

AFFECT OF SERVICE PROGRAM PERPUSERU PERPUSTAKAAN MASTRIP KABUPATEN JOMBANG

Mar'atul Fahimah^{1*}, Ospa Pea Yuanita Meishanti^{2*}

Universitas KH. A. Wahab Hasbullah^{1,2}
Jl. Garuda No. 9 Tambakberas Jombang Jawa Timur

Email : maratulfahimah@gmail.com^{1*}, yospapea@gmail.com^{2*}

ABSTRAK

Perpustakaan MASTRIP Kabupaten Jombang yang didukung oleh Coca-Cola Foundation menjalankan program perpuseru. Program ini membawa perubahan dan warna baru bagi perpustakaan MASTRIP Kabupaten Jombang. Penyelenggaraan pelatihan dan workshop menjadi agenda setiap bulan untuk melayani masyarakat akan kebutuhan informasi dan pengetahuan. Ini sesuai tugas perpustakaan sebagai instansi yang melayani publik. Kualitas layanan publik yang baik berbanding lurus dengan kualitas layanan yang tinggi. Kualitas layanan dapat dilihat dari salah satu tiga dimensi LibQual+™, yaitu: *affect of service*. Dimensi ini memuat beberapa indikator, diantaranya *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy*. Tujuan penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui persepsi dan harapan publik terhadap kualitas layanan khususnya kemampuan serta sikap petugas perpustakaan dalam program perpuseru. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan di Perpustakaan MASTRIP Kabupaten Jombang dapat memuaskan pemustaka atau pengguna. Ini berdasarkan perhitungan dimensi *Affect of Service* nilai rata-rata harapan minimum sebesar 2,61, harapan yang diinginkan (*desired*) sebesar 3,56, persepsi 4,11. Data tersebut menunjukkan bahwa nilai rata-rata persepsi lebih tinggi dari harapan minimum, sehingga memperoleh nilai kesenjangan (*Adequacy Gap*) positif yaitu 1,5 dengan nilai *Superiority Gap* 0.55.

Kata kunci : *affect of service*, persepsi, kualitas layanan, perpuseru

ABSTRACT

The Mastrip Library of Jombang Region supported by the Coca-Cola Foundation runs the library program. This program brings new changes and colors to the Mastrip library of Jombang region. The organization of training and workshops is on the agenda every month to serve the public for information and knowledge needs. This corresponds to the task of the library as an institution serving the public. The quality of good public services is directly proportional to the high quality of service. Service quality can be viewed from one of LibQual+™ three dimensions: affect of service. This dimension includes several indicators, including Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, and Empathy. The purpose of research conducted is to know the perception and public expectations of service quality, especially the ability and attitude of librarians in the perpuseru program. The results of this study indicate that the quality of services in the Library Mastrip Jombang can satisfy users or users. This is based on the Affect of Service dimension of the average value of minimum expectation of 2.61, desired expectation of 3.56, perception 4.11. The data shows that the average value of perception is higher than the minimum expectation, thus obtaining positive gap value (Adequacy Gap) is 1.5 with the value of Superiority Gap 0.55.

Keywords: *affect of service, perception, service quality, perpuseru*

PENDAHULUAN

Kondisi sebagian besar perpustakaan di Indonesia, khususnya perpustakaan daerah belum memadai. Hal ini dapat dilihat dari fasilitas sedikit, ruangan yang tidak nyaman, koleksi buku terbatas dan tenaga pustakawan yang kurang profesional. Selain kondisi tersebut, minat baca masyarakat masih rendah sekitar 10 persen. Budaya untuk membaca buku belum menjadi suatu kebiasaan dalam masyarakat. Perpustakaan harus berinovasi dan menerapkan strategi agar masyarakat mempunyai ketertarikan untuk datang.

Perkembangan informasi yang pesat saat ini, menyebabkan perkembangan ilmu pengetahuan dan perubahan di masyarakat. Setiap orang dapat mengakses semua informasi yang dibutuhkan dengan cepat. Perpustakaan dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan informasi masyarakat tersebut. Dalam pemenuhan harapan masyarakat, perpustakaan daerah dihadapkan pada anggaran yang terbatas. Anggaran yang dikeluarkan pemerintah pada tahun 2016 ini sebesar Rp 701 miliar sedan gakan idealnya untuk pendanaan sebesar Rp 5 triliun sehingga untuk mewujudkan perpustakaan yang layak belum tercapai (www.solopos.com).

Program perpuseru merupakan program yang diprakarsai oleh Coca-Cola Foundation Indonesia dengan dukungan Bill and Melinda Gates Foundation untuk mengembangkan perpustakaan menjadi pusat belajar masyarakat yang memberikan pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Program ini mempunyai visi untuk memperkuat masyarakat Indonesia dengan menciptakan perubahan sosial yang positif melalui transformasi perpustakaan menjadi pusat belajar masyarakat yang terbuka, mudah diakses, kreatif, dan mampu memberikan kesempatan. Perpustakaan daerah mendapatkan pembinaan dan pengawasan dalam menjalankan program-program dan bantuan teknis. Perpustakaan Mastrip Kabupaten Jombang merupakan

mitra program perpuseru. Kemitraan ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat yang selama ini belum maksimal. Dari hal tersebut diatas yang mendasari peneliti melakukan penelitian persepsi publik terhadap kualitas layanan perpustakaan Mastrip Kabupaten Jombang program perpuseru Coca-Cola Foundation.

METODOLOGI

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian yang akan dilakukan untuk menggambarkan secara detail mengenai fenomena atau penelitian ini disebut penelitian Deskriptif (*Descriptive Research*). Riset ini bertujuan untuk menggambarkan secara detail suatu kejadian. Penelitian ini menurut Suharsimi Arikunto (2006) dapat mengemukakan informasi yang apa adanya pada saat kejadian. Pendekatan ini digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik setiap pengguna perpustakaan yang menerima layanan program perpuseru.

Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek penelitian adalah pengguna atau pemustaka di perpustakaan Mastrip Kabupaten Jombang. Sedangkan obyek penelitian yang akan diteliti yaitu kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai atau pustakawan perpustakaan Mastrip Kabupaten Jombang.

Populasi dan Sampel

Menurut Naresh K. Maholtra (2004) populasi merupakan gabungan keseluruhan elemen yang memiliki karakteristik serupa yang digunakan untuk kepentingan masalah riset pemasaran. Populasi dalam penelitian adalah pengguna atau

pemustaka di perpustakaan Mastrip Kabupaten Jombang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive* atau *Judgmental sampling*. Sampel diambil 250 orang.

Metode Penelitian

Konsep penelitian ini adalah mengetahui persepsi publik terhadap kualitas layanan dalam dimensi *affect of service* perpustakaan Mastrip Kabupaten Jombang dalam menjalankan program perpuseru dari Coca-Cola Foundation. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode LibQual+™. Dalam metode ini akan mengukur kualitas layanan dengan dimensi *affect of service* sebagai indikator. Berikut tabel beberapa indikator yang dianalisis :

Tabel 1.1 Indikator Dimensi *Affect of Service* Kualitas Layanan Perpustakaan Program Perpuseru

Dimensi	Butir Pernyataan
<i>Affect of Service</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan dan kepercayaan diri petugas/pegawai 2. Perpustakaan dalam memberikan layanan 3. Keinginan untuk menolong 4. Sikap petugas dalam menghadapi kesulitan pengguna 5. Kecepatan petugas dalam memberikan layanan 6. Pengetahuan petugas perpustakaan 7. Cara berpakaian petugas 8. Respon petugas dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

Dalam pengukuran kualitas layanan pada metode LibQual+™ berdasarkan harapan dan persepsi pengguna. Terdapat dua jenis harapan yang digunakan dalam pengukuran kualitas layanan, yaitu harapan minimum (*minimum expectation*) dan harapan yang diinginkan (*desired*). Harapan minimum yaitu harapan pengguna terhadap layanan perpustakaan yang dapat diterima (*acceptable*), sedangkan harapan yang diinginkan (*desired*) merupakan harapan pengguna terhadap layanan perpustakaan yang diinginkan. Persepsi (*perceived*) adalah tingkat layanan perpustakaan yang dirasakan oleh pengguna perpustakaan.

Penggunaan model pengukuran kualitas layanan LibQual+™ sama seperti model pengukuran pada ServQual, yaitu mengurangi skor persepsi pengguna dengan skor harapan. Penilaian yang dilakukan oleh pengguna terhadap kualitas layanan berdasarkan apa yang diinginkan (*desired service*) dan apa yang dianggap dapat diterima (*adequate service*).

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner atau angket kepada responden. Dalam hal ini adalah pengguna perpustakaan Mastrip Kabupaten Jombang yang menjalankan program perpuseru. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner ini akan digunakan sebagai data primer.

Dalam kuesioner yang akan diberikan ke responden mencakup 8 butir pernyataan yang diambil dari dimensi LibQual+™ yaitu *Affect of Service*. Responden diminta untuk menentukan harapan minimum (*minimum expectation*) atau dengan penyebutan minimum, harapan (*desired*), dan persepsi (*perceived*) dengan menggunakan skala nilai 1–5. Dalam kuesioner akan disediakan kolom yang diisi oleh responden jika ada pernyataan yang tidak sesuai dengan persepsi bersangkutan.

Sebelum kuisisioner dipergunakan untuk mengumpulkan data. Kuisisioner harus melalui proses uji validitas dan realibilitas. Ini dimaksudkan agar data yang dihasilkan valid. Uji validitas instrumen menggunakan rumus Korelasi Pearson Product Moment sebagai berikut:

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{hitung} = Koefisien korelasi

$\sum X$ = Jumlah skor item

$\sum Y$ = Jumlah skor total (seluruh item)

n = jumlah responden

Rumus ini digunakan untuk menghitung koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total. Butir instrumen dianggap valid jika mempunyai koefisien korelasi (r_{hitung}) r -tabel dengan taraf signifikansi 5%. Sedangkan uji reliabilitas mengacu pada pengertian bahwa apakah suatu instrumen dapat dipercaya dan diandalkan untuk mengukur sesuatu secara konsisten dari waktu ke waktu sehingga dapat dinyatakan bahwa instrument tersebut sudah baik.

Pengujian reliabilitas kuesioner dilakukan dengan metode Alpha Cronbach yaitu salah satu metode pengujian reliabilitas internal dimana diperoleh dengan cara menganalisis data dari satu kali pengujian. Hasil dari pengujian kuesioner kemudian dikonsultasikan dengan nilai r -tabel product moment sehingga dapat diketahui instrument yang digunakan reliable atau tidak untuk digunakan dalam penelitian. Adapun prosedur uji reliabilitas yang dilakukan adalah :

1. Menghitung total varians tiap-tiap butir pernyataan
2. Menghitung total varians

3. Menghitung Koefisien Alpha Cronbach dengan rumus :

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2_j}{S^2_x} \right)$$

Keterangan :

r_{11} = koefisien reliabilitas alpha

k = jumlah item

S_j = varians responden untuk item I

S_x = jumlah varians skor total

4. Membandingkan r_{11} dengan r tabel

Jika : $r_{11} > r$ tabel, berarti reliabel

$r_{11} < r$ tabel, berarti tidak reliabel

Teknik Analisa Data

Analisis persepsi publik terhadap kualitas layanan perpustakaan dilakukan dengan menggunakan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden. Analisis data ini menggunakan statistik deskriptif, dimana metode analisis yang digunakan berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu gugus data sehingga memberikan informasi yang jelas. Teknik analisis data statistik deskriptif ini digunakan untuk menganalisis harapan dan persepsi responden terhadap seluruh variabel penelitian. Prosedur analisis data yang dilakukan sebagai berikut :

1. Menghitung total skor harapan minimum, total skor harapan yang diinginkan (desired) dan total skor persepsi (perceived) untuk setiap butir pernyataan.

2. Menghitung skor rata-rata harapan minimum, harapan yang diinginkan (desired) dan persepsi (perceived).
3. Membandingkan skor rata-rata harapan minimum, harapan yang diinginkan (desired) dan persepsi (perceived), sehingga akan diperoleh skor kesenjangan (gap score) untuk mengetahui kualitas layanan.

Rumus :

$$AG = P - M \text{ (Perceived – Minimum)}$$
$$SG = P - D \text{ (Perceived – Desired)}$$

Keterangan :

- a. Apabila skor SG (Superiority Gap) menunjukkan nilai positif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan pemustaka, dapat diartikan pula bahwa pemustaka sangat puas terhadap layanan yang diterimanya.
- b. Apabila skor SG (Superiority Gap) menunjukkan nilai negatif, hal ini berada pada 'zone of tolerance', dimana kualitas layanan berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan yang diinginkan (desired).
- c. Apabila skor AG (Adequacy Gap) menunjukkan nilai positif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi harapan pemustaka, dapat diartikan pula bahwa pemustaka cukup puas terhadap layanan yang diterimanya.
- d. Apabila skor AG (Adequacy Gap) menunjukkan nilai negatif, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan pemustaka, dapat diartikan pula bahwa pemustaka tidak puas terhadap layanan yang diterimanya.

LANDASAN TEORI

Persepsi

Menurut Nugroho J. Setiadji (2003) persepsi merupakan suatu proses yang ditimbulkan dari aktivitas emosional atau tanggapan yang diterima oleh pancaindera terhadap suatu rangsangan atau stimulan. Persepsi sangat subyektif melihat sesuatu berdasarkan rangsangan. Pada setiap orang akan dapat berbeda satu dengan yang lainnya. Manusia menyimpan segala informasi dalam bentuk hubungan asosiatif atau antara beberapa kejadian saling berhubungan. Hubungan asosiatif ini membantu manusia untuk mengenal dunia sekelilingnya (Kasali: 2005).

Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan menurut J.Supranto (2006) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Setiap perusahaan profit atau non profit harus dapat menjaga kualitas. Bertujuan untuk bertahan dari persaingan dan menjaga kepercayaan pelanggan .

Kualitas jasa dipengaruhi oleh dua variable, yaitu jasa yang dirasakan (perceived service) dan jasa yang diharapkan (expected service) (Tjiptono,.1997). Jasa yang dirasakan itu lebih tinggi dari jasa yang diharapkan maka pengguna perpustakaan pada suatu saat akan kembali. Sebaliknya jika jasa yang diharapkan lebih besar dari yang dirasakan akibatnya pengguna akan memikirkan dua kali untuk datang kembali.

Metode LibQual+™

Metode LibQual+™ merupakan metode perkembangan lebih lanjut dari ServQual khusus dibidang perpustakaan. Aplikasi ini dibuat oleh Association of Research Library dengan Texas A&M University. Dalam metode ini mengkaji tentang harapan dari pengguna perpustakaan atau pemustaka. Harapan minimum pemustaka sampai dengan harapan ideal pada saat menggunakan layanan perpustakaan. Metode

LibQual+™ adalah metode pengukuran kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka terhadap dimensi layanan. Terdapat tiga dimensi LibQual+™ yang dijadikan variabel pengukuran, yaitu:

1. Affect of service, yaitu kemampuan, sikap dan mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani pengguna, yang meliputi:
 - a. Tangible, ini menjelaskan sarana dan prasana, bentuk fisik bangunan, perlengkapan dan peralatan, pegawai dan sarana komunikasi.
 - b. Responsiveness, pegawai harus tanggap untuk melayani pengguna dengan cepat dan penyampain informasi dengan jelas.
 - c. Realibility, kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pengguna.
 - d. Assurance, sikap sopan santun dan pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai.
 - e. Empathy, rasa ketersediaan untuk melayani dan memahami kebutuhan dari pengguna.
2. Information Control tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi, kemudahan akses untuk menemukan koleksi, kemudahan navigasi, aktualitas, waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan, peralatan, kenyamanan dan kepercayaan diri.
3. Library as place, yaitu perpustakaan sebagai sebuah tempat, ini mencerminkan kemampuan secara nyata berupa fasilitas fisik, dan bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang, sebagai symbol dan tempat perlindungan. (LibQual+™ <http://libqual.org>)

Metode LibQual+™ digunakan dalam penelitian Asemi, Asefeh; Kazempour, Zahra; Hasan Ashrafi Rizi (2016) untuk meningkatkan layanan perpustakaan universitas di Teheran, Iran. Hasil penelitian ini mengungkapkan persepsi para

pengguna tentang bangunan fisik perpustakaan tidak baik, dimensi information control mendapat tanggapan yang sangat baik, dan pengguna mengharapkan sikap sopan pegawai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas dan Realibilitas

Kuesioner dalam penelitian menggunakan 8 butir pernyataan dimensi *affect of service* dari kualitas layanan. Dari 8 butir pernyataan diuji realibilitas dan validitas yang menghasilkan butir pernyataan.

Dalam uji realibilitas didapat nilai Cronbach's Alfa sebesar 0,741. Nilai ini menunjukkan adanya konsistensi yang tinggi atau reliable. Suatu pernyataan dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,6. Uji validitas pernyataan dimensi *affect of service* mempunyai nilai korelasi (pearson correlation) sebesar 0,507. Hasil ini menunjukkan bahwa 7 butir pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid.

Metode LibQual+™

Analisis ini dilakukan untuk mengukur kepuasan pemustaka atau pengguna atas kualitas layanan program perpuseru di perpustakaan, dalam penelitian ini menggunakan metode LibQual+™ yaitu metode yang mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka atau pengguna. Dalam hal ini, harapan adalah tingkat layanan yang dibutuhkan atau diinginkan pemustaka, sedangkan persepsi adalah tingkat layanan yang diterima atau yang dirasakan pemustaka. Kesenjangan (Gap) antara harapan dan persepsi pemustaka inilah yang disebut kualitas layanan perpustakaan.

Analisis ini didapat dengan cara menjumlahkan semua skor harapan minimum, harapan yang diinginkan (desired), dan persepsi, kemudian dibagi dengan jumlah butir pertanyaan untuk mendapatkan nilai rata-rata harapan minimum, harapan (desired) dan persepsi.

Pada tahap ini dilakukan perhitungan nilai kesenjangan dari hasil kuesioner yang telah dijumlahkan. Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung Adequacy Gap (AG) yaitu :

$$AG = P \text{ (Perceived / Persepsi)} - M \text{ (Minimum / Harapan Minimum)}$$

$$SG = P \text{ (Perceived / Persepsi)} - D \text{ (Disered / Harapan yang Diinginkan)}$$

Dari hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa nilai rata-rata harapan minimum yaitu dan nilai rata-rata persepsi adalah 4,11 sedangkan nilai rata-rata harapan yang diinginkan (desired) yaitu 3,56. Dengan demikian dapat diketahui bahwa nilai rata-rata persepsi lebih tinggi dari harapan minimum, sehingga diperoleh nilai kesenjangan AG (Adequacy Gap) positif yaitu 1,5 dan nilai SG (Superiority Gap) sebesar 0,55 . Hasil analisis data dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.2 Hasil Analisis Dimensi Effect to Service

Angka 1,5 tersebut menunjukkan bahwa *Adequacy Gap* adalah positif dan berada pada wilayah '*zone of tolerance*', yang berarti kualitas layanan masih dalam batas toleransi atau dinyatakan baik. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa pemustaka atau pengguna menilai kualitas layanan diterima dalam hal kemampuan dan sikap petugas perpustakaan dalam melayani telah memenuhi harapan minimum sehingga pemustaka atau pengguna dapat dinyatakan puas dengan layanan yang diberikan. Dapat

Dimensi Kualitas layanan	Harapan Minimum	Harapan (<i>Desired</i>)	Persepsi	AG	SG
<i>Affect of Service</i>	2.61	3.56	4.11	1.5	0.55

disimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan umum Mastrip kabupaten Jombang dalam program perpuseru sudah memuaskan responden.

Analisis ini juga dilakukan terhadap 7 butir pernyataan yang ada dalam kuisisioner. Perhitungan nilai rata-rata harapan minimum, harapan yang diinginkan dan persepsi pada masing-masing butir pernyataan didapat dari menjumlahkan harapan minimum, harapan yang diinginkan dan persepsi tiap butir kemudian dibagi dengan jumlah responden. Nilai kesenjangan diperoleh dengan penghitungan sebagai berikut:

AG = P (Perceived / Persepsi) – M (Minimum / Harapan Minimum)

SG = P (Perceived / Persepsi) – D (Disered / Harapan yang Diinginkan)

Dari hasil analisis data diketahui angka kesenjangan menunjukkan *Adequacy Gap* positif dari 7 butir pernyataan. Hasil tersebut dapat di lihat dari table dibawah ini :

Tabel 1.3 Hasil Analisis Data Berdasarkan Butir Pertanyaan

DIMENSI	BUTIR	PERNYATAAN	AG	SG
<i>AFFECT OF SERVICE</i>	1	Kemampuan dan kepercayaan diri pustakawan atau petugas	1.39	0.47
	2	Perpustakaan dalam memberikan layanan	1.42	0.56
	4	Keinginan untuk menolong	1.44	0.56
	5	Kecepatan petugas dalam memberikan layanan	1.68	0.52
	6	Pengetahuan petugas perpustakaan	1.76	0.67
	7	Cara berpakaian petugas	1.48	0.56
	8	Respon petugas dalam memenuhi kebutuhan pengguna	1.34	0.54

Dari tabel diatas, nilai *Adequacy Gap* setiap butir pernyataan positif. Ini menunjukkan bahwa pemustaka atau pengguna merasakan kualitas layanan yang baik telah dilakukan para pustakawan atau pegawai perpustakaan dalam semua kegiatan perpuseru di perpustakaan Mastrup Kabupaten Jombang. Nilai *Adequacy Gap* yang paling tinggi pada butir 7 (ketersediaan perangkat perpustakaan berteknologi tinggi) sebesar 1.76. Ini menggambarkan pegawai perpustakaan mengetahui segala sesuatu yang berkenaan dalam kegiatan perpuseru.

1. KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Persepsi Publik terhadap kualitas layanan dalam dimensi *affect of service* di Perpustakaan Umum Mastrip program Perpuseru dinilai baik. Hal ini berdasarkan hasil analisis data secara umum yang diperoleh skor kesenjangan Adequacy gap (AG) yang menunjukkan nilai positif.
2. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai rata-rata harapan minimum yaitu dan nilai rata-rata persepsi adalah 4,11 sedangkan nilai rata-rata harapan yang diinginkan (desired) yaitu 3,56. Dengan demikian dapat diketahui bahwa nilai rata-rata persepsi lebih tinggi dari harapan minimum, sehingga diperoleh nilai kesenjangan AG (Adequacy Gap) positif yaitu 1,5 dan nilai SG (Superiority Gap) sebesar 0,55.

Saran

Saran dan masukan kepada manajemen perpustakaan Umum Mastrip sebagai berikut:

1. Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia agar kegiatan perpuseru semakin bervariasi
2. Menambah sumber daya manusia untuk mempermudah mengatur dan koordinasi dengan mitra dalam semua kegiatan program Perpuseru

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2004. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung : CV. Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta : Rineka Cipta
- Asemi, A., Kazempour, Z., & Hasan, A. R. (2010). Using LibQUAL+TM to improve services Tolibraries. *The Electronic Library*, 28(4),568 -579. doi: <http://dx.doi.org/10.1108/02640471011065382>
- Kasali, Rhenald. 2005. Membidik Pasar Indonesia : Seg mentasi, Targeting, Positioning. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Phillips. 2005. Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta : PT. Indeks
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. Principle of Marketing, Fourteenth Edition. Pearson Education Limited, England.
- Malhotra, K. Naresh. 2004. Riset Pemasaran : Pendekatan Terapan. Jakarta : PT. Indeks
- Parasuraman, A., VA, Zeithaml dan LL, Berry.A (1985) Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research, *Journal of Marketing*, Vol. 49, Fall.
- Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Cetakan Ketiga. Jakarta : Rineka Cipta
- Sutarno. 2006. Perpustakaan dan Masyarakat. Jakarta : Sagung Seto
- Setiadi J, Nugroho. 2005. Perilaku Konsumen : Konsep dan Implikasi untu k Strategi dan Penelitian Pemasaran. Jakarta : Kencana.
- Tjiptono, Fandy. 1997. Strategi Pemasaran Edisi II. Yogyakarta : Andi Offset.
<http://www.solopos.com/2015/11/08/kondisi-perpustakaan-butuh-rp5-triliun-untuk-maksimalkan-semua-perpustakaan-di-indonesia-659179>
<https://www.libqual.org/>
<https://www.perpuseru.org/>