ANALISIS KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA DI KALANGAN MAHASISWA ASING

Corry Asmarany

ABSTRAK

Universitas Airlangga merupakan perguruan tinggi multinasional, dalam arti memiliki sivitas akademik yang berasal dari dalam maupun luar negeri. Sebanyak 280 mahasiswa asing yang menempuh pendidikan di Universitas Airlangga ini dengan berbagai jalur konsentrasi. Pada penelitian ini membahas mengenai analisis kualitas layanan perpustakaan Universitas Airlangga di kalangan mahasiswa asing.

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Terdapat 6 dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas layanan pada perpustakaan Universitas Airlangga yang dilihat dari beberapa aspek dimensi yakini: Affect Of Service, Reliability, Ubiquity And Ease Access, Comprehensive Collection, Self Reliance dan Library As Place. Populasi diambil dari seluruh mahasiswa asing yang pernah mengunjungi perpustakaan dengan jumlah sampel 65 responden dan teknik yang digunakan adalah purposive sampling.

Tanggapan pengguna perpustakaan terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh perpustakaan Universitas Airlangga, memiliki hasil yang berbeda. (1) Dimensi affect of services yang meliputi empati, daya tanggap dan jaminan, dinilai cukup dalam sistem operasional, kinerja pustakawan dan sikap pustakawan, oleh karena itu perlu dilakukan peningkatan kualitas dari personal penyedia layanan. 2) Dimensi reliability mendapatkan nilai yang cukup mencakup keandalan pustakawan dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsistentensinya. (3) Dimensi ubiquity and ease access memiliki penilaian yang cukup dalam penyediaan akses sumber informasi dalam hal pengelolaan informasi yang dapat diandalkan. (4) Dimensi comprehensive collection dimana pengguna menilai perpustakaan belum mampu menyediakan koleksi secara lengkap dan up to date. (5) Dimensi self-reliance dinilai pengguna sudah baik dengan adanya instruksi untuk mengakses layanan di perpustakaan. (6) Dimensi library as place dinilai cukup bahwasanya merupakan tempat berbagai aktivitas yang nyaman dan citra dari perpustakaan dalam institusi pendidikan serta kondisi fisik gedung dan ruangannya.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Perpustakaan, Mahasiswa Asing.

ABSTRACT

Airlangga University is a multinasional institute that has many students including domestic and foreign students. There are 280 foreign students that study

in Airlangga University through any majors concentration. In this research is explaining about the analysis of service quality of Airlangga University Library in Foreign student comunity.

This research is using descriptive quatitative methods, there are 6 dimensions to evaluate the services quality in Airlangga University Library, that is Affect Of Service, Relliability, Ubiquity and Ease Access, Comprehensive Collection, Self Reliance, and Library As Place. The population are all of foreign students that visited library with 65 respondent with purposive sampling technique.

The responds of Airlangga University library users about it service quality have the different result. 1) Affect Of Service dimensions show the result that service quality of Airlangga University library has a good operational system, performance and attitude. 2) Relliability dimensions show the rusult that Airlangga University Library has a proffesional librarians. 3) Ubiquity and ease Access dimensions show the result that Airlangga University has an information accessibility. 4) Comprehensivve collection dimensions show the result that Airlangga University Library still has not complete and up to date collections. 5) Self reliance dimensions show the result Airlangga University library has an instruction to accessing it service. 6) Library As place dimensions show the result that Airlangga University library is a comfortable place to do any activity and the reputation in education institution inculding the building and room physics conditions is good
Keywords: Service Quality, Library, Foreign students.

Pendahuluan

Adanya globalisasi memicu perubahan di berbagai aspek, salah satunya di bidang pendidikan. Perubahan di bidang pendidikan ini, membuat banyak negara melakukan perjanjian bilateral guna mempererat hubungan kedua negara di dalam bidang pendidikan. Salah satu perjanjian yang dilakukan oleh negara-negara tersebut adalah dengan melakukan student exchange atau pertukaran pelajar yang mana dilakukan antar dua negara, baik dengan menukarkan siswa dari jenjang SMP atau SMA dan jenjang yang lebih tinggi seperti pelajar yang menempuh pendidikan pada strata 1, strata 2, atau strata 3.

Menurut data yang disediakan oleh DIKTI (Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi) sepanjang tahun 2016, tercatat ada 6.967 Surat Izin Belajar yang telah diterbitkan oleh Direktorat Pembinaan Kelembagaan Perguruan Tinggi (PT). Surat Izin Belajar merupakan salah satu syarat utama bagi mahasiswa asing untuk memperoleh dokumen keimigrasian berupa Visa Pelajar dan Izin Tinggal Terbatas atau ITAS yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM.

Salah satu yang terlibat di dalam program tersebut adalah Universitas Airlangga. Sampai dengan tahun 2014 tercatat sebanyak 122 mahasiswa asing yang aktif menempuh masa belajar di berbagai Fakultas di Universitas Airlangga. Sebanyak 51 mahasiswa asing mulai angkatan 2011 hingga 2014 merupakan mahasiswa dari Fakultas Kedokteran, Fakultas Kedokteran Gigi dan Fakultas

Farmasi program Regular Undergraduate (S1) dari Malaysia. Brunei Darussalam sebanyak 19 mahasiswa dan satu orang mahasiswa dari Jerman yang mengikuti program Short Course AMERTA dan masih ada beberapa menempuh dengan progam lain di Unair. Sedangkan jika dibandingkan dengan Institut Sepuluh November, mahasiswa asing yang terdapat di institut tersebut hanya terdapat sebanyak 48 orang. Universitas lainnya seperti Universitas Kristen Petra hanya terdapat 18 mahasiswa dari luar negeri. Jumlah mahasiswa asing dari setiap universitas dan institut yang ada di Surabaya semuanya meningkat setiap tahunnya tetapi dapat dilihat dari data yang tertera di atas, bahawa sebagian besar mahasiswa asing lebih memilih untuk menempuh pendidikan di Universitas Airlangga.

Salah satu faktor yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menjalin kerjasama antar dua negara adalah kualitas. Kualitas dapat menjadi kondisi suatu nilai yang baik dan bermutu atau sebaliknya nilai yang jelek atau tidak bermutu dari layanan yang telah diberikan. Menyinggung kualitas layanan pastinya dari masing-masing individu memiliki penilaian berbeda atas kualitas layanan yang dimaksud. Bahwasanya disini individu yaitu pengguna atau pengunjung mahasiswa asing Universitas Airlangga. sebagai mahasiswa asing yang pastinya memiliki faktor budaya, latar belakang, lingkungan dan pengalaman yang berbeda dari negara asalanya. Untuk itu kualitas layanan menjadi hal yang penting untuk diperhatikan oleh perusahaan tidak terkecuali bagi perpustakaan. Begitu pula yang dilakukan dari perpustakaan Universitas Airlangga

. Pelayanan yang dapat diberikan oleh perpustakaan Universitas Airlangga seperti koleksi yang relevan dan up to date, sumber daya manusia yang profesional, sistem pelayanan, serta didukung sarana dan prasarana agar mahasiswa asing dapat menggunakannya. Terlihat Universitas Airlangga telah menyediakan dan memberikan pelayanan yang maksimal akan tetapi fenomena yang terjadi di lapangan mahasiswa asing yang datang ke perpustakaan hanya menggunakan layanan-layanan tertentu, seperti menggunakan layanan yang mereka lebih dapat pahami seperti pada layanan e-jurnal, ADLN (Airlangga Digital Library Network), American corner, NBC (Nation Building Corner), layanan komputer dan wifi gratis. Selain dari pada itu, jarangnya mahasiswa asing yang datang langsung ke perpustakaan. Datang pun mereka jarang meminjam koleksi yang ada di perpustakaan. Hal tersebut yang mendasari penelitian ini untuk menganalisis tentang kualitas layanan yang dimiliki oleh perpustakaan Universitas Airlangga.

Penilaian dimensi kualitas layanan sendiri memiliki banyak versi dimensi. Seperti milik Parasuraman yang menjabarkan dimensi kualitas layanan jasa ada 5 dimensi, yakni reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles. Ada lagi dimensi kualitas milik Gronross dengan analisa 3 dimensi yakni outcome related dimension, process related dimension dan image related dimension. Sedangkan yang satu ini merupakan analisa dimensi kualitas layanan yang khusus diterapkan di perpustakaan atau LibQual+, diutarakan oleh Cook et al yang meliputi 6 dimensi, antara lain Affect of Service, Reliability, Ubiquity and Ease of Access, Comprehensive Collections, Self-Relience dan Library as Place. Dimensi

kualitas yang diterapkan dalam penelitian ini adalah LibQual+ karena lokasi meliputi perpustakaan. Dari fenomena dan fakta yang ada, maka penulis melakukan penelitian dengan fokus permasalahan "Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Airlangga di Kalangan Mahasiswa Asing"

Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan menggunakan survei sebagai metode pengumpulan data. Penelitian sosial yang bersifat deskriptif bertujuan untuk menggambarkan, meringkas, berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai variabel yang timbul di dalam masyarakat yang menjadi objek penelitian menurut Bungin (2001). Penelitian kuantitatif deskriptif digunakan untuk mempelajari fenomena-fenomena yang ada di masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat dalam situasi tertentu, termasuk seputar tentang hubungan, sikap-sikap, pandangan, serta proses yang berlangsung dan pengaruhnya terhadap suatu fenomena.

Lokasi penelitian akan dilaksanakan di Perpustakaan Universitas Airlangga, dengan alasan peneliti ingin mengetahui tanggapan pengguna pada layanan yang ada di Perpustakaan Universitas Airlangga. Lembaga induk dari Perpustakaan Universitas Airlangga sendiri adalah Universitas Airlangga yang memiliki visi khusus di tahun 2016 ini yakni "World University", dimana perpustakaan menjadi bagian penting dalam pencapaian ini. Selain itu, Universitas Airlangga juga menduduki peringkat 4 di Indonesia yang memiliki mahasiswa asing terbanyak. Dengan tujuan ini, perpustakaan turut menjadi bagian yang penting untuk pencapaian tersebut

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa layanan yang disediakan oleh perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya. Khususunya yaitu mahasiswa asing. Karena besarnya populasi dalam penelitian ini, maka peneliti menentukan sampel penelitian, Sugiyono (2002) mengatakan bahwa peneliti dapat menggunakan sampel yang di ambil dari populasi, dengan alasan bahwa populasi besar dan penelitian tidak memungkinkan mempelajari semua yang ada pada populasi tersebut, dikarenakan keterbatasan tenaga waktu dan biaya dari penliti. . Jumlah populasi keseluruhan.

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2010). Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampel. Teknik ini digunakan didasarkan atas adanya tujuan tertentu dan beberapa pertimbangan (Arikunto, 2006). Adapun teknik pengambilan populasi sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Syarat yang harus dipenuhi dalam pemilihan responden adalah mahasiswa asing UNAIR yang mengakses layanan perpustakaan minimal 3 kali mengunjungi perpustakaan. Dari syarat yang diajukan ini diharapkan dapat menggambarkan deskripsinya, sebab dengan intensitas 3 kali sudah dapat memahami dan memberikan penilaian terhadap pelayanan yang dilakukan oleh perpustakaan Universitas Airlangga selama mengaksesnya.

Untuk lebih detailnya terkait dengan perhitungan dalam menentukan besaran sampel maka dapat dilihat sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N(d)^2+1}$$

$$= \frac{190}{190.(0,1)^2+1}$$

$$= \frac{190}{2,9}$$

$$= 65,517$$

Pengumpulan data adalah bagian instrumen pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian menurut Bungin (2001). Pengumpulan data merupakan prosedur sistematis dan yang standar untuk memperoleh data yang diperlukan Observasi.

a. Metode observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman ,mulut dan kulit (Bungin 2001:142)
b. Wawancara
   Metode wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman. Data yang didapat dari lembaga atau institusi terkait.
c. Studi Pustaka
   Merupakan penelusuran kajian maupun literature yang bersumber dari buku, media, pernyataan atau teori para ahli, ataupun hasil penelitian sebelumnya yang bertujuan untuk menyusun daftar teori yang digunakan dalam melakukan penelitian.

Teknik Pengolahan data Alat pengukuran variabel

Susunan pernyataan:
A= Sangat tinggi
B= Tinggi
C= Sedang
D= Rendah
E= Sangat Rendah

Untuk menentukan kategori jawaban apakah tergolong tinggi,sedang dan rendah terlebih dahulu ditentukan kelas intervalnya. Berdasarkan alternative jawaban responden maka dapat ditentukan interval kelas sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Banyaknya bilangan}}$$

Maka diperoleh :

$$\frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Sehingga dengan demikian dapat diketahui kategori jawaban responden masing-masing variabel yaitu :

- Skor untuk kategori tinggi = 3,36 – 3,86
- Skor untuk kategori sedang = 2,56 – 3,36
- Skor untuk kategori rendah = 1,76 – 2,56

Untuk menentukan jawaban responden tersebut tergolong tinggi, sedang, rendah, maka dari jumlah skor dari variabel dan ditentukan rata-ratanya dengan membagi jumlah pertanyaannya. Dari hasil pembagian tersebut, maka akan diketahui jawaban responden termasuk kedalam kategori yang sama.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan dalam organisasi/instansi atau perusahaan jasa merupakan hal penting yang pastinya diutamakan oleh pihak pemberi jasa dalam memberikan suatu pelayanan kepada konsumen. Untuk mendapatkan suatu tanggapan yang positif dan baik menurut konsumen maka semestinya oraganisasi/instansi atau perusahaan memberikan pelayanan secara optimal sehingga konsumen mau memakai dan merasa puas terhadap pelayanan pemilik oraganisasi/instansi atau perusahaan itu sendiri.

Menurut Kotler (1998:83) merumuskan pelayanan sebagai suatu tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan suatu pihak ke pihak yang lain secara prinsip intangible dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Kotler juga mengungkapkan bahwa pemasaran jasa tidak hanya membutuhkan pemasaran eksternal tetapi juga pemasaran internal dan interaktif.

Sedangkan dimensi kualitas yang sesuai dengan karakteristik jasa yang telah dijelaskan sebelumnya karena layanan tidak kasat mata serta kualitas teknik layanan tidak selalu dapat dievaluasi secara akurat, pelanggan berusaha menilai kualitas layanan berdasarkan apa yang dirasakannya yaitu atribut-atribut yang mewakili proses dan kualitas layanan seperti menurut (Zeithaml, Berry and Parrasuraman,1996) menyatakan kualitas layanan merupakan suatu konsep yang terdiri dari enam dimensi:

1. Affect of Service (faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna dalam pelayanan di perpustakaan)
   a. Emphaty (Empati)
      Merupakan sikap, respon dan tindakan dimana pustakawan dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh pengguna. Pengguna datang ke perpustakaan bermaksud mencari koleksi untuk memenuhi kebutuhan dan informasi yang harusnya terpenuhi yang didukung dengan pelayanan dari sumberdaya manusia yang berkualitas.
   b. Responsiveness (Daya Tanggap)
      Kemampuan daya tanggap yang cepat dan responsive dalam memenuhi kebutuhan pengguna yang menjadikan pengguna nyaman dalam pemenuhan akses informasi yang dibutuhkannya.
   c. Assurance (Jaminan)
      Yang termasuk pengetahuan dan kemampuan, kesopanan sifat yang dapat dipercaya oleh pustakawan sehingga menumbuhkan rasa nyaman dan percaya terhadap pengguna melalui kinerja pustakawan dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

2. Reliabilty (Keandalan)
   Kemampuan yang dimiliki pustakawan dalam memberikan pelayanan yang akurat, cepat dan memuaskan. Mudah diakses dan memberikan kemudahan kepada pengguana serta dapat diandalkan.
3. Personal Control/Self-Relience (Kemandirian) kemampuan atau perilaku pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan semisal OPAC atau katalog buku dan sarana lain yang dinilai sebagai komponen kualitas layanan yang disediakan oleh perpustakaan. Sehingga perpustakaan mampu menumbuhkan kemandirian pengguna dalam mencari informasi melalui aturan dan sarana laimnya.
4. Access to Information (Ubiquity and ease of Access) mulai dari
   a. Formats (Bentuk Informasi) kemudahan dalam pengaksesan sumber informasi komponen yang terkandung, kecepatan dan kemudahan dalam memperoleh informasi.
   b. Timely Access to Resource (Pemakaian sumber informasi/koleksi sewaktu-waktu) kemudahan menggunakan seluruh fasilitas perpustakaan dalam proses mendapatkan sumber informasi atau koleksi yang dapat diakses kapanpun saat pengguna membutuhkan.
   c. Physical Location (Lokasi Fisik) dimana lebih difokuskan pada penempatan sumber informasi atau koleksi agar pengguna mudah menggunakan, mengakses saat berada di perpustakaan.
5. Comprehensive Collection (Kelengkapan Koleksi)
   Faktor yang tak kalah penting nya adalah kelengkapan dan ketersediaan berbagai macam koleksi/ bahan pustaka. kelengkapan koleksi yang selalu mengikuti perkembangan zaman mencakup isi, tema dan ruang lingkup dapat mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap perpustakaan.
6. Library As Place (Perpustakaan dinilai sebagai ruangan untuk kegiatan belajar mengajar)
   a. Utilitarian Space (tempat berbagai aktivitas yang bermanfaat)
      Perpustakaan sebagai tempat yang nyaman,bersih dan membuat betah dan juga perpustakaan tempat dijadikannya rujukan dalam akses informasi dan rekreasi. Gedung perpustakaan juga di desain dinamis dalam merespon aktivitas dan kebutuhan tambahan pengguna .
   b. Symbol (Simbol)
      Dimana perpustakaan sebagai simbol/lambang yang keberadaannya dibutuhkan dan sangat penting bagi pengguna.
   c. Refuge (Ruang yang Aman dan Nyaman)
      Merupakan tempat yang memberikan keamanan, kenyamanan, teduh, bersih, dan membuat betah serta pemilhan desain furniture serta penataan setiap bagian ruangan merupakan prioritas dari sebuah perpustakaan. Penggunaan konsultan desain interior maupun eksterior dalam derajat tertentu jauh lebih efektif dan efisien.

Penutup

Dalam penelitian tentang analisi kualitas layanan pada Perpustakaan Universitas Airlangga di kalangan mahasiswa asing terdapat temuan-temuan data baru yang di dapat selama penelitian dalam lapangan. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan berdasarkan rumusan masalah yang terdapat pada bab I dan data dari bab sebelumnya. Pengukuran tentang kualitas layanan perpustakaan menyangkut tentang dimensi-dimensi dari pihak penyedia jasa, dimensi tersebut meliputi beberapa aspek yaitu Affect Of Service (Faktor-faktor yang memepengaruhi layanan): Emphaty (Empati), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan); Aspek Reliability (Keandalan); Aspek Personal Control/Self reliance (Kemandirian); Aspek Access to Information/Ubiquity and Ease of Access yang terdiri dari Formats (Bentuk Informasi), Timely Access to Resource (Pemakaian Sumber Informasi), dan Physical Location (Lokasi Fisik); selanjutnya Aspek Comprehensive Collection (Kelengkapan Koleksi) dan yang terakhir Aspek Library As Place (Perpustakaan dinilai sebagai ruangan untuk kegiatan belajar mengajar) yang meliputi Utilitarium Space (tempat berbagi aktivitas yang bermanfaat), Symbol (Simbol), Refuge (Ruang yang Aman dan Nyaman). Maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penilaiam terhadap kualitas layanan ditinjau dari dimensi Affect of Service (faktor-faktor yang mempengaruhi layanan) yang meliputi emphaty (empati), responsiveness (daya tanggap), dan assurance (jaminan), dilihat dari hasil aspek pertama emphaty (empati) Berdasarkan dari data yang ditemukan dimana dalam reliability (keandalan) yakni tentang jam buka dan tutup layanan yang diberikan oleh perpustakaan sebagian besar masih menilai kurang setuju, aspek lainnya yang dinilai yakni tentang koleksi yang dimiliki perpustakaan pengguna sudah menilai baik untuk komponen aspek penilaian lainnya yakni mekanisme dan tata cara prosedur yang telah ditetapkan perpustakaan juga ditanggapi baik oleh pengguna begitu pula dengan pelayanan yang diberikan petugas secara cakap,terampil, dan tepat waktu. Jadi dapat disimpulkan bahwa perpustakaan telah bekerja memberikan pelayanan secara konsisten, relevan dan sesuai tata cara prosedur yang telah diberlakukan. Dari dimensi ini kategori total penilaian tinggi yakni 11,39.
2. Data yang di dapat dari dimensi reliability atau kemampuan yang dimiliki pustakawan dalam memberikan layanan secara cepat, akurat dan memuaskan masuk dalam kategori diatas tinggi.
3. Data yang didapat dari dimensi kualitas layanan ubiquity and ease access (pengaksesan sumber informasi yang dapat dilakukan dimana-mana dan kemudahan pemakaian) dalam dimensi ini terdapat beberapa aspek yang termasuk yakni formats (bentuk informasi) yakni tentang kemudahan memberikan pengaksesan sumber informasi dan respondan dominan memberikan penilaian yang baik. Selanjutnya timely access to resource (pemakaian sumber informasi) yaitu mengenai komputer katalog yang disediakan oleh perpustakaan, disini pengguna dapat memakai nya untuk

mengakses dan mencari informasi yang diinginkan. Mayoritas pengguna memberikan penilaian kurang setuju terhadap sistem akses yang telah ada. Kemudian untuk aspek physical location (lokasi fisik) dimana penilaian yang lebih menekankan pada penempatan sumber informasi atau koleksi. Pengguna setuju dimana penempatan atau tata letak sumber informasi atau koleksi telah tertata rapi dan hal tersebut memudahkan pengguna dalam menemukan. Akan tetapi pada dimensi ini masih masuk kategori rendah dengan skor 2,11.

4. Pada dimensi kualitas layanan comprehensive collection (kelengkapan koleksi) diketahui pengguna memberikan penilaian yang positif dikarenakan pihak perpustakaan telah menyediakan subjek informasi yang dirasa telah sesuai degan kebutuhan pengguna dan juga koleksi yang disediakan cukup up to date, dari segi kelayakan koleksi yang terdapat di perpustakaan bisa dikatakan layak untuk dipinjamkan. Meski demikian alanakah baiknya perpustakaan menambah koleksi lebih dari berbagai negara yang dapat menjadi referensi lain bagi mahasiswa asing. Dari dimensi ini memperoleh skor 4,49 dan masuk dalam kategori diatas tinggi.
5. Berdasarkan data yang didapat ditinjau dari dimensi kualitas layanan self reliance (kemandirian) tentang kemampuan petugas dalam membantu pengguna atau perilaku kemandirian pengguna dalam pengaksesan layanan-layanan yang ada di perpustakaan dengan hasil sebagian besar menilai cukup dan layanan yang diberikan sudah bagus. Pengguna merasa layanan yang telah diberikan perpustakaan sesuai dengan sistem sehingga pengguna mampu menggunakanya dengan mandiri dan mudah mengaksesnya. dengan demikian dimensi ini mendapatkan skor 6,66 dan masuk kategori diatas tinggi.
6. Dimensi kualitas layanan yang terakhir adalah ditinjau dari dimensi library as place (perpustakaan sebagai tempat) yang meliputi aspek utilitarian space (tempat berbagai aktivitas yang bermanfaat), symbol (simbol), refuge (tempat yang aman dan nyaman). Dilihat dari aspek utilitarium space menitik beratkan pada perpustakaan yang dijadikan tempat rujukan dalam mengakses informasi dan juga sebagai tempat kegiatan positif lainnya. Disamping itu perpustakaan juga menyediakan sarana pendukung lainnya seperti toilet dan juga pencahayaan ruang yang baik. Hal tersebut dinilai sebagai bentuk yang positif bagi pengguna. Kemudian aspek symbol dimana perpustakaan sebagai simbol atau lambang yang dituju dan diingat keberadaanya oleh pengguna. Sehubungan dengan hal tersebut pengguna menilai cukup terhadap citra perpustakaan. Aspek selanjutnya yaitu refuge dan responden menyatakan kurang setuju terhadap penilaian kenyamanan dari perpustakaan yang telah memberikan kesan nyaman, teduh, dan juga bersih. Dari dimensi ini diperoleh skor 4,32 dan masuk kategori tinggi.

Perpustakaan UNAIR diharapkan terus berbenah diri dan melakukan perbaikan atas setiap kinerjanya. Tujuannya tidak lain adalah untuk memberikan pelayanan terbaik bagi setiap penggunanya. Mempertahankan apa yang sudah

baik, dan meningkatkan apa yang masih dinilai kurang. Dengan hasil penelitian ini, semoga dapat diambil sisi positifnya untuk perbaikan-perbaikan lebih baik.

Daftar Pustaka

Bungin, Burhan. Metodologi Penelitian Sosial : Format-format Kuatitatif dan Kualitatif, Surabaya: Cet 1 Airlangga University Press. 2001

Bungin, Burhan. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Jakarta: Edisi Kedua Kencana Prenada Media Group. 2013

Crawford, John, The Culture of evaluation in Library and Information Services, Britain:Chandos.2006

Gaspersz, Vincent. Manajemen Bisnis Total dalam Era Globalisasi. Jakarta : Penerbit PT.Gramedia, 1997

Hs, Lasa, Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press,1994.

Kotler, Phillip. Marketing Management Analysis, Planning, Implementation & Control. Prentice Hall Int,1995.

Lovelock, Christhoper. Pemasaran Jasa: Perspektif Indonesia Jilid 1, Jakarta:Erlangga, 2010.

Matthews, Joseph R. Measuring for Result : The dimensions of public library effectiveness. London : Library Unlimited, 2004.

M.N. Nasution. Manajemen Jasa Terpadu. Bogor : Ghalia Indonesia, 2004.

Rahmayanty, Nina, Manajemen Pelayanan Prima, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

Sutarno, Manajemen Perpustakaan : Suatu Pendekatan Praktis, Jakarta: Sagung Seto,2006.

Sulistyo-Basuki, Pengantar Ilmu Perpustakaan, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,1992

Suyanto,Bagong. Metode Penelitian Sosial, Jakarta: Kencana Prenada Media Group,2010.

Soeatminah, Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi, Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Proyek Pengembangan Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan, 1987.

Sutarno NS. Perpustakaan dan Masyarakat. Jakarta : Sagung Seto. 2006

Tiptono, Fandy. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi.2008

Tjiptono, Fandy. Prinsip-PrinsipTotal Quality Service.Yogyakarta : Andi. 2005

Tjiptono, Fandy. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta : Andi, 2007.

Walgito,Bimo, Psikologi Umum, Yogyakarta: Penerbitan Fakultas Psikologi UGM, 1981.

Walgito, Bimo. Pengantar Psikologi Umum. Yogyakarta: Andi, 1992.

Zeithaml, Valarie A. Services Marketing : integrating customer focus across the firm. Edisi ke 4. New York : McGrow-Hill, 2006