hal ini menyatakan bahwa adapun fungsi perpustakaan dalam pendidikan, yaitu perpustakaan menyediakan berbagai informasi yang meliputi bahan tercetak, terekam maupun koleksi lainnya sebagai sarana untuk menerapkan tujuan pendidikan, melalui fungsi ini manfaat yang dihasilkan adalah, untuk membangkitkan dan mengembangkan minat yang telah dimiliki pengguna yaitu dengan mempertinggi kreatifitas dan kegiatan intelektual, dan mempercepat penguasaan dalam bidang pengetahuan dan teknologi baru, sedangkan perpustakaan dalam fungsi informasi yaitu perpustakaan, menyediakan berbagai jenis informasi yang meliputi bahan tercetak, terekam maupun koleksi lainnya agar pengguna perpustakaan dapat, mengambil berbagai ide dan buku yang ditulis oleh para ahli dan berbagai bidang Ilmu, menumbuhkan rasa percaya diri dalam menyerap informasi dalam berbagai bidang serta mempunyai kesempatan untuk dapat memilih informasi yang layak yang sesuai dengan kebutuhannya.

Kualitas layanan perpustakaan dapat dilihat dari dua sisi, yaitu: pertama, hal-hal yang dapat mendukung peningkatan kualitas layanan perpustakaan adalah: SDM yang dimiliki rata-rata adalah pustakawan tingkat ahli berpendidikan strata satu (S1) sampai dengan strata tiga (S3) sehingga kompetensinya dalam memberikan layanan tidak diragukan lagi; Teknologi Informasi yang diaplikasikan sangat mendukung kecepatan dan ketepatan proses layanan seperti program layanan peminjaman dan pengembalian buku, pengolahan bahan pustaka, ketersediaan buku, dan akses internet yang memadai. Kedua, hal-hal yang dapat menurunkan derajat kualitas layanan adalah: koleksi bahan pustaka yang kebanyakan terbitan lama dan berbahasa Inggris (*out of date*), perangkat komputer yang sudah usang terutama yang digunakan untuk penelusuran katalog terpasang sering tidak berfungsi karena macet/rusak.

Kualitas pelayanan merupakan hal penting yang diperlukan untuk menjamin kepuasan pemustaka, baik karyawan, mahasiswa, maupun masyarakat umum yang berkunjung

keperpustakaan. Kualitas pelayanan ditentukan oleh indikator-indikator yang menunjang terciptanya pelayanan yang maksimal yang dapat diberikan oleh tenaga perpustakaan, antara lain adalah bukti langsung (*tangible*), Keandalan (*reability*), tanggung jawab (*responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*empathy*).

Kepuasan fasilitas juga merupakan hal yang tak kalah penting demi terciptanya suasana yang nyaman bagi pengunjung, kemudahan akses, dan ketersediaan fasilitas yang lengkap dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi para pemustaka. Fasilitas yang lengkap dapat memberikan nilai atau kesantunan diri bagi siapa saja yang berkunjung ke perpustakaan, salah satu fasilitas yang paling dibutuhkan di perpustakaan adalah tampilan katalog yang menarik dan mudah diakses. Selain itu, ruang baca, ruang diskusi, toilet, serta fasilitas lain juga tersedia dengan bersih dan nyaman untuk digunakan.

Menurut Day dalam Tjiptono (1996:146) bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksiapan/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Sedangkan menurut pakar pemasaran Kotler (1999:52) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Dari beberapa definisi pakar tersebut, kepuasan adalah perasaan senang atau lega karena harapan tentang sesuatu terpenuhi.

Sebagai suatu lembaga pendidikan tinggi, perguruan tinggi dikelola dengan berpedoman pada kepentingan civitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, tenaga kependidikan, dan tenaga pendidik. Dalam pelaksanaannya perguruan tinggi harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas guna mendukung keberhasilan tujuan dari perguruan tinggi. Salah satu fasilitas pendukung keberhasilan suatu perguruan tinggi adalah melalui penyediaan perpustakaan yang turut melaksanakan Tridharma melalui penyediaan, pengorganisasian, dan memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan.

Untuk meningkatkan layanan terhadap pemustaka, baik dari segi fisik maupun dari peningkatan sumber daya manusia melalui maka dipandang perlu LPM Universitas Efarina melakukan "Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Pemustaka terhadap Pelayanan Perpustakaan di Lingkungan Universitas Efarina.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Kualitas Pelayanan

Sesuai dengan fungsinya perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna perpustakaan sebagai lembaga penyedia jasa diharapkan dapat memenuhi kepuasan penggunanya dengan penyediaan berbagai sumber informasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1991) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya. Dengan kata lain apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tetapi sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pengguna dan berakhir pada tanggapan pengguna. Tanggapan pengguna terhadap kualitas pelayanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh terhadap keunggulan suatu pelayanan.

Model kualitas pelayanan yang populer dan hingga kini banyak dijadikan sebagai acuan dalam riset pemasaran jasa adalah model *servqual* (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry. *Servqual* yang dijadikan acuan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah sebagai berikut: (1) Bukti Langsung (*Tangible*), (2) Keandalan (*Reliability*), (3) Tanggung Jawab (*Responsiveness*), (4) Jaminan (*Assurance*), (5) Empati (*Empathy*).

Perpustakaan Universitas Efarina dalam memberikan pelayanan kepada pengguna berpedoman pada dimensi-dimensi yang ditetapkan dalam *servqual*. Namun demikian penerapan dimensi *servqual* tidak langsung menjamin kepuasan pengguna perpustakaan dalam menggunakan jasa perpustakaan, untuk itu masih perlu diketahui penerapan *servqual* pada perpustakaan UNEFA agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pengguna perpustakaan.



## 2.2. Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka merupakan faktor yang menentukan keberhasilan suatu perpustakaan. Kepuasan dapat diartikan sebagai sesuatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan.

Menurut Sulisty (1991:51) perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya.

Menurut Sulisty (1991:52) secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah (a) memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa, (b) menyediakan bahan pustaka rujukan (referens) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa program pascasarjana dan pengajar, (c) menyediakan ruangan belajar untuk pemakai perpustakaan, (d) menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai, (e) menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal. Jadi tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat perguruan tinggi demi mencapai tujuannya. Menurut Suwarno (2009:80) pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya). Menurut Sutarno (2006:118) perkembangan masyarakat pemakai dapat disebabkan oleh: pertama, upaya perpustakaan melalui berbagai cara dan media, yakni atas dorongan dari luar (faktor eksternal), dan kedua, disebabkan makin bertambahnya pengetahuan, wawasan dan kesadaran yang tumbuh dari diri mereka sendiri (faktor internal), tetapi kondisi itu bisa juga akibat dari keduanya, yaitu atas upaya perpustakaan dan atas kehendak masyarakat, yang bermula pada makin bertambahnya intensitas pemanfaatan jasa perpustakaan.

Menurut Day dalam Tjiptono (1996:146) bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksihinggaan/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Sedangkan menurut pakar pemasaran Kotler (1999:52) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Dari beberapa definisi pakar tersebut,

kepuasan adalah rasa senang atau lega karena harapan tentang sesuatu terpenuhi.

### **2.3. Kepuasan Fasilitas**

Kasmir (2005:3) mengatakan faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusianya. Artinya, peranan manusia (karyawan), yang melayani pelanggan merupakan faktor utama karena hanya dengan manusia lah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Sutarno (2003:109) koleksi bahan pustaka yang memadai, baik mengenai jumlah, jenis, dan mutunya, yang tersusun rapi, dengan sistem pengolahan sertakan kemudahan akses atau temu kembali informasi, merupakan salah satu kunci keberhasilan perpustakaan. Oleh sebab itu perpustakaan perlu memiliki koleksi bahan pustaka yang relatif lengkap sesuai dengan visi, misi, perencanaan strategi, kebijakan, dan tujuannya. Koleksi bahan pustaka yang baik adalah dapat memenuhi selera, keinginan dan kebutuhan pembaca.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1.1. Metode Penelitian yang Digunakan**

Dalam melakukan sebuah penelitian untuk memecahkan atau menyelesaikan suatu masalah diperlukan suatu metode penelitian, penggunaan metode dalam penelitian disesuaikan dengan masalah serta tujuan penelitian tersebut. Dalam hal ini metode penelitian sangat penting dalam pelaksanaan, pengumpulan data dan analisis data, pemilihan metode yang tepat akan membantu peneliti untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Metode adalah suatu cara yang ditempuh untuk mencapai tujuan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengungkapkan, menggambarkan dan menyimpulkan hasil data untuk memecahkan suatu permasalahan melalui cara-cara tertentu sesuai dengan prosedur penelitian.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2012:13) penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Melalui penggunaan metode penelitian deskriptif diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang objek penelitian sebagaimana mestinya berdasarkan fakta yang ada saat penelitian dan memberikan interpretasi secara rasional atas hasil analisis untuk mendapatkan makna dan implikasi dari suatu masalah yang ingin dipecahkan dalam penelitian.

#### **3.1.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Universitas Efarina yang berkedudukan di Pekanbaru. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April sampai dengan Agustus 2021.

#### **3.1.3. Populasi dan Sampel**

Populasi merupakan sekumpulan individu yang memiliki karakteristik sama yang menjadi pusat perhatian dan menjadi sumber data penelitian untuk memecahkan masalah dalam penelitian. Menurut Arikunto (2010:173) "Populasi adalah keseluruhan subjek".

Sampel merupakan sebagian yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi sehingga mendapatkan sumber informasi serta data yang akan diteliti. Menurut Arikunto (2010:174) "Sampel adalah sebagian atau wakil

daripopulasiyangsedangditeliti”.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Efarina yang menjadi anggota perpustakaan yang berjumlah 7.099 mahasiswa sampai dengan tahun 2019. Penarikan sampel menggunakan rumus *Slovin* :

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

Populasi N adalah 1.810 mahasiswa dengan taraf kesalahan 5% maka besarnya pengambilan sampel adalah sebagai berikut :

No	Program Studi	Jumlah Mahasiswa	Jumlah Sampel
1	S1 – Farmasi	638	246
2	S1 – Keperawatan	112	88
3	S1 – Ilmu Kesehatan Masyarakat	54	48
4	D3 – Kebidanan	113	88
5	D3 – Fisioterapi	67	57
6	D3 – Analisis Kesehatan	78	65
7	D3 – Radiologi	84	69
8	S1 – PGSD	231	146
9	S1 – PBSI	62	54
10	S1 – Pendidikan Matematika	59	51
11	S1 – Teknik Informatika	88	72
12	S1 – Teknik Elektro	67	57
13	S1 – Teknik Lingkungan	53	47
14	S1 - Manajemen	104	83

Sedangkan untuk Fakultas pertanian sampel yang digunakan penulis adalah sampel jenuh. Menurut Sugiyono (2010:68) sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel, istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

### 3.1.4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian. Data yang terkumpul akan digunakan sebagai bahan analisis dan pengujian hipotesis yang telah dirumuskan. Oleh karena itu pengumpulan data harus dilakukan dengan sistematis,

terarah dan sesuai dengan masalah penelitian yang sedang diteliti.

Adapun teknik-teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai cara pengumpulan data menurut Sugiyono (2012:193) yaitu “Teknik pengambilan data dilakukan dengan kuesioner (angket). Pengumpulan data dilakukan dengan mengajukan daftar pernyataan secara terstruktur dalam bentuk tulisan (angket) yang ditujukan kepada responden yaitu mahasiswa Universitas Efarina yang menjadi anggota perpustakaan pusat maupun fakultas.

### 3.1.5. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian yang dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang dibagikan kepada mahasiswa UNEFA.

### 3.2. Instrumen Penelitian

Padasebuah penelitian diperlukan sebuah alat ukur, alat ukur dalam sebuah penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Jadi pengertian instrumen menurut Sugiyono (2012:148) adalah “Suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Metode yang digunakan untuk mengungkapkan variabel tersebut adalah melalui kuesioner yang dibagikan kepada anggota perpustakaan UNEFA.

Jawabankuesioner disusun menurut skala *Likert* atau metode rating yang dijumlahkan (*method of summated ratings*) yaitu metode pengamatan sikap yang menggunakan respon subyek sebagai dasar penentuan nilai skalanya. Hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono (2010:93), Skala *Likert* adalah suatu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi, seseorang atau kelompok tentang permasalahan yang diungkapkan berdasarkan tingkat kepentingan untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban dapat diberi skor sebagai berikut:

**Tabel 3.1.**

Pilihan	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
R	Ragu-Ragu	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

### 3.3. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini data mempunyai kedudukan yang paling tinggi karena data merupakan penggambaran dari variabel yang diteliti yang berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis. Oleh karena itu, benartidaknya data (kualitas data) sangat menentukan berkualitas tidaknya hasil penelitian. Kualitas data tergantung baik tidaknya instrumen pengumpul data. Uji kualitas data pada dasarnya merupakan pengujian terhadap instrumen pengumpul data (dalam hal ini kuesioner), yaitu uji tingkat validitas dan reliabilitas. Dalam penelitian ini analisis data dan pengujian hipotesis ini, untuk membuktikan kebenaran hipotesis penelitian dilakukan melalui regresi berganda dengan menggunakan program *Statistical Product and Service Solution (SPSS)*.

### 3.3.1. Uji Validitas Instrumen

Validitas menggambarkan bagaimana instrumen (kuesioner), kuesioner benar-benar mampu mengukur hal yang akan diukur sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi validitas, maka alat ukur tersebut makin tepat mengenai sasaran yang diinginkan. Sampel yang digunakan untuk mengukur uji validitas adalah sebanyak 20 orang. Menurut Sugiyono (2007:353) dihitung menggunakan rumus:

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

Keterangan:

- $r_{xy}$  : korelasi validitas item yang dicari
- $x$  : skor yang diperoleh subjek dari seluruh item
- $y$  : skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item
- $n$  : banyaknya responden penelitian

Hipotesis:

Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  maka kuisisioner valid.

Jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  maka kuisisioner tidak valid.

Kriteria keputusan:

- a. Apabila korelasi di bawah 0,444 maka dapat dikatakan tidak valid.
- b. Apabila korelasi di atas 0,444 maka dapat dikatakan valid.

### 3.3.2. Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas merupakan tingkat kepercayaan terhadap suatu hasil pengukuran

dengan reliabilitas tinggi adalah pengukuran yang mampu memberi nilai ukur terpercaya. Menurut Sugiyono (2010:354), tingkat reliabilitas secara internal diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*, dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

$$\sigma^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n}$$

Keterangan:

- r : reliabilitas instrumen
- k : banyaknya butir pertanyaan
- n : jumlah responden
- x : nilai skor yang dipilih
- $\sigma_t^2$  : varian total
- $\sum \sigma_b^2$  : jumlah varian total

Hipotesis:

- Ho : Data reliabel
- Ha : Data tidak reliabel

Kriteria keputusan:

- a. Apabila *Cronbach's alpha*  $\leq 0.6$ , maka dapat dikatakan tidak reliabel.
- b. Apabila *Cronbach's alpha*  $\geq 0.6$ , maka dapat dikatakan reliabel.

## **BAB IV**

### **MONITORING DAN EVALUASI**

#### **4.1. Hasil Penelitian**

##### **4.1.1. Deskripsi Obyek Penelitian**

Berdiri sejak tahun 2012 dan memiliki wilayah seluas 10 hektar menjadikan Universitas Efarina sebagai universitas pertama dan terbesar di Kabupaten Simalungun. Sebagai lembaga yang menjamin standar mutu pendidikan, Universitas Efarina telah terakreditasi oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT). Saat ini Universitas Efarina memiliki 4 Fakultas dengan 14 Program Studi.

Selain fokus dibidang pendidikan, Universitas Efarina juga memiliki misi mengembangkan bakat, minat dan keahlian mahasiswa. Untuk itu Universitas Efarina menyediakan berbagai Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) yang dapat diikuti oleh mahasiswa untuk mengembangkan kreativitas mereka.

##### **4.1.2. Deskripsi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen**



Uji validitas yaitu suatu alat yang digunakan untuk mendapatkan data yang *valid* serta untuk mengukur ketepatan interpretasi yang dibuat dari hasil pengukuran atau evaluasi, sedangkan uji reliabilitas adalah proses pengukuran terhadap ketepatan (konsisten) dari suatu instrument untuk menunjukkan apabila digunakan beberapakali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Penyebaran kuesioner dilakukan pada 20 responden sebagai uji coba pertanyaan kuesioner tersebut. Apakah pertanyaan yang dibuat mewakili persepsi karyawan. Kuesioner dibagi menjadi tiga variabel yaitu Kepuasan pemustaka ( $X_1$ ), Kepuasan fasilitas ( $X_2$ ), dan kualitas Pelayanan ( $X_3$ ).

#### 4.1.3. Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji validitas instrument variabel kualitas pelayanan dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan**

No. Butir	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,668	0,444	Valid
2	0,496	0,444	Valid
3	0,772	0,444	Valid
4	0,651	0,444	Valid
5	0,584	0,444	Valid
6	0,649	0,444	Valid
7	0,559	0,444	Valid
8	0,803	0,444	Valid
9	0,665	0,444	Valid
10	0,822	0,444	Valid
11	0,749	0,444	Valid
12	0,578	0,444	Valid
13	0,744	0,444	Valid
14	0,779	0,444	Valid
15	0,633	0,444	Valid
16	0,752	0,444	Valid

17	0,624	0,444	Valid
18	0,826	0,444	Valid
19	0,659	0,444	Valid
20	0,632	0,444	Valid
21	0,585	0,444	Valid
22	0,447	0,444	Valid
23	0,825	0,444	Valid
24	0,583	0,444	Valid
25	0,540	0,444	Valid
26	0,573	0,444	Valid
27	0,797	0,444	Valid
28	0,659	0,444	Valid
29	0,472	0,444	Valid
30	0,638	0,444	Valid
31	0,740	0,444	Valid
32	0,638	0,444	Valid
33	0,740	0,444	Valid
34	0,638	0,444	Valid
35	0,740	0,444	Valid

Sumber data primer yang diolah peneliti

Pada tabel di atas diperoleh data yang menyatakan bahwa dari 35 (tiga puluh lima) pertanyaan yang diajukan kepada responden seluruh pertanyaan dinyatakan valid, yaitu item 1 (0,668), item 2 (0,496), item 3 (0,772), item 4 (0,651), item 5 (0,584), item 6 (0,649), item 7 (0,559), item 8 (0,803), item 9 (0,663), item 10 (0,822), item 11 (0,749), item 12 (0,578), item 13 (0,744), item 14 (0,779), item 15 (0,633), item 17 (0,624), item 18 (0,826), item 19 (0,659), item 20 (0,632), item 21 (0,585), item 22 (0,447), item 23 (0,825), item 24 (0,583), item 25 (0,540), item 26 (0,573), item 27 (0,797), item 28 (0,659), item 29 (0,472), item 30 (0,638), dan item 31 (0,740), item 32 (0,638), item 33 (0,740), item 34 (0,638), dan item 35 (0,740) dinyatakan valid karena skor padar hitung lebih besar dari tabel (0,444).

#### 4.1.4. Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Pemustaka

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen variabel Kepuasan Pemustaka dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pemustaka**

No. Butir	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,884	0,444	Valid

2	0,803	0,444	Valid
3	0,833	0,444	Valid
4	0,883	0,444	Valid
5	0,664	0,444	Valid
6	0,625	0,444	Valid
7	0,659	0,444	Valid
8	0,445	0,444	Valid
9	0,671	0,444	Valid

Sumber data primer yang diolah peneliti

Pada table diatas diperoleh data yang menyatakan bahwadari9 (sembilan) pertanyaan yang diajukan kepada responden seluruhnya dinyatakan valid, yaitu item 1(0,884),item2(0,803),item3(0,833),item4(0,883),item5(0,664),item6(0,625),item7 (0,659), item 8 (0,445), dan item 9 (0,671), dinyatakan valid karena r hitung lebih besar darir tabel (0,444).

#### 4.1.5. UjiValiditasInstrumenVariabelKepuasanFasilitas

BerdasarkanhasilujivaliditasinstrumenvariabelkepuasanfasilitasdenganmenggunakanSPSSdiperoleh hasil sebagaiberikut :

**Tabel4.3.**

#### Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Fasilitas

No.Butir	rhitung	rtabel	Keterangan
1	0,563	0,444	Valid
2	0,667	0,444	Valid
3	0,555	0,444	Valid
4	0,573	0,444	Valid
5	0,627	0,444	Valid
6	0,466	0,444	Valid
7	0,445	0,444	Valid
8	0,574	0,444	Valid
9	0,565	0,444	Valid

Sumberdataprimeryangdiolahpeneliti

Pada tabel di atas diperoleh data yang menyatakan bahwa dari dua puluh tujuh pertanyaan tujuh belas pernyataan tersebut dinyatakan valid, karena r hitung lebih dari rtabel(0,444),yaituitem1(0,563),item2(0,667),item3(0,555),item4(0,573),item5(0,627), item 6 (0,446). item 7 (0,445), item 8 (0,574), Item 9 (0,565), dinyatakan validkarena r hitunglebih besar darir tabel (0,444).

#### 4.1.6. Uji Reliabilitas Instrumen

Berdasarkan hasil uji reliabilitas instrumen variabel kepemimpinan, kompensasi, dan kinerja dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.4. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen**

Variabel	Koefisien Cronbach's Alpha	r tabel	Keterangan
Kepuasan Pemustaka	0,912	0,666	Reliabel
Kepuasan Fasilitas	0,918	0,666	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,712	0,666	Reliabel

Sumber data primer yang diolah peneliti

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa variabel kepuasan pemustaka, kepuasan fasilitas, dan kualitas pelayanan menunjukkan hasil yang reliabel karena koefisien *cronbach's alpha* kepuasan pemustaka (0,912), kepuasan fasilitas (0,918), dan kualitas pelayanan (0,712) lebih besar dari r tabel (0,666), sehingga ketiga variabel tersebut dapat digunakan sebagai alat ukur yang dapat dilakukan berulang-ulang.

#### 4.2. Hasil Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Pemustaka diharapkan dapat mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Survei dilakukan dengan menggunakan kuesioner dimana peserta diberikan pertanyaan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pemustaka

##### 4.2.1. Jumlah Responden

**Tabel 4.5. Jumlah Responden**

No	Program Studi	Jumlah Responden
1	S1 – Farmasi	246
2	S1 – Keperawatan	88
3	S1 – Ilmu Kesehatan Masyarakat	48
4	D3 – Kebidanan	88
5	D3 – Fisioterapi	57
6	D3 – Analisis Kesehatan	65
7	D3 – Radiologi	69
8	S1 – PGSD	146
9	S1 – PBSI	54
10	S1 – Pendidikan Matematika	51

11	S1 – Teknik Informatika	72
12	S1 – Teknik Elektro	57
13	S1 – Teknik Lingkungan	47
14	S1 - Manajemen	83

#### 4.2.2. Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1991) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya. Dengan kata lain apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tetapi sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan penggunaan berakhir pada tanggapan pengguna. Tanggapan pengguna terhadap kualitas pelayanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh terhadap keunggulan suatu pelayanan.

Model kualitas pelayanan yang populer dan hingga kini banyak dijadikan sebagai acuan dalam riset pemasaran jasa adalah model *servqual* (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry. *Servqual* yang dijadikan acuan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah sebagai berikut: (1) Bukti Langsung (*Tangible*), (2) Keandalan (*Reliability*), (3) Tanggung Jawab (*Responsiveness*), (4) Jaminan (*Assurance*), (5) Empati (*Empathy*).

**Tabel 4.6.**  
**Skor Jawaban Responden tentang Kualitas Pelayanan**  
**Perpustakaan**

No	Pertanyaan	Perpustakaan	
		Skor Total	Rata-Rata
<b>I. Tangible (Bukti Langsung)</b>			
1	Gedung perpustakaan strategis dan representatif	963	4,34
2	Ruang perpustakaan bersih, nyaman dan memadai	997	4,49
3	Kapasitas ruang memadai dengan jumlah pengunjung	844	3,80
4	Koleksi yang dimiliki Perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan Saudara di perpustakaan	825	3,72
5	Penataan rak buku tersusun dengan rapi dan sesuai klasifikasi subjek	906	4,08
6	Tersedia Wifi internet di perpustakaan	982	4,42
7	Tersedia katalog <i>online</i> /OPAC	859	3,87

8	Tersedia web perpustakaan	883	3,98
9	Tersedia tempat penitipantas dan rak sepatu	937	4,22
<b>II. Reability (Kehandalan)</b>			
1	Pustakawan memberikan pelayanan secara maksimal	958	4,32
2	Pustakawan melayani secara terbuka dan jujur	981	4,42
3	Pustakawan mampu melayani dengan 5S (Salam, Sapa, Senyum, Santun, dan Selesai)	947	4,27
4	Pustakawan mampu menggunakan teknologi alat bantu pelayanan	924	4,16
5	Pustakawan mampu menyediakan berbagai jenis referensi	904	4,07
6	Penampilan pustakawan rapi	952	4,29
7	Akses katalog <i>online</i> responsif dan mudah digunakan	862	3,88
<b>III. Responsiveness (Tanggung Jawab)</b>			
1	Pustakawan memberitahukan batas waktu kembali peminjaman buku	999	4,50
2	Pustakawan mengingatkan atas keterlambatan pengembalian bahan pustaka	951	4,28
3	Saran dan kritikan Saudara direspon dengan cepat oleh pustakawan	897	4,04
4	Pustakawan <i>responsive</i> terhadap saudara pada saat membutuhkan bantuan	936	4,22
5	Pustakawan mampu menjaga ruang perpustakaan selalu bersih dan rapi	969	4,36
6	Pustakawan tegad dalam menerapkan sanksi	954	4,30
7	Pustakawan menjaga privasi peminjam	962	4,33
<b>IV. Assurance (Jaminan)</b>			
1	Pustakawan berkompeten dan profesional dalam melayani Saudara.	974	4,39
2	Pustakawan selalu melayani dengan sabar dan sopan kepada Saudara	980	4,41
3	Pustakawan menyelesaikan masalah/keluhan dan memberikan informasi yang dibutuhkan Saudara secara cepat, tepat,	947	4,27
4	Pustakawan memahami kebutuhan Saudara	919	4,14
5	Pustakawan menerbitkan kartu anggota perpustakaan	972	4,38
<b>V. Empathy (Empati)</b>			
1	Pustakawan mampu menjalin hubungan yang baik dengan Saudara.	971	4,37
2	Pustakawan mampu berkomunikasi dengan baik	972	4,38
3	Pustakawan mampu melayani Saudara dengan penuh perhatian	939	4,23
4	Pustakawan mendahulukan kepentingan Saudara	907	4,09
5	Pustakawan melayani secara obyektif (tidak membedakan)	966	4,35
6	Pustakawan melayani dan menghargai Saudara	968	4,36
7	Pustakawan memiliki sifat yang responsif terhadap saudara	963	4,34

B  
erd  
asa  
rka  
nta  
bel  
4.6.  
dip  
ero  
leh  
has  
ilja  
wa  
ban  
ter  
had

ap kualitas pelayanan pemustakasebagai berikut:

1. Skor jawaban **tertinggi** pada Perpustakaan variabel kualitas pelayanan dengan indikator *Tangible* (bukti langsung) terletak pada pertanyaan nomor 2 dengan skor 997 (rata-rata 4,49), *Reliability* (Kehandalan) terletak pada pertanyaan nomor 2 dengan skor 981 (rata-rata 4,42), *Responsiveness* (Tanggung Jawab) terletak pada pertanyaan nomor 1 dengan skor 999 (rata-rata 4,05), *Assurance* (Jaminan) terletak pada nomor 2 dengan skor jawaban 980 (rata-rata 4,41), dan *Empathy* (Empati) terletak pada nomor 2 dengan skor 972 (rata-rata 4,38).

2. Skor Jawaban **terendah** pada variable kualitas pelayanan dengan indikator *Tangible* (bukti langsung) terletak pada pertanyaan nomor 4 dengan skor 825 (rata-rata 3,72), *Reliability* (Kehandalan) terletak pada pertanyaan nomor 7 dengan skor 862 (rata-rata 3,88), *Responsiveness* (Tanggung Jawab) terletak pada pertanyaan nomor 3 dengan skor 897 (rata-rata 4,04), *Assurance* (Jaminan) terletak pada nomor 4 dengan skor jawaban 919 (rata-rata 4,14), dan *Empathy* (Empati) terletak pada nomor 4 dengan skor 907 (rata-rata 4,09).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa skor tertinggi pada **Kualitas Pelayanan** dengan indikator bukti langsung (*Tangible*) adalah pertanyaan nomor 2 yaitu Ruang perpustakaan bersih, nyaman dan memadai, dan untuk skor terendah pada **Kualitas Pelayanan** dengan indikator Bukti Langsung (*Tangible*) terletak pada pertanyaan nomor 4 yaitu Koleksi yang dimiliki Perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan Saudara di perpustakaan artinya perlu penambahan koleksi untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

Skor tertinggi pada **Kualitas Pelayanan** dengan indikator Kehandalan (*Reliability*) yaitu Pustakawan melayani secara terbuka dan jujur. Sedangkan skor terendah pada kualitas pelayanan dengan indikator Kehandalan (*Reliability*) untuk perpustakaan terletak pada pertanyaan nomor 7 yaitu Akses katalog online responsive dan mudah digunakan artinya pengguna tidak memahami atau tidak tahu cara menggunakan katalog online, bahkan mungkin di sebagian perpustakaan belum tersedia katalog online yang dapat diakses oleh pemustaka.

Skor tertinggi pada **Kualitas Pelayanan** dengan indikator Tanggung Jawab (*Responsiveness*) terletak pada pertanyaan nomor 1 yaitu pustakawan memberitahukan batas waktu kembali peminjaman buku. Sedangkan skor terendah pada kualitas pelayanan dengan indikator Tanggung Jawab (*Responsiveness*) terletak pada pertanyaan nomor 3 yaitu saran dan kritikan Saudara direspon dengan cepat oleh pustakawan..

Skor tertinggi pada **Kualitas Pelayanan** dengan indikator Jaminan (*Assurance*) terletak pada pertanyaan nomor 2 yaitu Pustakawan selalu melayani dengan sabar dan sopan kepada saudara.

Sedangkan skor terendah pada kualitas pelayanan dengan indikator Jaminan (*Assurance*) terletak pada nomor 4 yaitu pustakawan memahami kebutuhan saudara artinya perlu masukan dari pemustaka terkait dengan kebutuhan bahan pustaka yang diperlukan.

Skor tertinggi pada **Kualitas Pelayanan** dengan indikator Empati (*Empathy*) terletak pada pertanyaan nomor 2 yaitu Pustakawan mampu berkomunikasi dengan

baik. Sedangkan skor terendah pada **Kualitas Pelayanan** dengan indikator Empati (*Empathy*) terletak pada pertanyaan nomor 4 yaitu pustakawan mendahulukan kepentingan Saudara.

#### 4.2.3. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka merupakan faktor yang menentukan keberhasilan suatu perpustakaan. Kepuasan dapat diartikan sebagai sesuatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan.

Menurut Suwarno (2009:80) pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya). Menurut Sutarno (2006:118) perkembangan masyarakat pemakai dapat disebabkan oleh: pertama, upaya perpustakaan melalui berbagai cara dan media, yakni atas dorongan dari luar (faktor eksternal), dan kedua, disebabkan makin bertambahnya pengetahuan, wawasan dan kesadaran yang tumbuh dari diri mereka sendiri (faktor internal), tetapi kondisi itu bisa juga akibat dari keduanya, yaitu atas upaya perpustakaan dan atas kehendak masyarakat, yang bermuara pada makin bertambahnya intensitas pemanfaatan jasa perpustakaan.

Menurut Day dalam Tjiptono (1996:146) bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Sedangkan menurut pakar pemasaran Kotler (1999:52) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Dari beberapa definisi pakar tersebut, kepuasan adalah rasaan yang tidak ada karena harapan tentang sesuatu terpenuhi.

**Tabel 4.7.**

**Skor Jawaban Respondent tentang Kepuasan Pemustaka Perpustakaan**

No	Pertanyaan	Perpustakaan	
		Skor Total	Rata-Rata
1	Saat berada di perpustakaan Saudara merasa aman dan nyaman	1003	4,52
2	Pelayanan petugas perpustakaan sangat baik/memuaskan	965	4,35
3	Koleksi perpustakaan menarik untuk dibaca dan <i>upto date</i>	862	3,88
4	Judul koleksi perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan Saudara	843	3,80
5	Jumlah koleksi bahan pustaka memadai	847	3,82
6	Suasana di dalam perpustakaan sangat tenang (tidak gaduh)	930	4,19



7	Jaringan <i>wifi</i> sangat lancar	92	4,02
8	Proses pembuatan kartu anggota perpustakaan cepat dan mudah	925	4,17
9	Proses peminjaman dan pengembalian buku cepat dan mudah	946	4,26

Berdasarkan tabel 4.7. diperoleh hasil jawaban terhadap kualitas pelayanan pemustaka sebagai berikut:

1. Skor jawaban **tertinggi** variabel Kepuasan Pemustaka terletak pada pertanyaan nomor 1 dengan skor 1003 (rata-rata 4,52)
2. Skor Jawaban **terendah** variabel Kepuasan Pemustaka terletak pada pertanyaan nomor 4 dengan skor 843 (rata-rata 3,80)

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa untuk kepuasan pemustaka skor nilai tertinggi adalah nomor 1 yaitu Saat berada di perpustakaan Saudara merasa aman dan nyaman artinya kenyamanan didalam perpustakaan sudah sangatnyamanan mahasiswa merasa aman apabila berada diruang perpustakaan.

Sedangkan skor terendah terletak pada nomor 4 yaitu judul koleksi perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan Saudara artinya koleksi yang berada di perpustakaan tersebut tidak dapat memenuhi kebutuhan pemustaka, perlu ditingkatkan koleksinya guna memberikan kepuasan kepada pengunjung perpustakaan.

#### 4.2.4. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Fasilitas

Kasmir (2005:3) mengatakan faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusianya. Artinya, peranan manusia (karyawan), yang melayani pelanggan merupakan faktor utama karena hanya dengan manusia lah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Sutarno (2003:109) koleksi bahan pustaka yang memadai, baik mengenai jumlah, jenis, dan mutunya, yang tersusun rapi, dengan sistem pengolahan sertakemudahan akses atau temu kembali informasi, merupakan salah satu kunci keberhasilan perpustakaan. Oleh sebab itu perpustakaan perlu memiliki koleksi bahan pustaka yang relatif lengkap sesuai dengan visi, misi, perencanaan strategi, kebijakan, dan tujuannya. Koleksi bahan pustaka yang baik adalah dapat memenuhi selera, keinginan dan kebutuhan pembaca.

Menurut Kasmir (2005:6) faktor sarana dan prasarana sangat mendukung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan nantinya. Faktor sarana dan prasarana.

**Tabel 4.8.**

#### **Skor Jawaban Respondent tentang Kepuasan Fasilitas**

No	Pertanyaan	Perpustakaan	
		Skor Total	Rata-Rata
1	Tampilan katalog <i>online</i> -nyamenarikdanmudahdiakses.	878	3,95
2	Ruangbacaangatrepresentatif	917	4,13
3	Ruang diskusisangat representatif	902	4,06
4	Tersediatoiletandbersih	766	3,45
5	Fasilitasdidalamperpustakaan sangatlengkap,bersihdan nyaman	911	4,10
6	Cahayalampu/sinar mataharicukup	949	4,27
7	Keamanan tempatpenitipan barang( <i>locker</i> )	902	4,06
8	Jumlahkomputerlayanapencariankatalog <i>online</i> memadai	856	3,86
9	Perpustakaanterbuka untuk aktivitas diskusi/belajarbersama	953	4,29

Berdasarkan tabel 4.7. diperoleh hasil jawaban terhadap kualitas pelayanan pemustaka sebagai berikut:

1. Skor jawaban **tertinggi** pada variabel Kepuasan Fasilitas terletak pada pertanyaan nomor 6 dengan skor 949 (rata-rata 4,27)
2. Skor Jawaban **terendah** pada variabel Kepuasan Fasilitas terletak pada pertanyaan nomor 4 dengan skor 766 (rata-rata 3,45)

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa untuk kepuasan fasilitas skor nilai tertinggi SB adalah pertanyaan nomor 6 yaitu fasilitas cahaya lampu/sinar matahari cukup artinya hampir di semua unit perpustakaan cahaya atau penerang sudah cukup.

Sedangkan untuk skor terendah adalah pertanyaan nomor 4 yaitu tersedia toilet dan bersih.

## BABV SIMPULANDANSARAN

### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi yang telah dilakukan mengenai “**Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan di Lingkungan Universitas Efarina**”, maka dapat disimpulkan :

1. **Skor tertinggi** pada **Kualitas Pelayanan** dengan indikator bukti langsung (*Tangible*) adalah pertanyaan nomor 2 yaitu Ruang perpustakaan bersih, nyaman dan memadai.
2. **Skor terendah** pada **Kualitas Pelayanan** dengan indikator Bukti Langsung (*Tangible*) terletak pada pertanyaan nomor 4 yaitu Koleksi yang dimiliki Perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan Saudara di perpustakaan artinya perlu penambahan koleksi untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.
3. Skor tertinggi pada **Kualitas Pelayanan** dengan indikator Keandalan (*Reliability*) terletak pada pertanyaan nomor 2 yaitu Pustakawan melayani secara terbuka dan jujur.
4. Skor terendah pada kualitas pelayanan dengan indikator Keandalan (*Reliability*) terletak pada pertanyaan nomor 7 yaitu Akses katalog online responsive dan mudah digunakan artinya pengguna tidak memahami atau tidak tahu cara menggunakan katalog online, bahkan mungkin di sebagian perpustakaan belum tersedia katalog online yang dapat di akses oleh pemustaka
5. Skor tertinggi pada **Kualitas Pelayanan** dengan indikator Tanggung Jawab (*Responsiveness*) terletak pada pertanyaan nomor 1 yaitu pustakawan memberitahukan batas waktu kembali peminjaman buku.
6. Skor terendah pada **Kualitas Pelayanan** dengan indikator Tanggung Jawab (*Responsiveness*) terletak pada pertanyaan nomor 6 yaitu pustakawan tegas dalam menerapkan sanksi artinya pustakawan perlu lebih tegas terhadap sanksi yang memang harus diberikan kepada pemustaka apabila melanggar.
7. Skor tertinggi pada **Kualitas Pelayanan** dengan indikator Jaminan

- (*Assurance*) terletak pada pertanyaan nomor 2 yaitu Pustakawan selalunya melayani dengan sopan kepada saudara.
8. Skor terendah pada kualitas pelayanan dengan indikator Jaminan (*Assurance*) terletak pada nomor 4 yaitu pustakawan memahami kebutuhan saudara artinya perlunya dan dari pemustaka terkait dengan kebutuhan bahan pustaka yang diperlukan.
  9. Skor tertinggi pada **Kualitas Pelayanan** dengan indikator Empati (*Empathy*) terletak pada pertanyaan nomor 2 yaitu Pustakawan mampu berkomunikasi dengan baik.
  10. Skor terendah pada **Kualitas Pelayanan** dengan indikator Empati (*Empathy*) terletak pada pertanyaan nomor 4 yaitu pustakawan mendahulukan kepentingan Saudara.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan hasil penyebaran kuesioner pada variabel saran, maka dapat diketahui harapan maupun masukan pemustaka terkait dengan pengadaan fasilitas pendukung yang diharapkan tersedia di perpustakaan, yaitu:

**Tabel 5.1. Pertanyaan Saran**

No	Pertanyaan
1	Tersedianya ruang khusus untuk makan
2	Tersedianya mushola
3	Tersedianya ruang khusus merokok
4	Tersedianya toilet yang memadai

## DAFTAR PUSTAKA

- Suharyadidan Purwanto.2009. *Statistika untuk Ekonomidan Keuangan Modern*.  
Edisi kedua.Cetakan keempat.Yogyakarta. Liberty
- Sulistyo, Basuki, 2009. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Universitas Terbuka.
- SutarnoNS.2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*.Jakarta:Sagung Seto
- Sugiyono. 2010. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung. Afabeta
- Sugiyono. 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung Alfabeta
- SuwarnoWiji,2009. *Psikologi Perpustakaan*,Jakarta:Sagung Seto