

DIMENSI *INFORMATION CONTROL* KUALITAS LAYANAN 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

Program perpuseru mempunyai visi mengubah perpustakaan sebagai wadah masyarakat untuk belajar, mengembangkan diri dan peningkatan taraf hidup. Perpustakaan MASTRIP Kabupaten Jombang bekerjasama dengan Coca-Cola Foundation menjalankan program tersebut. Kualitas layanan menjadi suatu hal yang sangat penting bagi instansi yang melayani kepentingan publik. Persepsi publik yang baik berbanding lurus dengan kualitas layanan yang tinggi. Kualitas layanan ini dilihat dari salah satu dimensi LibQual+™ yaitu *information control*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Information Control* skor harapan minimum sebesar 2,62, skor harapan yang diinginkan (*desire*) sebesar 3,52, dan skor persepsi sebesar 4,19. Data tersebut dapat diartikan bahwa nilai rata-rata persepsi lebih tinggi dari harapan minimum, sehingga memperoleh nilai kesenjangan (*Adequacy Gap*) positif yaitu 1,57 dengan nilai *Superiority Gap* 0,67. Nilai *Adequacy gap* dan *Superiority gap* yang positif dapat menggambarkan pemustaka atau pengguna program perpuseru perpustakaan MASTRIP kabupaten Jombang mempersepsikan kualitas layanan yang diterima dalam ketersediaan koleksi dan kemudahan mendapatkan informasi kegiatan program perpuseru melebihi harapan yang diinginkan.

Kata kunci : persepsi, harapan, kualitas layanan, information control, perpuseru, perpustakaan

ABSTRACT

The Library program has a vision of changing library as a community tool for learning, self-improvement and improving living standards. The MASTRIP Library of Jombang in cooperate with the Coca-Cola Foundation runs the program. Quality of service becomes a very important thing for agencies serving the public interest. Good public perception is directly proportional to high service quality. The quality of this service is viewed from one of the LibQual +™ dimensions of information control. The results showed that the dimensions of Information Control minimum expectation score of 2.62, desired expectation score (*desire*) of 3.52, and perception score of 4.19. The data can be interpreted that the average value of perception is higher than the minimum expectation, thus obtaining a positive gap value (*Adequacy Gap*) is 1.57 with a value of *Superiority Gap* of 0.67. Positive *Adequacy gap* and *Superiority gap* values can illustrate the user or library program user of MASTRIP library in Jombang district to perceive the quality of service received in the availability of the collection and the ease of obtaining information on the activities of the library program beyond the desired expectations.

Keywords: perception, expectation, service quality, information control, perpuseru, library

1. PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007, perpustakaan merupakan suatu institusi yang mengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara profesional yang menganut sistem baku untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka atau pengguna.

Kondisi dilapangan perpustakaan umum di daerah menemui banyak permasalahan yang dihadapi. Secara intern perpustakaan daerah menghadapi permasalahan, antara lain : ketersediaan koleksi yang terbatas, sumber daya manusia, kepemilikan gedung dan pendanaan. Dari luar perpustakaan harus menghadapi tantangan akan minimnya minat baca masyarakat dan perkembangan teknologi informasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Central Connecticut State University tahun 2016, Indonesia mendapat peringkat ke-60 dari 61 negara yang disurvei akan tingkat minat baca (www.kompas.com). Ini suatu hal yang sangat memprihatinkan. Posisi negara Indonesia berada no.2 dari bawah. Hasil survei tersebut sangat membutuhkan perhatian yang khusus. Menumbuhkan minat membaca dan membangun budaya membaca.

Perkembangan teknologi informasi mempunyai sisi positif dan negatif. Dalam pengelolaan perpustakaan, teknologi informasi memberikan efek negatif. Saat ini masyarakat lebih memilih menggunakan smartphone untuk mencari segala informasi maupun pengetahuan daripada harus datang ke perpustakaan umum daerah. Hasil survei yang dilakukan APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) bahwa pengguna Internet Indonesia tahun 2016 mencapai 67,8 % dari 1.250 sampel yang disurvei. Data dapat dilihat dalam gambar dibawah ini :



Sumber : APJII (2016)

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.

2. 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.

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 sampling*. Sampel diambil 250 orang

Metode Penelitian

Konsep penelitian ini adalah mengetahui persepsi publik terhadap kualitas layanan 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 *information control*. Berikut tabel 12 indikator dari dimensi *information control* yang dianalisis :

Tabel 1.1 Indikator Dimensi Information Control

Dimensi	Indikator
Information Control	Ketepatan koleksi
	Ketersediaan koleksi
	Aturan layanan
	Koleksi tercetak
	Sumber informasi dalam format elektronik
	Durasi distribusi informasi
	Kemudahan sarana penelusuran
	Akses yang nyaman
	Akses koneksi WIFI
	Ketersediaan perangkat perpustakaan berteknologi tinggi
	Akses terhadap informasi secara mudah dan independen
	Akses sumber informasi dalam format digital yang dapat diakses

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 12 butir pernyataan yang diambil dari dimensi LibQual+™ yaitu *Information*

Control. 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:

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

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 :

- Menghitung total varians tiap-tiap butir pernyataan
- Menghitung total varians
- 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

d. 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.

Terdapat tiga istilah dalam perhitungan ini yaitu:

1. AG yaitu *Adequacy Gap* adalah nilai selisih yang diperoleh dari rumus: P (Perceived) - M (Minimum).
2. SG yaitu *Superority Gap* adalah nilai selisih yang diperoleh dari rumus: P (Perceived) - D (Desired)
3. Zone of tolerance

Rumus :

$AG = P - M$ (Perceived - Minimum)

$SG = P - D$ (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.

3.LANDASAN TEORI

Persepsi

Menurut Nugroho J. Setiadji (2003) persepsi merupakan suatu proses yang ditimbulkan dari aktivitas emosional atau tanggapan yang diterima oleh pancaindra 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 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>)

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 :

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

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

Dari hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa nilai rata-rata harapan minimum yaitu 2,62

Dimensi Kualitas layanan	Harapan Minimum	Harapan (<i>Desired</i>)	Persepsi	AG	SG
<i>Information Control</i>	2.62	3.52	4.19	1,57	0,67

dan nilai rata-rata persepsi adalah 4,19, sedangkan nilai rata-rata harapan yang diinginkan (*desired*) yaitu 3,52. Dengan demikian dapat diketahui bahwa nilai rata-rata persepsi lebih tinggi dari harapan minimum, sehingga diperoleh nilai kesenjangan AG (*Adequacy Gap*) positif yaitu 1,57 dan nilai SG (*Superiority Gap*) sebesar 0,67 . Hasil analisis data dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.2 Hasil Analisis Dimensi Information Control

Angka 1,57 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 ketersediaan koleksi dan kemudahan mendapatkan informasi kegiatan program perpuseru telah memenuhi harapan minimum sehingga pemustaka atau pengguna dapat dinyatakan puas dengan layanan yang diberikan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan umum Mastrip kabupaten Jombang dalam program perpuseru sudah memuaskan responden.

4.HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas dan Realibilitas

Kuesioner dalam penelitian menggunakan 12 butir pernyataan dimensi *Information control* dari kualitas layanan. Dari 12 butir pernyataan diuji realibilitas dan validitas yang menghasilkan 10 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 *information control* mempunyai nilai korelasi (*pearson correlation*) sebesar 0,507. Hasil ini menunjukkan bahwa 10 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

Analisis ini juga dilakukan terhadap 10 butir pernyataan yang ada dalam kuisioner. 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:

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

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

Dari hasil analisis data diketahui angka kesenjangan menunjukkan *Adequacy Gap* positif dari 20 butir pernyataan. Hasil tersebut dapat dilihat dari table dibawah ini :

Tabel 1.3 Hasil Analisis Data Berdasarkan Butir Pertanyaan

Dimensi Kualitas Layanan	Butir	Pernyataan	AG	SG
<i>Information Control</i>	1	Ketepatan koleksi untuk kebutuhan pengguna	1.6	0.76
	2	Ketersediaan koleksi	1.59	0.66
	3	Aturan layanan perpustakaan	1.63	0.58
	4	Koleksi tercetak yang dibutuhkan pengguna	1.26	0.48
	5	Sumber-sumber informasi dalam format elektronik	1.52	0.75
	6	Kemudahan sarana penelusuran bagi pengguna	1.65	0.85
	7	Akses koneksi WIFI	1.66	0.48
	8	Ketersediaan perangkat perpustakaan berteknologi tinggi yang dapat dimanfaatkan pengguna dengan mudah	1.69	0.72
	9	Akses terhadap informasi secara mudah dan independen bagi pengguna	1.51	0.644
	10	Akses sumber informasi dalam format digital yang dapat diakses dimana saja	1.51	0.728

Dari tabel diatas, nilai *Adequacy Gap* setiap butir pernyataan positif. Ini menunjukkan bahwa

pemustaka atau pengguna merasakan kualitas layanan yang baik dalam semua kegiatan perpuseru di perpustakaan Mastrip Kabupaten Jombang. Nilai *Adequacy Gap* yang paling tinggi pada butir 8 (ketersediaan perangkat perpustakaan berteknologi tinggi) sebesar 1.69. Perpustakaan Mastrip memberikan fasilitas untuk kegiatan perpuseru, antara lain komputer, LCD proyektor, laser pointer, mikrofon, serta didukung sistem perpustakaan Inlite yang terintegrasi dengan perpustakaan nasional. Nilai *Adequacy Gap* paling rendah pada butir 4 (Koleksi tercetak yang dibutuhkan pengguna) sebesar 1.26. Dari temuan ini dapat diartikan bahwa materi yang dijadwalkan dalam program perpuseru belum didukung sepenuhnya dengan koleksi cetak yang ada dalam perpustakaan. Contoh salah satu materi kegiatan dalam Perpuseru mengenai pembuatan desain grafis. Dalam mendukung informasi mengenai desain grafis tersebut, perpustakaan sedikit sekali mempunyai koleksi buku mengenai hal itu.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan

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

1. Persepsi Publik terhadap kualitas layanan dalam dimensi *information control* 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 2,62 dan nilai rata-rata persepsi adalah 4,19, sedangkan nilai rata-rata harapan yang diinginkan (*desired*) yaitu 3,52. Dengan demikian dapat diketahui bahwa nilai rata-rata persepsi lebih tinggi dari harapan minimum, sehingga diperoleh nilai kesenjangan AG (*Adequacy Gap*) positif yaitu 1,57 dan nilai SG (*Superiority Gap*) sebesar 0,67.

Saran

Saran dan masukan kepada manajemen perpustakaan Umum Mastrip sebagai berikut:

1. Meningkatkan sumber daya manusia berkaitan dengan sikap dan kemampuan petugas perpustakaan untuk mengatur dan berkoordinasi dengan mitra dalam semua kegiatan program Perpuseru.
2. Meningkatkan fasilitas layanan terhadap koneksi WIFI di perpustakaan Umum

Mastrip Kabupaten Jombang. Ini merupakan salah satu faktor pemustaka atau pengguna untuk berkunjung ke perpustakaan.

3. Pemustaka atau pengguna mengharapkan penambahan buku baik secara kualitas maupun kuantitas. Penambahan buku dapat juga berkenaan dengan tema materi dalam kegiatan perpuseru. Peningkatan Perpustakaan diharapkan meningkatkan hal tersebut setiap tahun.
4. Untuk meningkatkan kenyamanan pemustaka di perpustakaan perlu dilengkapi dengan penerangan yang cukup saat diselenggarakan kegiatan Perpuseru.

[utan.ke-60.dunia diakses 30 agustus 2017](#)

<https://apjii.or.id/survei2017/download/q3YSx8rZgFAIQIB1Xm49UWjGsHabNw> diakses 27 agustus 2017

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Kasali, Rhenald. 2005. *Membidik Pasar Indonesia : Segmentasi, Targeting, Positioning*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Phillips. 2005. *Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta : PT. Indeks
- Malhotra, K. Naresh. 2004. *Riset Pemasaran : Pendekatan Terapan*. Jakarta : PT. Indeks
- Parasuraman, A., VA, Zeithhaml 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 untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta : Kencana.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran Edisi II*. Yogyakarta : Andi Offset.
- <https://www.libqual.org/>
- <https://www.perpuseru.org/>
- <http://edukasi.kompas.com/read/2016/08/29/07175131/minat.baca.indonesia.ada.di.ur>