

BAB III

HASIL PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Perpustakaan KOPERTIS Wil. X Padang

Perpustakaan Koordinasi Perguruan Tinggi Swasta (KOPERTIS) Wilayah X Padang meliputi daerah Sumbar, Riau, Jambi dan Kepri terletak di jalan Khatib Sulaiman Padang Sumatera Barat. Perpustakaan tersebut adalah atas gagasan koordinator KOPERTIS Wilayah X Padang yaitu Prof. Ir. Firdaus Rivai M.Sc. Pada bulan Mei 1996 dalam pendiriannya banyak melibatkan pihak-pihak yang terkait diantara koordinator rektor-rektor dan para direktur berbagai Perguruan Tinggi Swasta khususnya di daerah Sumatera Barat.

Adapun tujuan didirikan Perpustakaan KOPERTIS Wilayah X Padang adalah untuk meningkatkan mutu lulusan Perguruan Tinggi Swasta dan juga membantu para mahasiswa dan para dosen dalam memperluas ilmu pengetahuannya.

Berdasarkan Rakerda KOPERTIS Wilayah X Padang memiliki gedung perpustakaan milik berencana seluas 2300m² yang dilengkapi sarana/prasarana, seperti ruang baca yang nyaman serta ruangan yang dapat menampung pengunjung dalam jumlah yang besar.

Melalui anggaran pembangunan Ditjen Dikti Depdiknas, telah dilaksanakan pengadaan buku semenjak tahun anggaran 1997/1998 sampai

sekarang. Buku-buku terdiri dari 10 (sepuluh) bidang ilmu yang dibina Perpustakaan KOPERTIS Wilayah X Padang dengan judul buku terbitan terbaru dan sebagian diantaranya buku-buku terbitan luar negeri. Adapun sumber buku-buku tersebut diperoleh dari 2 (dua) sumber yaitu dari pengadaan KOPERTIS Wilayah X Padang itu sendiri dan bantuan dari Pemda SUMBAR.

B. Visi dan Misi

1. Visi

Menjadikan Perpustakaan KOPERTIS Wilayah X Padang (Sumbar, Riau, Jambi, dan Kepri) terdepan dalam bidang informasi dan ilmu pengetahuan dan menjadikan KOPERTIS Wilayah X Padang dikenal luas baik dari kalangan pendidikan dasar menengah maupun perguruan tinggi dan terbaik dalam layanan prima (Rina Nurvis 2014:6)

2. Misi

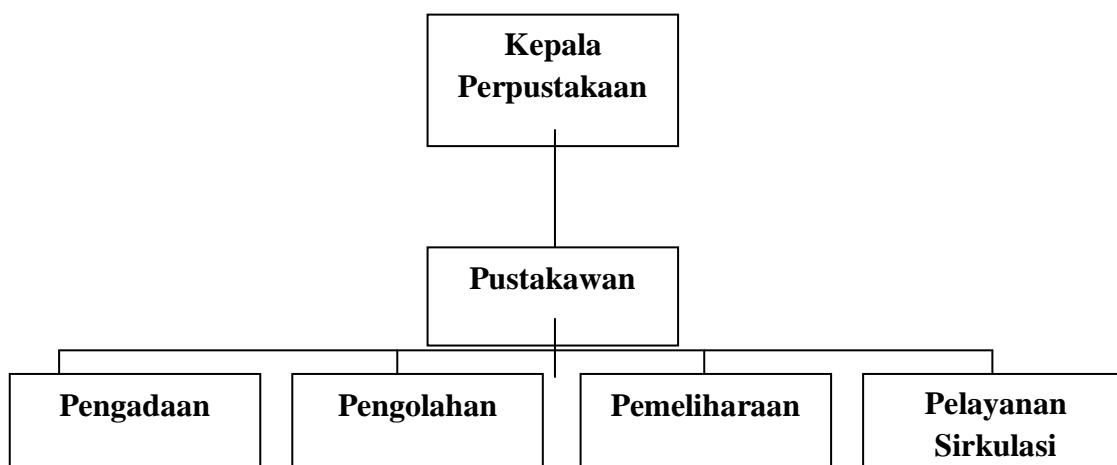
Menciptakan dan bertujuan memberikan informasi yang literal kepada masyarakat dalam lingkungannya. Secara khusus fungsinya yaitu:

- a. Perpustakaan KOPERTIS Wilayah X Padang melayani mahasiswa dosen PTS, PTN dan karyawan menanamkan kebiasaan membaca dan menggali ilmu pengetahuan di perpustakaan.
- b. Menyediakan sumber informasi yang cepat, tepat dan murah bagi karyawan terutama informasi mengenai topik yang berguna bagi mereka dan yang sedang hangat dalam kalangan masyarakat.

- c. Memberikan kesempatan kepada pengunjung untuk membaca bahan pustaka yang dapat membantu meningkatkan ilmu pengetahuan.
- d. Memberikan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemustaka.
- e. Mendukung proses belajar mengajar mahasiswa dan mempertinggi daya serap mahasiswa dalam proses pendidikan serta menambah wawasan mahasiswa, dosen/karyawan dalam lingkungan pendidikan (Rina Nurvis 2014:7).

C. Struktur Organisasi Perpustakaan KOPERTIS Wilayah X Padang dan Tata Kerjanya

STRUKTUR ORGANISASI PERPUSTAKAAN KOPERTIS WILAYAH X PADANG DAN TATAKERJANYA



Gambar 1. Struktur Organisasi Perpustakaan KOPERTIS Wilayah X Padang(Rina Nurvis 2014:11)

Tugas dari masing-masing bagian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kepala Perpustakaan

Tugasnya adalah memimpin seluruh kegiatan yang dilakukan didalam perpustakaan.

2. Pustakawan

Tugasnya adalah mengontrol semua bagian yang ada seperti bagian pengadaan, bagian pemeliharaan, bagian pengolahan, pengklasifikasian, dan bagian pelayanan sirkulasi.

3. Pengadaan dan Pemeliharaan

Tugasnya adalah pemeliharaan buku yang akan dibeli, pembelian bahan koleksi, pemeliharaan koleksi majalah dan perawatan buku.

4. Pengolahan

Tugasnya adalah inventaris koleksi, membuat katalog, penyelesaian fisik buku (label kartu buku).

5. Pelayanan Sirkulasi

Tugasnya adalah penyajian/menampilkan koleksi buku di rak, peminjaman dan pengembalian koleksi, denda, pendaftaran anggota perpustakaan (Rina Nurvis 2014:12)

D. Layanan Perpustakaan

1. Sistem Layanan

Dalam layanannya, perpustakaan KOPERTIS Wilayah X Padang menggunakan layanan terbuka (*open access*), dimana pemustaka dapat

langsung memilih, mengambil, dan membaca koleksi buku yang dibutuhkan yang tersedia di rak secara langsung.

2. Jadwal Pelayanan Perpustakaan

Adapun jam buka layanan di perpustakaan KOPERTIS Wilayah X Padang dilaksanakan pada hari senin sampai hari jum'at, dengan waktu buka senin-kamis yaitu jam 08.00-16.00, sedangkan pada hari jum'at yaitu jam 08.00-16.30.

E. Analisis Kualitas Layanan di Perpustakaan KOPERTIS Wilayah X Padang

Analisis kualitas layanan ini dibagi beberapa bagian. Hal ini dilakukan dalam rangka memperoleh gambaran yang menyeluruh tentang kualitas layanan di perpustakaan KOPERTIS Wilayah X Padang dari berbagai sudut pandang, yaitu secara umum, berdasarkan dimensi kualitas layanan, dan berdasarkan butir pernyataan.

1. Analisis Secara Umum

Analisis secara umum ini didapat dengan cara menjumlahkan semua skor harapan minimum, harapan yang diinginkan (*desired*), dan persepsi. Kemudian dibagi dengan jumlah butir pernyataan untuk mendapatkan nilai rata-rata harapan minimum, *desired* dan persepsi.

Tabel : 1

Hasil Analisis Secara Umum

26 Butir Pernyataan	Harapan Minimum	Harapan (<i>Desired</i>)	Persepsi (<i>Perceived</i>)	<i>Adequacy Gap (AG)</i>
Rata-Rata keseluruhan	2,7	3,5	2,6	-0,1

Data ini dapat dilihat pada lampiranII,III,IV

Hasil perhitungan pada tabel 1 menunjukkan bahwa nilai rata-rata tertinggi adalah pada harapan sesungguhnya (*Desired*) yaitu 3,5, pada harapan minimum (*Minimum*) yaitu 2,7, dan pada persepsi (*perceive*) yaitu 2,6. Dengan demikian dapat dipahami bahwa nilai rata-rata persepsi lebih rendah atau lebih kecil dari nilai harapan minimum (*Minimum*) dan harapan sesungguhnya. Sehingga diperoleh nilai kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi responden yaitu -0,1.

Angka -0,1 menunjukkan bahwa *Adequacy Gap*nya negatif dan berada dibawah batas toleransi (*zone of tolerance*). Berdasarkan hal tersebut, dapat dikatakan bahwa pemustaka menilai kualitas layanan yang diterimanya belum memenuhi harapan minimum pemustaka. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa pemustaka belum puas terhadap layanan di perpustakaan KOPERTIS Wilayah X Padang.

Kualitas layanan perpustakaan merupakan faktor yang sangat penting untuk mencapai kepuasan pemustaka. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin puaslah pemustaka. Oleh karena itu, kepuasan pemustaka akan terwujud apabila kualitas layanan yang

diberikan benar-benar memenuhi harapan pemustaka. Namun, apabila layanan yang diberikan petugas perpustakaan tidak sesuai dengan harapan pemustaka tentunya akan menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan pemustaka terhadap layanan yang ada disana.

2. Analisis Berdasarkan Dimensi Kualitas Layanan

Analisis berdasarkan dimensi kualitas layanan perpustakaan ini menggunakan indikator pengukuran dengan tiga dimensi LibQual+TM yaitu :

- a. *Affect of Service*, yaitu kemampuan dan sikap petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka. Dalam kuesioner, dimensi ini mencakup 9 (sembilan) butir pernyataan.
- b. *Access of Information*, yaitu akses kepada informasi. Dalam kuesioner, dimensi ini mencakup 5 butir pernyataan.
- c. *Personal Control*, dalam kuesioner, dimensi ini mencakup 6 butir pernyataan.
- d. *Library as Place*, yaitu perpustakaan sebagai sebuah tempat. Dalam kuesioner, dimensi ini mencakup 6 butir pernyataan.

Analisis berdasarkan dimensi diperoleh melalui penjumlahan masing-masing butir pernyataan pada setiap dimensi sehingga diperoleh skor total tiap dimensi. Selanjutnya membagi skor total dari tiap dimensi dengan jumlah butir pernyataan yang ada pada masing-masing dimensi. Untuk kemudian dihitung skor kesenjangan AG dan SG.

Menurut Zithaml dan Bitner (1996:14) Pemustaka menilai layanan yang mereka rasakan berdasarkan apa yang sesungguhnya mereka inginkan (*Superiority Gap*) dan apa yang mereka anggap bisa diterima (*Adequacy Gap*).

Tabel : 2

Analisis Data Berdasarkan Dimensi LibQual+™

Dimensi	Harapan Minimum	Harapan Sesungguhnya	Dirasakan	<i>Adequacy Gap</i> (AG)	<i>Superiority Gap</i> (SG)
Afek Layanan	2,7	3,5	2,8	0,1	-0,7
Akses kepada Informasi	2,6	3,4	2,7	-0,1	-0,7
Kontrol Personal	2,6	3,4	2,3	-0,3	-1,1
Perpustakaan sebagai Tempat	2,8	3,5	2,4	-0,4	-0,1

Data dapat dilihat pada lampiran V

Untuk dimensi Afek Layanan mengenai kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani pemustaka didapat skor *Adequacy Gap* (AG) sebesar 0,1. Hasil positif nilai AG mengindikasikan bahwa pemustakameraasa cukup puas akan layanan yang diterima.

Untuk dimensi Akses kepada Informasi didapat skor *Adequacy Gap* (AG) sebesar -0,1. Hasil negatif nilai AG mengindikasikan bahwa pemustaka merasa tidak puas akan layanan perpustakaan yang berkaitan dengan akses mereka kepada informasi dan juga koleksi yang ada. Ini berarti dalam hal mengakses informasi baik berkaitan dengan sarana akses maupun jenis informasi itu sendiri masih terdapat hambatan

sehingga pemustaka merasa kesulitan mendapatkan informasi yang diinginkan.

Untuk dimensi Kontrol Personal didapat skor *Gap* (AG) sebesar -0,3. Hasil negatif nilai AG mengindikasikan bahwa pengguna merasa tidak puas akan layanan yang membuat mereka dapat menggunakan informasi secara mandiri, seperti internet, OPAC, dan fotocopy. Masih terdapat kendala dalam penerapan layanan tersebut sehingga pemustaka merasa tidak terbantu akan layanan yang tersedia tersebut.

Untuk dimensi Perpustakaan sebagai Tempat didapat skor *Gap* (AG) sebesar -0,4. Hasil negatif nilai AG mengindikasikan bahwa pemustaka merasa tidak puas dengan kondisi perpustakaan sebagai tempat mereka menelusur informasi.

3. Analisis berdasarkan Butir Pernyataan

Analisis berdasarkan butir pernyataan adalah analisis yang dilakukan terhadap 26 butir pernyataan dari angket. Pemustaka menilai layanan yang mereka rasakan berdasarkan apa yang sesungguhnya mereka inginkan (*Superiority Gap*) dan apa yang mereka anggap bisa diterima (*Adequacy Gap*).

Nilai yang didapat dari harapan minimum, harapan yang diinginkan dan yang dirasakan responden pada masing-masing butir pernyataan dijumlah kemudian dibagi dengan jumlah responden, sehingga diketahui nilai rata-rata harapan minimum, harapan yang

diinginkan dan dirasakan. Nilai kesenjangan diperoleh dengan perhitungan sebagai berikut :

$$AG = P (\text{Perceive/dirasakan}) - M (\text{Minimum/Harapan minimum})$$

Dari hasil analisis data diketahui angka kesenjangan AG (*Adequacy gap*) positif sebanyak 9 dari 26 butir pernyataan. Berdasarkan butir pernyataan ditemukan 9 pernyataan yang nilai rata-rata dirasakan lebih tinggi daripada nilai rata-rata harapan minimum dan 17 pernyataan yang menunjukkan nilai rata-rata harapan minimum atau menghasilkan nilai AG negatif.

Sembilan (9) pernyataan yang memiliki AG positif berarti pemustaka telah merasa puas akan poin-poin pernyataan tersebut. Berikut adalah 9 butir pernyataan yang mendapatkan skor kesenjangan *Adequacy Gap* positif, dimana nilai rata-rata dirasakan lebih tinggi daripada nilai rata-rata minimum.

Tabel : 3

Analisis Berdasarkan Butir Pernyataan AG Positif

No.	Pernyataan	AG
1.	Pustakawan memiliki pengetahuan yang baik dalam bidangnya.	0,3
2.	Pustakawan berpenampilan rapi dan ramah dalam melayani pengguna	0,2
3.	Pustakawan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat	0,1
5.	Pustakawan melayani saya dengan sopan dan ramah	0,1

6.	Pustakawan tanggap untuk membantu kesulitan saya di perpustakaan	0,1
8.	Pustakawan memberikan bimbingan dalam mencari informasi yang saya perlukan	0,3
22.	Fasilitas gedung dan peralatan cukup memadai	0,1
23.	Ruang perpustakaan memberi inspirasi belajar	0,1
24.	Perpustakaan terbuka untuk aktifitas diskusi belajar	0,1

Data dapat dilihat pada lampiran V

Tabel diatas mengindikasikan bahwa memang harapan minimum pemustaka perpustakaan rendah sehingga mereka merasa puas dengan layanan yang ada.

Tabel : 4

Analisis Berdasarkan Butir Pernyataan AG Negatif

No.	Pernyataan	AG
4.	Pustakawan memberikan perhatian dengan sungguh-sungguh kepada pengguna	-0,1
7.	Pustakawan perpustakaan siap sedia membantu saya dengan cepat	-0,1
9.	Pustakawan memahami kebutuhan pengguna	-0,5
10.	Ketersediaan koleksi yang memadai	-0,2
11.	Informasi terbaru (up to date)	-0,2
12.	Informasi yang diperoleh relevan dan akurat	-0,1
13.	Kemudahan akses untuk menemukan koleksi	-0,3
14.	Layanan fasilitas perpustakaan mudah digunakan pengguna	-0,2
15.	Kejelasan petunjuk dan panduan penggunaan fasilitas layanan	-0,3
16.	Automasi perpustakaan membuat layanan sirkulasi lebih cepat	-0,1
17.	Layanan katalog online/OPAC dalam penelusuran informasi	-0,2
18.	Keberadaan sarana fotocopy di perpustakaan	-0,1
19.	Pengguna mudah dalam mengakses informasi secara mandiri	-0,2
20.	Layanan internet di perpustakaan	-0,3
21.	Perpustakaan menyediakan ruangan baca yang	-0,1

	nyaman	
25.	Suasana perpustakaan mengundang untuk selalu berkunjung	-0,1
26.	Kebersihan dan keindahan ruangan perpustakaan	-0,1

Data dapat dilihat pada lampiran V

Tabel diatas menjelaskan analisis berdasarkan butir pernyataan AG negatif. AG negatif mengindikasikan bahwa point-point pernyataan tersebut dirasakan pemustaka tidak memuaskan. Untuk itu diperlukan perhatian ekstra agar lebih baik kedepannya. Point AG negatif tertinggi didapat oleh pustakawan memahami kebutuhan pemustaka. Kenyataannya pustakawan kurang memahami kebutuhan pemustaka, salah satu sebabnya karena latar belakang pendidikan petugas perpustakaan.

Untuk itu, pustakawan yang bekerja di perpustakaan seharusnya memiliki pendidikan dibidang imu perpustakaan. Diharapkan pada setiap kali ada seminar diutus untuk mengikutinya, karena dapat menambah wawasannya.