

# **“Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Koleksi Di Perpustakaan Umum Kota Surabaya”**

Oleh :

Citra Nanda Yanuariska

## **ABSTRAK**

Perpustakaan adalah suatu lembaga yang bergerak di bidang jasa layanan informasi untuk memenuhi kebutuhan penggunanya. Informasi yang disajikan berbagai macam seperti buku, kaset, VCD/DVD, dll. Oleh karena itu, pihak perpustakaan harus meningkatkan kualitas layanan informasi terutama terkait koleksi yang dimiliki. Kriteria penilaian layanan perpustakaan yang bagus yaitu dilihat dari kualitas koleksi, dengan koleksi yang berkualitas masyarakat bisa mendapatkan informasi yang akurat dan relevan sesuai dengan informasi yang mereka butuhkan. Begitu pula koleksi yang ada di perpustakaan umum, koleksi perpustakaan tersebut harus sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya dimana penggunanya dari berbagai golongan (atas ataupun bawah) sehingga pihak perpustakaan harus menyediakan koleksi yang bervariasi atau beraneka ragam bidang ilmunya.

Pada penelitian deskriptif ini menggambarkan tentang persepsi pengguna terhadap kualitas koleksi di Perpustakaan Umum Kota Surabaya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana persepsi pengguna terhadap kualitas koleksi yang ada di Perpustakaan Umum Kota Surabaya. Populasi penelitian ini adalah pengguna Perpustakaan Umum. Sampel yang diambil secara purposive sampling yaitu pengguna tersebut pernah meminjam koleksi dan membaca koleksi di perpustakaan. Hal ini dilakukan agar data yang diperoleh lebih akurat dengan asumsi bahwa mereka yang telah memenuhi syarat tersebut adalah orang yang benar-benar sudah merasakan bahwa koleksi tersebut berkualitas atau tidak sampel yang diambil 100 responden.

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan teori 7 dimensi kualitas produk (Garvin) terdiri dari 1) persepsi pengguna terhadap aspek performance sudah cukup sesuai dengan presentase 66% dengan kriteria penyeleksian bahan pustaka, dimana isi informasinya dapat dipercaya, isinya

bermanfaat bagi penggunanya. 2) persepsi pengguna pada aspek keistimewaan sudah membantu pengguna dalam pencarian informasi dengan presentase 97%, 3) persepsi pengguna pada aspek konformansi menanggapi pihak perpustakaan sudah mampu menjalankan fungsi dan tujuan Perpustakaan Umum Kota Surabaya, 4) persepsi pengguna pada aspek daya tahan sudah cukup banyak yang meminjam dan kondisi penjilidannya kuat, tidak mudah sobek, dan mudah dalam membuka halaman pada koleksi tetapi disisi lain ada penjilidan yang rusak. 5) persepsi pengguna pada aspek service ability pihak perpustakaan kurang cepat dalam memperbaiki koleksi yang rusak. 6) persepsi pengguna pada aspek estetika sudah cukup membuat pengguna tertarik dalam memilih koleksi dan 7) persepsi pengguna pada aspek brand name-image cukup membantu kita untuk mengetahui buku tersebut berkualitas atau tidak dilihat dari sisi kredibilitas pengarang dan penulis.

**Kata kunci : Kualitas koleksi, Persepsi pengguna, Koleksi, Perpustakaan**

## ABSTRACT

Library is one of institution that active in sector of information service to fill things that the customers needs. Informasi has been serviced such as book, cassette, vcd / dvd , etc. So, the library commite must developing quality of information service, especially about the collections in the library. The category of good library service it has been looked by the quality of collections. Between the quality of collections, people can get valid information and relevan with the information as they needs. And also collections in the public library, it must be balance with the people needs, where is the consumer from some grade (up and down) community. So , the commite of the library should supplying variation of collections by the sector.

This description of the research talking about perception of the consumers for the quality of collections in Surabaya's public Library The value from this research for detecting how consumers has preception about quality of collection in Surabaya's public library. Population in this research is the costumers of public library. The sampel that had been used with purposive sampling is the costumers had borrowing the collections and read the collections in the library. This is way for data that has been more accurate between they assumption about people who has fill the requisite is those people who really know that the collection has quality or not. It's about 100 persons for takes the sample.

The results of research undertaken researchers using theory 7 dimensions of product quality (Garvin) consists of 1) the user's perception of the performance aspect is quite in accordance with the percentage of 66% with the screening criteria of library materials, where the contents of the information can be trusted, it is useful for its users. 2) user perception of the aspects of privilege already helps the user in information retrieval with a percentage of 97%. 3) User perception of the aspects of conformance respond to the library has been able to perform the function and purpose of Surabaya City Public Library, 4) User perception of the durability aspect has been quite a lot of borrowing and strong binding conditions, not easily torn, and easy to open pages in the collection but on the other hand there is a broken binding, 5) User perception of the aspects of the library service abilities fast enough in repairing the damaged collection, 6) the user's perception aesthetic aspects are enough to make the user interested in selecting collections, and 7) the perception of the user on the aspect of brand name-image simply helps us to know the quality of the book or not seen from the credibility of authors and writers.

**Keywords : Quality of collections, Perception by the costumers, Collection, Library**

## **Pendahuluan**

Di era globalisasi dan teknologi informasi saat ini Perpustakaan mempunyai peranan yang sangat strategis serta memiliki peluang yang cukup besar terutama dalam bidang pengolahan dan penyebaran informasi. Dimana keberadaan perpustakaan merupakan sarana yang sangat penting untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Perpustakaan juga harus cepat dan tanggap untuk berinovasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi yang akurat, relevan dan tepat waktu.

Persaingan yang begitu ketat terutama dalam bidang perpustakaan, dimana perpustakaan sebagai lembaga yang bergerak di bidang jasa layanan informasi sehingga perlu menyadari untuk meningkatkan kualitas layanan informasi terutama terkait koleksi yang dimiliki. Menurut Ade kohar dalam Shakdiah (2008) mengatakan bahwa salah satu kriteria penilaian layanan perpustakaan yang bagus adalah dilihat dari kualitas koleksi, Koleksi mencakup berbagai format bahan sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan alternatif pemakai perpustakaan terhadap media rekam informasi. Begitu pula koleksi yang ada di perpustakaan umum, koleksi perpustakaan tersebut harus sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya dimana penggunaanya dari berbagai golongan (atas ataupun bawah).

Dalam Manifesto Perpustakaan Umum UNESCO yang dikutip oleh Sulisty-Basuki (1993 : 46) dinyatakan bahwa Perpustakaan Umum mempunyai empat tujuan utama yaitu memberikan kesempatan bagi masyarakat umum untuk membaca bahan pustaka yang dapat membantu meningkatkan mereka ke arah kehidupan yang lebih baik, menyediakan informasi yang cepat, tepat dan murah bagi masyarakat, membantu warga untuk mengembangkan kemampuan yang dimiliki, serta bertindak sebagai agen kultural yang artinya perpustakaan umum merupakan pusat utama kehidupan budaya bagi masyarakat sekitarnya.

Ranganathan dalam Shadiakh (2008 : 3) juga mengemukakan bahwa salah satu hukum dari lima hukum perpustakaan atau yang dikenal dengan the five laws of library science menyebutkan "A library is growing organism". Teori ini menunjukkan bahwa perpustakaan merupakan lembaga yang dinamis yang terus tumbuh dan berkembang dari waktu ke waktu. Salah satu contohnya yaitu bertambahnya koleksi karena keberadaan koleksi di perpustakaan sangat penting dan koleksi tersebut merupakan kekuatan sebuah perpustakaan. Tanpa koleksi perpustakaan hanya sebuah gedung mati.

Dari pemaparan diatas, dapat diketahui bahwa koleksi dianggap hal yang sangat penting bagi perpustakaan. hal ini dikarenakan koleksi merupakan modal utama sekaligus dasar dari kegiatan pelayanan, sehingga pihak perpustakaan tidak

hanya memperhatikan fasilitas di perpustakaan saja tetapi juga memperhatikan kebutuhan pengguna akan informasi yang mereka butuhkan terutama koleksi di perpustakaan. Sebagus apapun gedung perpustakaan itu, jika koleksi di perpustakaan tidak diperbaharui atau *out of date*, lama-kelamaan perpustakaan itu akan ditinggalkan oleh masyarakat. Seperti yang dikatakan oleh Sutarno (2006:113) bahwa koleksi merupakan daya tarik dan perhatian bagi pengunjung yang artinya koleksi makin lengkap dan terbitan baru dapat memberikan kesempatan yang makin besar kepada pengunjung untuk memilih dan memperoleh informasi terkini.

Fenomena tersebut sesuai dengan kenyataan, dimana Pemerintah Kota Surabaya saat ini mereka ingin mewujudkan masyarakat gemar membaca (<http://news.detik.com/>). Agar terwujud masyarakat gemar membaca, Perpustakaan Umum Kota Surabaya harus memberikan layanan yang baik terutama kualitas koleksi di perpustakaan sehingga mereka bisa mendapatkan informasi yang akurat dan relevan untuk meningkatkan minat baca mereka. Koleksi yang berkualitas adalah koleksi yang sudah diseleksi oleh pihak perpustakaan sehingga memenuhi kebutuhan penggunanya. Oleh karena itu, penulis termotivasi ingin mengetahui tentang Persepsi Pengguna terhadap Kualitas Koleksi di Perpustakaan Umum Kota Surabaya, dari persepsi pengguna atau tanggapan pengguna mengenai kondisi koleksi yang ada pada perpustakaan umum kota Surabaya. Maka akan diketahui baik atau buruknya kondisi koleksi yang ada di perpustakaan umum dan apakah sesuai dengan kebutuhan penggunanya.

### **Pertanyaan Penelitian**

- Bagaimana persepsi pengguna terhadap kualitas koleksi di perpustakaan umum kota Surabaya?

### **Tinjauan Pustaka**

#### **1. Pengertian Persepsi**

Persepsi menurut Wiji Suwarno (2009 : 52) adalah suatu proses membuat penilaian atau membangun kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat di dalam lapangan penginderaan seseorang. Penginderaan ini mengakibatkan manusia mulai memberikan penilaian baik atau buruk, enak atau tidak enak, dan lain-lain. Kemudian penilaian itu dijadikan suatu kesan yang dapat menstimulasi kegiatan untuk mengadaptasikan diri. Jika penilaian seseorang terhadap sesuatu baik, maka akan mengulangi kegiatan tersebut di kesempatan lain.

Dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan suatu proses tanggapan atau menanggapi yang ditangkap melalui indra dalam mendapatkan informasi untuk menilai baik atau buruknya suatu objek, kemudian tanggapan tersebut dapat dijadikan kesan untuk objek itu. Pada penelitian ini persepsi masih pada tahapan menanggapi tentang kualitas koleksi yang ada di Perpustakaan Umum Kota Surabaya, belum sampai pada tahapan sikap atau penilaian suatu objek.

## **2. Konsep Persepsi**

Sugihartono (2007:8) mengemukakan bahwa persepsi adalah kemampuan dari otak dalam menerjemahkan stimulus atau proses yang sudah diterima oleh alat indera. Persepsi manusia berbeda-beda dilihat dari perbedaan sudut pandang dalam penginderaan. Ada yang mempersepsikan sesuatu hal itu baik dan bisa juga sesuatu hal itu buruk. Ada juga dari apa yang sudah dipersepsi menimbulkan kesan positif maupun kesan negative yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak atau nyata.

### **a. Persepsi**

Pada tahapan ini individu menangkap stimulus yang datang dari luar yang diterima oleh alat indera. Individu sadar akan keberadaan yang dipersepsi sehingga dapat menimbulkan suatu persepsi dari apa yang sudah diinderanya.

### **b. Sikap**

Dari apa yang sudah distimulus oleh individu dan menimbulkan suatu persepsi, maka individu tersebut dapat menyatakan sikap atau pendapat mengenai keberadaan stimulus yang sudah diindera tersebut. Sikap ini bisa berupa positif maupun negative tergantung dari sudut pandang individu tersebut mempersepsi.

### **c. Perilaku**

Pada tahapan ini merupakan proses akhir dari persepsi yaitu menghasilkan suatu respon an bisa juga berperilaku sebagai akibat dari persepsi.

Dari ketiga hal tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk menggambarkan persepsi ada beberapa tahapan terjadinya suatu persepsi terhadap stimulus yang diterima yang kemudian dapat menentukan sikap baik berupa positif maupun negative dan terakhir berupa respon yang menimbulkan suatu perilaku.

### 3. Perpustakaan umum

Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang menghimpun koleksi bahan pustaka yang sudah di seleksi terlebih dahulu agar sesuai dengan tingkat perkembangan dan kebutuhan informasi masyarakat pemakai layanan tanpa membedakan latar belakang, status sosial, agama, suku, pendidikan dan sebagainya. Sulisty-Basuki (1993 : 46).

Menurut Yusuf (1996 : 21) fungsi perpustakaan umum dapat dijabarkan sebagai berikut :

- Fungsi Edukatif : Perpustakaan Umum menyediakan berbagai jenis bahan bacaan berupa karya cetak dan karya rekam untuk dapat dijadikan sumber belajar dan menambah pengetahuan secara mandiri. Budaya mandiri dapat membentuk masyarakat yang belajar seumur hidup dan gemar membaca
- Fungsi Informatif : Perpustakaan Umum sama dengan berbagai jenis perpustakaan lainnya, yaitu menyediakan buku-buku referensi, bacaan ilmiah populer berupa buku dan majalah ilmiah serta data-data penting lainnya yang perlukan pembaca.
- Fungsi Kultural : Perpustakaan Umum menyediakan berbagai bahan pustaka sebagai hasil budaya bangsa yang direkam dalam bentuk tercetak/terekam.
- Fungsi Rekreasi : Perpustakaan Umum bukan hanya menyediakan bacaan-bacaan ilmiah, tetapi juga menghimpun bacaan hiburan berupa buku-buku fiksi dan majalah hiburan untuk anak-anak, remaja dan dewasa.

### 4. Pengertian Kualitas

Crosby (1979:58) dalam Nasution,M.Nur (2005) menyatakan bahwa kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandartkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Standar kualitas meliputi bahan baku, proses produksi dan produk jadi.

Deming (1982 : 176) dalam Nasution,M.Nur (2005) menyatakan, bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar. Apabila juran mendefinisikan kualitas sebagai *fitness for use* dan Crosby sebagai *conformance to requirement*, maka Deming mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Perusahaan harus benar-benar

memahami apa yang dibutuhkan oleh konsumen atas produk yang akan dihasilkan.

## **5. Aspek Kualitas Koleksi**

Untuk mengukur penelitian ini, peneliti menggunakan teori tentang Dimensi kualitas produk, kualitas produk yang dimaksud disini adalah kualitas koleksi perpustakaan umum tersebut. Dimensi kualitas produk menurut Garvin dalam Nasution (2005), mengidentifikasi delapan dimensi kualitas yang dapat digunakan untuk menganalisis karakteristik kualitas produk. Tetapi pada penelitian ini peneliti menggunakan 7 dimensi antara lain :

- Performa (Performance) : berkaitan dengan aspek fungsional suatu koleksi dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pengguna ketika pengguna memilih koleksi yang mereka inginkan seperti : isi pada koleksi dan bahasa dalam koleksi
- Keistimewaan (features) : aspek kedua yang menambah dari fungsi dasar aspek performa, berkaitan dengan pilihan-pilihan dan nilai lebih dari sebuah koleksi. Adapun nilai tambah dari sebuah koleksi dapat berupa CD, kamus istilah (glosarium), best seller, dan sebagainya.
- Konformansi (conformance) : konformansi adalah berkaitan dengan tingkat kesesuaian koleksi terhadap standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya atau sesuai dengan fungsi perpustakaan umum yang memenuhi kebutuhan penggunaannya. Seperti : fungsi perpustakaan umum sebagai rekreasi, sarana belajar, penelitian dan sebagainya
- Daya Tahan (durability): ukuran masa pakai suatu koleksi atau daya tahan koleksi, Semakin besar frekuensi pemakaian pengguna terhadap koleksi maka semakin besar pula daya tahan koleksi tersebut. seperti : koleksi buku yang frekuensi meminjamnya lebih dari 5 orang yang meminjam buku dan jilidan pada koleksi
- Kemampuan Pelayanan (service ability): service ability adalah Faktor eksternal untuk menilai suatu kualitas koleksi berdasarkan kecepatan dalam penanganan reparasi atau perbaikan koleksi buku yang rusak.
- Estetika (aesthetics): estetika adalah karakteristik mengenai keindahan koleksi tergantung penilaian individu terhadap

koleksi. Seperti: penataan koleksi, koleksi yang gambar berwarna-warna, ada sampul plastik, dan sebagainya.

- **Brand Name-Image** : bersifat subyektif, berdasarkan penilaian individu mengenai reputasi (brand name - image) koleksi tersebut. Seperti : penerbit atau pengarang di dalam koleksi yang lebih dikenal masyarakat (brand image) akan lebih dipercaya daripada merek yang masih baru dan belum dikenal.

### **Metode Penelitian**

Penelitian tentang persepsi pengguna terhadap kualitas koleksi ini melibatkan seluruh pengguna Perpustakaan Umum Kota Surabaya, metode pengambilan sampel yang digunakan non probability sampling dengan purposive sampling yang menentukan kriteria yaitu pernah meminjam koleksi dan membaca koleksi di perpustakaan umum kota surabaya. Adapun peneliti menggunakan metode penarikan sampel ini untuk mempermudah peneliti dengan mendapatkan responden yang tepat dijadikan sebagai bahan penelitian. Sedangkan Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Menurut Roscoe dalam Sugiyono (2010: 91) bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 adalah layak.

### **Analisis Data**

#### **▪ Performance :**

Pada tahap ini peneliti ingin mengetahui persepsi Pengguna terhadap aspek performance seperti isi dalam koleksi dan bahasa dalam koleksi dengan menggunakan tabel skala likert (TSR) menunjukkan bahwa responden lebih dominan menanggapi kualitasnya sedang sebanyak 66 responden dengan presentase 66%. Hal ini senada dengan pernyataan Sujana (2009) bahwa isi bahan pustaka cukup bermakna bagi pengembangan pengetahuan pengguna dan bahasa yang digunakan dalam koleksi cukup banyak dikuasai oleh pengguna. Seperti dikatakan David Spiller (1982) bahwa dalam kriteria penyeleksian salah satunya yaitu bahan pustaka dipilih dengan mempertimbangkan secara sungguh-sungguh kesesuaian tujuan, cakupan dan kelompok pembaca. Dapat disimpulkan bahwa pada aspek performance responden menilai cenderung cukup baik yang artinya cukup sesuai dengan kriteria penyeleksian bahan pustaka, dimana isi informasinya dapat dipercaya, isinya bermanfaat bagi penggunaannya. Susunan alur penulisan dapat diikuti oleh pembaca dan bahasanya banyak dikuasai oleh cukup banyak pengguna

#### ▪ **Keistimewaan**

Pada tahap ini peneliti ingin mengetahui persepsi pengguna terhadap aspek keistimewaan sebagai nilai tambah dari sebuah koleksi dapat berupa CD, kamus istilah (glosarium), best seller, dan sebagainya dengan menggunakan tabel skala likert (TSR) menunjukkan bahwa responden menanggapi kualitasnya tinggi dengan melihat kategori tinggi dan sedang sebesar 93%. Dapat disimpulkan bahwa persepsi pengguna dalam aspek keistimewaan suatu koleksi buku di Perpustakaan Umum Kota Surabaya sudah Baik dalam nilai tambah koleksi buku. Hal ini senada dengan pernyataan Yusuf (1996) bahwa dalam memilih bahan pustaka yang harus dipertimbangkan juga adalah pustakawan harus memeriksa kelengkapan dari penyajian, seperti buku yang disusun berdasarkan daftar pustaka (bibliografi), indeks, lampiran-lampiran, daftar istilah (glossarium), ilustrasi dan sebagainya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya keistimewaan suatu koleksi buku kita bisa mudah dan cepat dalam pencarian informasi di dalam buku tersebut.

#### ▪ **Konformansi**

Pada tahap ini peneliti ingin mengetahui persepsi pengguna terhadap aspek konformansi yang berkaitan dengan tingkat kesesuaian koleksi terhadap standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya atau sesuai dengan fungsi perpustakaan umum yang memenuhi kebutuhan penggunaannya. Seperti : fungsi perpustakaan umum sebagai rekreasi, sarana belajar, penelitian dan sebagainya dengan menggunakan tabel skala likert (TSR) menunjukkan bahwa responden lebih dominan menanggapi kualitasnya tinggi sebanyak 53 responden dengan presentase 53%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pihak Perpustakaan Umum sudah memenuhi kebutuhan penggunaannya, hal ini terbukti oleh persepsi pengguna terhadap aspek konformansi sudah sangat sesuai dengan tujuan perpustakaan yang memenuhi kebutuhan penggunaannya seperti fungsi perpustakaan sebagai sarana rekreasi, sarana belajar, sarana penelitian, informasi sesuai dengan perkembangan saat ini, kemutakhiran koleksi, dan keragaman koleksi. Seperti dikatakan oleh Rose mary magriil and John corbin dalam Zulaikha bahwa kebijakan harus dirumuskan sesuai dengan kebutuhan pemustaka Jangan sekali kali membiarkan pemustaka kebingungan dan membutuhkan waktu yang lama dalam mengakses informasi yang dibutuhkan. Informasi yang dikumpulkan dan diolah perpustakaan harus disesuaikan dengan tujuan perpustakaan serta kebutuhan pemakainya.

#### ▪ **Daya Tahan (Durability)**

Pada tahap ini peneliti ingin mengetahui persepsi pengguna terhadap aspek daya tahan suatu koleksi, semakin besar frekuensi pemakaian pengguna terhadap koleksi maka semakin besar pula daya tahan koleksi tersebut. Seperti: koleksi buku yang frekuensi meminjamannya lebih dari 5 orang yang meminjam buku dan jilidan pada koleksi dengan menggunakan tabel skala likert (TSR) menunjukkan bahwa responden lebih dominan menanggapi kualitasnya sedang sebanyak 59 responden dengan presentase 59%. Dapat disimpulkan bahwa daya tahan suatu koleksi buku yang dilihat dari intensitas frekuensi peminjaman koleksi dan kondisi penjilidan pada koleksi sudah cukup kuat, oleh karena itu pihak Perpustakaan harus memilih koleksi buku yang sudah tidak dimanfaatkan lagi, koleksi mana yang isinya masih dibutuhkan oleh para pengguna sehingga pengguna mendapatkan informasi yang relevan dan koleksi yang rusak penjilidannya segera diperbaiki. Seperti dikatakan oleh Mc Graw dalam Genderang (2011) bahwa proses pembuangan /pemindahan koleksi yang sudah jarang dipakai dan koleksi yang tidak mempunyai kegunaan jangka panjang/tidak dibutuhkan lagi sebaiknya koleksi tersebut digudangkan atau disumbangkan sehingga koleksi yang ada di Perpustakaan selalu *up to date*

#### ▪ **Kemampuan Pelayanan (Service Ability)**

Pada tabel diatas penilaian terhadap aspek service ability dalam kecepatan penanganan reparasi atau perbaikan koleksi buku yang rusak dengan menggunakan tabel skala likert (TSR) menunjukkan bahwa responden lebih dominan menanggapi kualitasnya rendah sebanyak 46 responden dengan presentase 46%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kemampuan pelayanan pihak Perpustakaan dalam memperbaiki koleksi yang rusak masih kurang cepat dalam menangani atau memperbaiki koleksi yang rusak, oleh karena itu pihak Perpustakaan harus cepat dalam memperbaiki koleksi yang rusak sehingga pengguna tidak kecewa terhadap layanan yang ada di Perpustakaan Umum Kota Surabaya.

#### ▪ **Estetika**

Persepsi pengguna terhadap aspek estetika (keindahan) suatu koleksi tergantung tanggapan individu mengenai koleksi. Seperti: penataan koleksi, koleksi yang gambar berwarna-warna, ada sampul plastik, dan sebagainya.dengan menggunakan tabel skala likert (TSR) menunjukkan bahwa responden lebih dominan menanggapi kualitasnya

sedang sebanyak 62 responden dengan presentase 62%. Dapat disimpulkan bahwa estetika atau keindahan suatu koleksi buku sudah cukup menarik pengguna dalam memilih koleksi buku yang ada di Perpustakaan Umum Kota Surabaya

#### ▪ **Brand Name-Image**

Pada tahap ini peneliti ingin mengetahui persepsi pengguna terhadap aspek brand name-image suatu koleksi yang dilihat dari kredibilitas pengarang dan penerbit buku yang bisa di pertanggung jawabkan sehingga pengguna tidak ragu akan menggunakan informasi di dalam buku tersebut. persepsi pengguna terhadap aspek brand name-image dengan menggunakan tabel skala likert (TSR) menunjukkan bahwa responden lebih dominan menanggapi kualitasnya sedang sebanyak 62 responden dengan presentase 62%. Dapat disimpulkan bahwa persepsi responden dalam aspek brand name-image yang dilihat dari kredibilitas pengarang dan kredibilitas penerbit sudah cukup sesuai dengan kriteria penyeleksi suatu koleksi karena dengan adanya penyeleksian koleksi buku, pengguna dapat mengetahui buku tersebut berkualitas atau tidak yang dilihat dari segi reputasi pengarang dan penerbit itu baik atau tidak di mata masyarakat.

#### **Penutup**

Penelitian ini untuk mengetahui gambaran secara umum bagaimana persepsi pengguna terhadap kualitas koleksi di Perpustakaan Umum Kota Surabaya, dengan berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah diajukan maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa hasil temuan penelitian mengenai kualitas koleksi di Perpustakaan Umum Kota Surabaya yang diukur dengan menggunakan 7 dimensi kualitas produk (koleksi) yaitu performa (performance), keistimewaan (features), konformansi (conformance), daya tahan (durability), kemampuan pelayanan (service ability), estetika (aesthetics), dan brand name-image. Maka peneliti dapat menarik kesimpulan antara lain : Persepsi pengguna pada **aspek performance** dengan presentase 66% responden menanggapi sudah cukup sesuai dengan kriteria penyeleksian bahan pustaka, dimana isi informasinya dapat dipercaya, isinya bermanfaat bagi penggunanya. Susunan alur penulisan dapat diikuti oleh pembaca dan bahasanya banyak dikuasai oleh cukup banyak pengguna. Persepsi pengguna terhadap **aspek keistimewaan** koleksi buku dengan presentase 97% responden menanggapi sudah membantu pengguna dalam pencarian informasi karena adanya keistimewaan suatu koleksi buku kita bisa mudah dan cepat dalam mencari informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. seperti : koleksi disertai CD, indeks, bibliografi, dan sebagainya. Persepsi

pengguna terhadap **aspek conformance** dengan presentase 53%, responden menanggapi pihak perpustakaan sudah mampu menjalankan fungsi dan tujuan Perpustakaan Umum Kota Surabaya tersebut untuk memenuhi kebutuhan penggunanya tanpa membedakan suku, ras, sosial, agama dan sebagainya contohnya seperti fungsi perpustakaan sebagai sarana rekreasi, sarana belajar, sarana penelitian, informasi sesuai dengan perkembangan saat ini, kemutakhiran koleksi, dan keragaman koleksi. Persepsi pengguna terhadap **aspek daya tahan (durability)** dengan presentase 59% yang dilihat dari intensitas frekuensi peminjaman koleksi buku dan penjilidan koleksi, pengguna menanggapi daya tahan koleksi di Perpustakaan sudah cukup banyak yang meminjam dan kondisi penjilidannya kuat, tidak mudah sobek, dan mudah dalam membuka halaman pada koleksi tetapi disisi lain ada koleksi yang sudah tidak dimanfaatkan lagi atau out of date masih berada di jajaran rak buku dan kondisi jilidan pada koleksi buku di Perpustakaan tidak kuat dan mudah rusak. Persepsi pengguna terhadap **aspek kemampuan pelayanan (service ability)** dengan presentase 46%, pengguna menanggapi pihak perpustakaan kurang cepat dalam memperbaiki koleksi yang rusak. Persepsi pengguna terhadap **aspek estetika** dengan presentase 62%, responden menanggapi dengan adanya keindahan suatu koleksi cukup membuat pengguna tertarik dalam memilih koleksi seperti : penataan koleksi di rak buku, kualitas kertas, bentuk tulisan, dan cetakan koleksi. Persepsi pengguna terhadap **aspek brand name-image** dengan presentase 62%, pengguna menanggapi cukup membantu kita untuk mengetahui buku tersebut berkualitas atau tidak dilihat dari sisi kredibilitas pengarang dan penulis.

## **Daftar Pustaka**

### **Buku Literatur :**

- Yusuf, Taslimah. 1996. Materi pokok manajemen perpustakaan umum. Jakarta: universitas terbuka
- singarimbun, masri & effendi sofian (rev.ed). 2006. Metode penelitian survai. Jakarta : LP3ES
- yulia, yuyu & janti gristinawati sujana. Cet.8 ; ed 1. 2009. Materi pokok pengembangan koleksi; 1-9; pust2230/3sks. Jakarta : universitas terbuka
- Walgito, Bimo. 1992. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi.
- Suyanto, Bagong & Sutinah (ed.). 2007. *Metode Penelitian Sosial : Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta : Kencana.

- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sutarno NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto
- Nasution, M.Nur. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Suwarno, Wiji. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta : Sagung Seto.
- Sutarno NS. 2006. *Perpustakaan dan masyarakat*. Jakarta :sagung seto
- Mustafa, Badollahi & Abdul Rahman Saleh. 2010. Materi Pokok Bahan Rujukan; 1-9; PUST2224/ 3sks.-Cet.5.; Ed 1. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Evans, G. Edward.1987. *Developing library and information center collection*. 2<sup>nd</sup> ed.Littletown, Colorado : Library Unlimited.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2011.- Ed.III. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta : Andi
- Sugihartono, dkk. 2007. *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Pers.

### **Skripsi :**

- Shakdiah, chalimatus 2009. *Persepsi mahasiswa terhadap kualitas buku teks perpustakaan (skripsi)*. Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga Surabaya
- Rohma,anita F 2009. *Ketersediaan koleksi buku teks bidang psikologi diperpustakaan universitas airlangga surabaya (skripsi)*. Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga Surabaya

Wulandari, Wasis. 2013. *Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Ruang Baca Perpustakaan Umum*(skripsi). Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga Surabaya.

Genderang, Lana Islamiyah. 2011. *Pengembangan Koleksi Buku di Perpustakaan Universitas Indonesia*(skripsi). Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Indonesia.

Khumairo, Bulqis. 2014. *Persepsi Pemustaka Terhadap Perpustakaan Desa*. Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga Surabaya

Ramdani. 2010. *Pemanfaatan Koleksi Referensi Sebagai Sumber Daya Perpustakaan dalam Jasa Layanan Informasi: Studi Kasus Pada Perpustakaan Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia* (skripsi). Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

**Website :**

Hendrik Lim, Mba (2010) tersedia di (<http://books.google.co.id/>) (diakses tgl 14 mei 2014)

B.p.Sitepu (2010) tersedia di [BAG. 14 DAYA TAHAN FISIK BUKU PELAJARAN B. P. Sitepu's Blog.htm](#) (diakses tanggal 14 mei 2014 pukul 21.49)

Masykur. 2008. *analisis koleksi buku-buku di perpustakaan umum daerah kabupaten bantul yogyakarta berdasarkan persepsi pengguna* (skripsi). Ilmu perpustakaan Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. <http://digilib.uin-suka.ac.id/1538/> (diakses tgl 08 desember 2013)

<http://news.detik.com/> diakses tgl 22 maret