

## ANALISIS KUALITAS RUANGAN PERPUSTAKAAN: STUDI KASUS PADA PUSAT PERPUSTAKAAN DAN PENYEBARAN TEKNOLOGI PERTANIAN

### *Analyses of Library Space Quality: Case Study at Indonesian Center for Agricultural Library and Technology Dissemination*

**Penny Ismiati Iskak dan Juznia Andriani**

Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian  
Jalan Ir. H. Juanda No. 20, Bogor 16122, Telp. (0251) 8321746, Faks. (0251) 8326561  
E-mail: penny\_iskak@yahoo.com; pustaka@litbang-deptan.go.id

Diajukan: 23 Juli 2013; Diterima: 28 Agustus 2013

#### ABSTRAK

Layanan perpustakaan yang prima memerlukan dukungan sarana dan prasarana yang berkualitas. Untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap kualitas perpustakaan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, dilakukan kajian analisis kualitas ruang perpustakaan di Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian (PUSTAKA). Survei dengan menggunakan kuesioner dilakukan pada bulan Mei sampai Agustus 2013. Responden pada kajian ini sebanyak 97 orang. Metode yang digunakan untuk pengukuran kualitas ruangan adalah analisis kesenjangan (gap analysis) antara persepsi pengguna terhadap kenyataan yang diterima pada saat berkunjung dengan harapan pengguna terhadap kualitas sarana dan prasarana yang diinginkan. Kriteria kualitas ruangan mengikuti metode top ten qualities of good library space dari McDonalds (2006), yaitu 1) fungsional, 2) mudah beradaptasi, 3) mudah diakses, 4) bervariasi, 5) interaktif, 6) kondusif, 7) sesuai lingkungan, 8) aman dan terjamin, 9) efisien, dan 10) sesuai perkembangan teknologi informasi. Hasil kajian menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kualitas ruangan perpustakaan secara umum dapat dikategorikan baik, namun belum memenuhi standar yang diharapkan pengguna (nilai kesenjangan = -0,735). Berdasarkan hasil kajian dapat direkomendasikan bahwa redesain/renovasi ruang perpustakaan perlu dilakukan agar kualitas ruang sesuai dengan standar yang diharapkan pengguna. Perencanaan renovasi ruangan disarankan memperhatikan 10 kriteria dengan prioritas pada indikator kualitas ruangan yang memiliki kesenjangan negatif yang bernilai besar, yaitu kriteria kondusif mudah diakses, aman dan terjamin.

**Kata kunci:** Ruang perpustakaan, kualitas, analisis

#### ABSTRACT

Good quality of facilities and infrastructure is required to support the achievement of good quality library services. The assessment of library space quality of Indonesian Center for Agricultural Library and Technology Dissemination was aimed at studying users' perception of library space quality and its influencing factors. Survey using open ended questionnaire was conducted from May to August 2013.

Ninety seven users' visited ICALTD were used as respondent. The method used for measuring quality of library space is a gap analysis between users' perception on reality that is accepted during visit and users' expectations on quality of infrastructure. Criteria used for this study followed the methods of top ten qualities of good library space from Mc Donalds (2006), namely: 1) functional, 2) adaptable, 3) accessible, 4) varied, 5) interactive, 6) conducive, 7) environmentally suitable, 8) safe and secure, 9) efficient, and 10) suitable for information technology. The findings showed that the respondents' perceptions on the quality of the library space can be categorized as good, but the quality does not meet users' expectation (the gap is -0.735). Based on the results of the study, it can be recommended that redesign/renovation of the library space is highly required to meet users' expectation. The renovation, should focus on the criteria which have a great negative gap value, namely conducive, accessible, and safe and secure.

**Keywords:** Library space, quality, analysis

#### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perkembangan sistem informasi berbasis digital. Hal ini berimplikasi pada perubahan sikap dan perilaku pencarian informasi pengguna perpustakaan yang cenderung beralih pada format digital. Dalam mengantisipasi perubahan tersebut, Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian (PUSTAKA) melakukan konvergensi dengan memperluas sistem pelayanan informasi ke dalam dua format, yaitu manual (konvensional) dan digital. Konsekuensinya, pengunjung yang datang ke perpustakaan semakin berkurang karena lebih menyukai akses secara online.

Penurunan jumlah pengunjung perpustakaan dari tahun ke tahun menyebabkan kurang optimalnya pemanfaatan koleksi perpustakaan. Untuk mengantisipasi hal tersebut, PUSTAKA berupaya menyediakan

layanan perpustakaan yang beragam untuk memenuhi kebutuhan informasi berbagai segmen pengguna. Pemenuhan kebutuhan informasi pengguna dari kalangan peneliti dan ilmuwan dilakukan melalui penyediaan jasa informasi berbasis digital yang dapat diakses dari mana saja. Demikian pula pengambil kebijakan dan pengamat pembangunan pertanian. Pelajar dan mahasiswa dapat memanfaatkan layanan perpustakaan, baik secara *online* maupun datang ke perpustakaan. Bagi pengguna anak-anak, PUSTAKA menyediakan bahan bacaan, ruang baca khusus anak (*kid corner*), dan ruang audio visual. Penyediaan fasilitas bagi anak usia dini dimaksudkan untuk memperkenalkan ilmu pengetahuan terkait bidang pertanian sejak usia dini, membangkitkan gemar membaca dan menulis. Pengguna lain yang menjadi target adalah turis. PUSTAKA memiliki koleksi antikuariat yang bernilai sejarah, pengetahuan dan ekonomi tinggi. Hal ini dapat menjadi daya tarik bagi turis untuk mengunjungi PUSTAKA. Wisatawan yang datang ke Kebun Raya dan Istana Bogor diharapkan dapat melanjutkan kunjungan ke PUSTAKA untuk berwisata ilmiah melihat koleksi antikuariat tersebut.

Selaras dengan perluasan layanan kepada pengguna perpustakaan, pengembangan fisik diperlukan guna menyediakan fasilitas bagi pengguna. Selain koleksi yang lengkap dan petugas yang ramah, rancangan tata ruang dan desain interior yang tepat memotivasi pengguna untuk datang ke perpustakaan. Rancangan yang tepat sesuai kebutuhan menggunakan menciptakan kondisi yang nyaman dan produktif bagi pengguna (Widodo 2000). Selain itu, bermunculan sumber-sumber informasi yang mudah diakses dengan penampilan menarik. Oleh karena itu, perpustakaan harus lebih menarik supaya perpustakaan tidak ditinggalkan oleh pengguna dan beralih pada sumber-sumber informasi lain.

Setiap gedung perpustakaan memiliki ruang-ruangan dengan fungsi berlainan. Sesuai dengan standar perpustakaan khusus, ruangan tersebut dikelompokkan menjadi dua jenis, yaitu ruangan kerja dan ruangan pelayanan (Perpustakaan Nasional RI 2002). PUSTAKA mempunyai tiga gedung, yaitu gedung A, B, dan C dengan ruang-ruangan yang mempunyai fungsi berbeda-beda. Kegiatan pada ruangan kerja adalah pengadaan, pengolahan, pelayanan dan pelestarian koleksi perpustakaan. Kegiatan lain di ruang kerja adalah manajemen perkantoran (sumber daya manusia, sarana dan prasarana, keuangan dan program), penerbitan, tata kelola TI, rapat/pertemuan, dan promosi

perpustakaan. Di ruang layanan, dilakukan berbagai aktivitas yang meliputi membaca, diskusi, peminjaman koleksi, penelusuran melalui *online public access catalogue* (OPAC), dan akses jurnal elektronik.

Kebutuhan pengguna harus diperhatikan dalam pengembangan fisik ruangan perpustakaan. Ruang beserta fasilitasnya merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas layanan. Pengukuran kualitas layanan menurut metode ServQual menyertakan dimensi *tangible*, yaitu fisik ruangan dan fasilitasnya (Parasuraman *et al.* 1985). Menurut Saputro (2009) Metode LibQual +TM juga menyertakan aspek fisik ruangan dalam kriteria *Library as a place*. Dengan demikian, pengukuran kualitas ruangan perpustakaan sebagai fasilitas perpustakaan dapat dilakukan dengan mengadopsi metode pengukuran kualitas layanan.

Salah satu metode pengukuran kualitas layanan adalah metode kesenjangan (*gap analysis*) berdasarkan harapan dan persepsi pengguna (Parasuraman *et al.* 1985) yang dinilai oleh Shahin dan Samea (2010) sebagai metode sebenarnya untuk pengukuran kualitas layanan perpustakaan. McDonald (2006) mengemukakan sepuluh kriteria kualitas ruangan perpustakaan yang meliputi: 1) fungsional (*functional*), 2) mudah beradaptasi (*adaptable*), 3) mudah diakses (*accessible*), 4) bervariasi (*varied*), 5) interaktif (*interactive*), 6) konduktif (*conducive*), 7) sesuai lingkungan (*environmentally suitable*), 8) aman dan terjamin (*safe and secure*), 9) efisien (*efficient*), dan 10) sesuai perkembangan teknologi informasi (*suitable for information technology*). Kriteria ini telah digunakan oleh Riesmaya (2013) dalam menganalisis kualitas ruangan di Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

Kajian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap kualitas ruangan perpustakaan di PUSTAKA. Dengan mengetahui kualitas ruangan yang ada, dapat diidentifikasi kebutuhan perbaikan gedung PUSTAKA sehingga dapat disusun perencanaan redesain/ renovasi ruang perpustakaan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

## METODE

Parasuraman *et al.* (1985) menyatakan bahwa kesenjangan antara harapan dan persepsi disebut tingkat kualitas ruangan perpustakaan. Yang dimaksud dengan harapan adalah kondisi ruangan di perpustakaan yang diinginkan pengguna, sedangkan persepsi adalah kondisi saat ini yang diterima atau dirasakan pengguna.

Pengkajian ini dilaksanakan secara deskriptif untuk menggambarkan karakteristik kualitas ruangan perpustakaan. Pada kajian ini, variabel dideskripsikan secara kuantitatif agar dapat dilakukan analisis statistik. Pengkajian dilakukan di Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian (PUSTAKA) dan berlangsung dari Mei sampai Agustus 2013. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Pengguna yang datang ke PUSTAKA dimohon kesediaannya untuk mengisi kuesioner. Pengguna yang bersedia mengisi kuesioner sebanyak 97 orang.

Kuesioner terdiri atas sepuluh kriteria kualitas ruangan. Setiap kriteria mengandung pernyataan berskala Likert untuk mendapatkan informasi terkait persepsi responden terhadap kualitas ruang perpustakaan pada saat pengkajian dan kualitas yang diinginkan (harapan). Skor Skala Likert yang digunakan adalah 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = kurang setuju, 4 = setuju, dan 5 = sangat setuju. Kriteria kualitas kondisi fisik ruangan diadopsi dari sepuluh dimensi kualitas ruangan perpustakaan menurut McDonald (2006), yaitu “*top ten qualities of good library space*”. Kualitas ruangan dianalisis secara keseluruhan (umum), setiap kriteria kualitas ruangan dan setiap indikator masing-masing kriteria. Ruang yang dinilai meliputi ruang baca, ruang akses internet, ruang multi media, dan meja informasi.

Data yang dikumpulkan diberi kode dan dimasukkan ke dalam basis data, kemudian dianalisis menggunakan program the Statistical Package for Social Science (SPSS) versi 17. Data dianalisis secara deskriptif meliputi nilai rata-rata, selang, dan persentase serta rata-rata hitung berbobot (*weighted mean*) untuk perhitungan Skala

Likert dengan maksimum skor 5 dan minimum skor 1. Analisis secara umum ini diperoleh dengan cara mendapatkan nilai rata-rata persepsi terhadap kondisi saat ini dan harapan. Skor kesenjangan diperoleh dengan rumus: Nilai rata-rata persepsi – nilai harapan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kualitas Ruang Perpustakaan di PUSTAKA

Berdasarkan hasil analisis deskriptif diketahui bahwa nilai rata-rata persepsi terhadap kondisi saat ini adalah 3,632, sedangkan nilai rata-rata harapan lebih besar yaitu 4,398. Dengan demikian nilai kesenjangan yang diperoleh menjadi negatif, yaitu - 0,735. Nilai negatif menunjukkan bahwa nilai persepsi terhadap kondisi ruangan saat ini lebih kecil dari nilai harapan sehingga kualitas dianggap kurang memuaskan (Parasuraman *et al.* 1985). Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna menilai adanya kualitas ruangan perpustakaan yang belum memenuhi harapan. Menurut Parasuraman *et al.* (1985) kualitas layanan dianggap sebagai perbedaan antara layanan yang diharapkan pengguna (*expected service*) dengan kenyataan yang dirasakan (*perceived service*). Jika harapan lebih besar dari kinerja, maka kualitas dirasakan kurang memuaskan. Dari kenyataan tersebut PUSTAKA disarankan perlu melakukan renovasi terhadap ruangan-ruangan yang menjadi fasilitas perpustakaan sehingga aktivitas pencarian informasi dapat dilakukan secara optimal.

Tabel 1 menyajikan hasil analisis kualitas ruangan perpustakaan berdasarkan setiap kriteria “*top ten*

Tabel 1. Persepsi responden terhadap kualitas ruangan perpustakaan di PUSTAKA berdasarkan sepuluh kriteria “*good quality of library space*”

Kriteria kualitas	Rata-rata		Kesenjangan ( <i>gap</i> )
	Saat ini	Harapan	
Fungsional	3,711	4,435	- 0,724
Mudah beradaptasi	3,412	3,902	- 0,490
Mudah diakses	3,591	4,447	- 0,856
Bervariasi	3,688	4,358	- 0,670
Interaktif	3,536	4,311	- 0,775
Kondusif	3,529	4,443	- 0,914
Sesuai Lingkungan	3,806	4,437	- 0,631
Aman dan terjamin	3,756	4,537	- 0,781
Efisien	3,664	4,399	- 0,735
Sesuai perkembangan teknologi informasi	3,932	4,707	- 0,775

*qualities of good library space*” dari McDonald (2006). Dari Tabel 1 diketahui bahwa kesenjangan (antara harapan dan persepsi terhadap kondisi saat ini yang dirasakan responden) terkecil diperoleh pada kriteria mampu beradaptasi (-0,490), sedangkan nilai kesenjangan terbesar berada pada kriteria kondusif (- 0,914). Pada kajian ini tidak dilakukan pengukuran terhadap harapan minimum dan maksimum sehingga tidak dapat dilakukan pengukuran *zone of tolerance*.

Kriteria “Sesuai perkembangan teknologi informasi” menurut persepsi responden berada pada skor tertinggi (3,932). Dari rata-rata hitung berbobot, nilai tersebut berada pada selang 340-419 dalam hasil perhitungan skala Likert. Dengan demikian ruangan perpustakaan dikategorikan berkualitas baik. Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi, PUSTAKA melaksanakan kegiatan pengembangan perpustakaan digital dengan memperkuat elemen-elemen Perpustakaan Digital, yaitu *dataware, software, brainware, dan hardware*. Pengembangan tersebut bertujuan untuk memudahkan pengguna mengakses informasi, sehingga pengguna akan merasa nyaman mencari informasi kapan saja dan dari mana saja (Hartinah 2009). Di era informasi dimana transaksi informasi banyak berlangsung melalui dunia maya, fasilitas selalu *diupdate* sesuai dengan perkembangan teknologi informasi.

### Kualitas Ruang Berdasarkan Indikator pada Setiap Kriteria

#### 1. Fungsional

Kondisi fisik ruangan dilihat dari indikator luas ruangan perpustakaan dinilai pengguna sesuai dengan kebutuhan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata yang mencapai 3,825 (Tabel 2) dan nilai kesenjangan terkecil -0,567. Dalam

metode rata-rata berbobot, nilai tersebut berada pada selang 340-419 yang termasuk dalam kategori baik. Namun demikian, kesenjangan menunjukkan nilai negatif sehingga masih belum sesuai dengan standar kualitas yang diharapkan pengguna. Indikator berikutnya yang dinilai baik adalah kelengkapan peralatan yang diperlukan pengguna (3,794) dengan nilai kesenjangan -0,67.

Nilai untuk pengaturan jarak antar ruang rata-rata 3,505 dan diharapkan bisa diperbaiki dengan penggunaan material yang bersifat akustik sehingga mampu meredam suara agar pengguna tidak terganggu. Untuk tata ruang, dapat dirancang mengikuti arus lalu lintas pengguna dan petugas perpustakaan sehingga tidak mengganggu aktivitas pengguna lain. Untuk menarik pengunjung datang ke PUSTAKA, tampilan gedung dirancang tidak kaku sehingga memberi kesan bersahabat.

#### 2. Mudah Beradaptasi

Tabel 3 menampilkan persepsi responden terhadap kualitas ruangan untuk empat indikator kriteria “Mudah beradaptasi”. Ketiga indikator “jika listrik mati” menunjukkan nilai rata-rata yang berada dibawah selang 340-419 pada rata-rata berbobot, sehingga kualitas ruangan berada pada kategori kurang baik. Jika dibandingkan dengan harapan pengguna, nilai kesenjangan terkecil dimiliki oleh indikator “Jika listrik mati, suhu ruangan tidak terasa panas” yaitu -0,278 diikuti dengan indikator “Jika listrik mati, ruangan tidak gelap sehingga dapat membaca” dengan nilai -0,309. Hal ini menunjukkan kualitas ruangan berdasarkan kedua indikator tersebut lebih baik dibandingkan dengan indikator lain.

Kondisi ruangan perpustakaan saat ini, menurut pengguna, mudah dialihfungsikan (nilai rata-rata 3,536), sehingga berdasarkan indikator ini ruangan dapat

Tabel 2. Persepsi responden terhadap kualitas ruangan Perpustakaan di PUSTAKA berdasarkan kriteria fungsional.

Indikator fungsional	Rata-rata		Kesenjangan ( <i>gap</i> )
	Saat ini	Harapan	
Pengaturan tata ruang tidak mengganggu aktifitas antar ruang	3,701	4,433	-0,732
Jarak antar ruang cukup dan tidak menimbulkan kebisingan	3,505	4,443	-0,938
Luas ruangan sesuai dengan kebutuhan	3,825	4,392	-0,567
Tampilan fisik ruangan menarik	3,723	4,454	-0,732
Dilengkapi peralatan yang diperlukan pengguna	3,794	4,464	-0,670
Perbandingan luas antar ruang proporsional sesuai kebutuhan	3,650	4,330	-0,680
Ruangan dapat digunakan dengan mudah	3,784	4,526	-0,742

Tabel 3. Persepsi responden terhadap kualitas ruangan perpustakaan di PUSTAKA berdasarkan kriteria mampu beradaptasi.

Indikator mampu beradaptasi	Rata-rata		Kesenjangan ( <i>gap</i> )
	Saat ini	Harapan	
Jika listrik mati, suhu ruangan tidak terasa panas	3,381	3,659	-0,278
Jika listrik mati, ruangan tidak gelap sehingga dapat membaca	3,392	3,701	-0,309
Jika listrik mati, laptop dan komputer dapat digunakan	3,340	4,258	-0,918
Jika diperlukan, ruangan mudah dialihfungsikan untuk kegiatan lain	3,536	3,989	-0,453

digunakan untuk kegiatan lain bilamana diperlukan. Akan tetapi, pengguna mempunyai harapan yang lebih agar ruangan tidak dialihfungsikan sehingga setiap saat dapat digunakan untuk pencarian informasi. Pada indikator mampu beradaptasi nilai gap tertinggi terdapat pada point “jika listrik mati, laptop dan komputer dapat digunakan.” Hal ini perlu menjadi perhatian utama karena sebagian pengunjung melakukan penelusuran elektronik sehingga sangat terganggu apabila listrik tiba tiba padam. Penyediaan genset dengan kapasitas memadai menjadi diperlukan untuk mengantisipasi terputusnya suplai arus listrik. Dengan adanya genset, aktivitas pengguna dalam mencari informasi tetap dapat dilakukan.

### 3. Mudah Diakses

Kriteria “Mudah diakses”, tidak hanya mencakup kemudahan akses ke lokasi tetapi juga kemudahan ke ruang dan fasilitas yang disediakan dan kemudahan akses bagi *disable*. Indikator “ketersediaan denah gedung” memiliki kesenjangan terbesar (-1,062), diikuti “kemudahan

penggunaan stop kontak” (-1,041), dan “kemudahan rambu-rambu” (-1,031). Meskipun nilai kesenjangan berada di bawah -1, “akses bagi *disable*” dan “akses ke pintu darurat” juga mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas ruangan ditinjau dari segi kemudahan akses (Tabel 4). Kondisi seperti ini akan mengurangi fungsi PUSTAKA sebagai pusat informasi. Sebagaimana dinyatakan Sulistyio-Basuki (1993) dan Brown (2002), perpustakaan harus memperhatikan hal-hal terkait dengan aktivitas pengguna, termasuk kemudahan akses.

Meskipun mempunyai nilai kesenjangan negatif, indikator “lokasi mudah dijangkau” mendekati nilai nol yang berarti persepsi pengguna mendekati standar mutu yang diharapkan pengguna. Hal ini berarti untuk indikator kemudahan dijangkau, PUSTAKA sudah sesuai dengan Standar Perpustakaan Khusus yang ditetapkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia pada 2007 bahwa “lokasi dan posisi ruang perpustakaan harus mudah diketahui dan dijangkau pengguna”. Faktor lokasi di tengah kota menjadi salah satu daya tarik bagi pengunjung yang datang ke PUSTAKA karena mudah

Tabel 4. Persepsi responden terhadap kualitas ruangan perpustakaan di PUSTAKA berdasarkan kriteria mudah diakses.

Indikator mampu diakses	Rata-rata		Kesenjangan ( <i>gap</i> )
	Saat ini	Harapan	
Lokasi PUSTAKA mudah dijangkau	4,155	4,505	-0,350
PUSTAKA menyediakan fasilitas bagi <i>disable</i>	3,329	4,309	-0,980
Ruang-ruang mudah diakses	3,814	4,443	-0,629
Stop kontak mudah dijangkau dan mudah digunakan	3,402	4,443	-1,041
Rambu-rambu ruangan mudah dilihat dan dipahami	3,433	4,464	-1,031
Pintu darurat mudah diakses	3,526	4,495	-0,969
Denah gedung tersedia sehingga fungsi setiap ruangan mudah dikenali	3,361	4,423	-1,062
Koleksi terbaru mudah diakses	3,711	4,495	-0,784

dijangkau oleh sarana transportasi, baik kereta api maupun angkutan kota. Agar aktivitas pengguna perpustakaan yang memakai laptop dapat dilakukan dengan baik tanpa mengganggu aktivitas pengguna lain, ruang perpustakaan, terutama ruang baca dan ruang diskusi harus dilengkapi dengan stop kontak yang mudah dijangkau dan mudah digunakan. Mengingat nilai kesenjangan yang besar pada indikator keberadaan denah gedung dan rambu-rambu evakuasi, diperlukan penambahan denah gedung dan rambu evakuasi dan rambu petunjuk penggunaan ruangan yang mudah dipahami pengunjung, dan ditempatkan di tempat yang mudah dilihat. Jalur akses bagi pengguna *disable* juga perlu disiapkan agar layanan perpustakaan dapat digunakan oleh setiap warga negara tanpa kecuali.

#### 4. Bervariasi

Tabel 5 menyajikan persepsi responden terhadap kualitas ruangan untuk empat indikator kriteria “Bervariasi”. Indikator “keragaman bentuk meja, kursi, dan rak display” menunjukkan nilai kesenjangan terkecil (-0,577). Sebaliknya, untuk “keindahan variasi desain meja, kursi, dan rak display” menunjukkan nilai kesenjangan terbesar (-0,814).

Hasil tersebut membuktikan bahwa desain ruangan sangat penting untuk diperhatikan agar variasi menghasilkan nilai estetika yang lebih baik. Variasi desain dan penataan perabot dibuat menarik dengan warna yang membangkitkan gairah untuk belajar, membaca dan menulis serta mencari informasi untuk meningkatkan pengetahuan. Sebagaimana dinyatakan Brown (2002), keindahan penataan ruang yang serasi dan bersih dapat mempengaruhi kenyamanan pengguna di perpustakaan.

#### 5. Interaktif

Tabel 6 menggambarkan persepsi responden terhadap kualitas ruangan perpustakaan dari kriteria Interaktif. Nilai kesenjangan terbesar ditunjukkan oleh indikator “tata letak” diikuti “meja informasi sebagai *main counter*”. Nilai kesenjangan kedua indikator tersebut juga diikuti oleh persepsi pengguna yang rendah dan termasuk kategori kurang setuju untuk dinyatakan berkualitas baik.

Seluruh indikator menunjukkan nilai kesenjangan negatif. Hal ini membuktikan bahwa persepsi pengguna terhadap kondisi saat ini belum memenuhi standar kualitas yang diharapkan pengguna. Menurut Brown (2002) penataan perabot (fasilitas) perpustakaan yang

Tabel 5. Persepsi responden terhadap kualitas ruangan perpustakaan di PUSTAKA berdasarkan kriteria bervariasi.

Indikator bervariasi	Rata-rata		Kesenjangan ( <i>gap</i> )
	Saat ini	Harapan	
Ruangan-ruangan yang disediakan beragam	3,722	4,361	-0,639
Bentuk meja, kursi, dan rak display beragam	3,732	4,309	-0,577
Penataan meja, kursi, dan rak display beragam	3,670	4,320	-0,650
Variasi desain meja, kursi dan rak menarik	3,629	4,443	-0,814

Tabel 6. Persepsi responden terhadap kualitas ruangan perpustakaan di PUSTAKA berdasarkan kriteria interaktif.

Indikator interaktif	Rata-rata		Kesenjangan ( <i>gap</i> )
	Saat ini	Harapan	
Posisi meja informasi memudahkan pandangan keseluruhan ruangan	3,330	4,237	-0,907
Tata letak meja, kursi dan rak display memudahkan lalu lintas pengguna dan pustakawan	3,186	4,258	-1,072
Tempat peminjaman dan pengembalian koleksi mudah dipahami	3,732	4,381	-0,649
Proporsi ukuran rak display, areal baca, meja informasi dan ruang karyawan seimbang	3,680	4,299	-0,619
Alur sirkulasi pengguna mudah dipahami	3,753	4,381	-0,629

kurang baik akan menghambat keleluasaan gerak pengguna dan petugas perpustakaan di setiap ruang, sehingga sirkulasi mereka terhambat. Akibatnya interaksi menjadi kurang optimal. Pengorganisasian ruang yang baik akan menciptakan interaksi antara petugas perpustakaan dan pengguna, sehingga kegiatan pelayanan dapat dioptimalkan (McDonald 2006).

### 6. Kondusif

Dari Tabel 7 dapat diketahui bahwa seluruh indikator menunjukkan nilai kesenjangan negatif. Dengan demikian seluruh indikator kualitas dari kriteria kondusif belum sesuai standar yang diharapkan pengguna. Indikator “kebisingan” menunjukkan nilai kesenjangan terbesar (-1,309), diikuti “alunan musik yang membangkitkan semangat” (-1,258), dan aspek “warna” (-0,835). Menurut McDonald (2006) kriteria kondusif sangat penting diperhatikan karena perpustakaan sebagai jantung sebuah komunitas harus mampu menciptakan suasana yang kondusif bagi pengguna untuk belajar dan berpikir secara

mendalam. Kualitas yang kurang baik untuk kriteria “Kondusif”, akan mengurangi fungsi perpustakaan sebagai wahana ilmu pengetahuan sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang no 43 tahun 2007.

### 7. Sesuai Lingkungan

Gambaran persepsi responden terhadap kualitas ruangan perpustakaan dilihat dari kriteria “Sesuai lingkungan (*Environmentally suitable*)” disajikan pada Tabel 8. Tujuh indikator untuk kriteria ini mendapatkan nilai kesenjangan negatif. Hal ini mengindikasikan kurang terpenuhinya standar kualitas yang diharapkan pengguna. Dari Tabel 8 diketahui dua nilai kesenjangan terbesar yang sama, yaitu -0,876 untuk indikator “kesegaran udara dalam ruangan dan kemenarikan kombinasi warna”. Nilai kesenjangan terkecil ditunjukkan oleh indikator “penempatan sistem pendingin” (-0,402) dan “pertukaran udara” (-0,495). Sebagian besar aktivitas manusia dilaksanakan di dalam ruangan, termasuk belajar, membaca, diskusi dan penelitian. Oleh karena itu, berbagai upaya perlu

Tabel 7. Persepsi responden terhadap kualitas ruangan perpustakaan di PUSTAKA berdasarkan kriteria kondusif.

Indikator kondusif	Rata-rata		Kesenjangan ( <i>gap</i> )
	Saat ini	Harapan	
Meja dan kursi nyaman dan tidak mudah lelah saat digunakan	3,804	4,526	-0,722
Kombinasi warna dinding, lantai dan langit-langit menimbulkan kesan bersahabat	3,608	4,443	-0,835
Cahaya lampu tidak membuat mata silau	3,887	4,505	-0,619
Cahaya merata di seluruh ruangan	3,825	4,567	-0,742
Alunan musik disediakan untuk mengurangi rasa bosan dan membangkitkan semangat	2,928	4,186	-1,258
Suara dari luar tidak terdengar	3,124	4,433	-1,309

Tabel 8. Persepsi responden terhadap kualitas ruangan perpustakaan di PUSTAKA berdasarkan kriteria sesuai lingkungan.

Indikator sesuai lingkungan	Rata-rata		Kesenjangan ( <i>gap</i> )
	Saat ini	Harapan	
Suhu ruangan nyaman (tidak panas dan tidak dingin)	3,990	4,536	-0,546
Penempatan sistem pendingin tidak mengganggu aktivitas pengguna	4,000	4,402	-0,402
Pertukaran udara lancar dan baik	3,928	4,423	-0,495
Udara di dalam ruangan bersih dan tidak berdebu	3,845	4,536	-0,691
Udara di dalam ruangan segar dan wangi	3,495	4,371	-0,876
Kombinasi cahaya lampu dengan cahaya alam sudah sesuai	3,866	4,402	-0,536
Warna dinding, langit-langit, lantai dan perabot menarik	3,516	4,392	-0,876

dilakukan untuk memberikan kondisi nyaman beraktivitas di dalam ruangan. Menurut Grandjean dalam Rahmadani (2011), rasa nyaman membuat tubuh tidak cepat letih dan mengantuk sehingga produktivitas kerja tetap terjaga.

Kesegaran dan keharuman udara dalam ruangan menjadi perhatian pengguna sehingga perlu disediakan pengharum ruangan. Warna dinding, langit-langit, lantai dan perabot dirancang menarik dan bersahabat serta membangkitkan semangat membaca, belajar, menulis, dan menambah pengetahuan. Udara di dalam ruangan diusahakan selalu bersih dan ruangan tidak berdebu.

## 8. Aman dan Terjamin

Keamanan merupakan faktor terpenting untuk mengantisipasi gangguan yang menyebabkan kerusakan bahkan kehilangan koleksi. Gangguan tersebut dapat berupa gangguan alam (gempa dan banjir) dan gangguan manusia seperti pencurian dan kebakaran. Hasil kajian menunjukkan bahwa nilai kesenjangan untuk setiap indikator dari kriteria aman dan terjamin adalah negatif (Tabel 9). Nilai ini memberikan arti bahwa kualitas ruangan berdasarkan indikator-indikator kriteria "Aman dan terjamin" belum memenuhi standar yang diharapkan pengguna.

Nilai kesenjangan terbesar ditunjukkan oleh indikator "tanda bahaya kebakaran" (-1,041), "ketersediaan pemadam kebakaran" (-0,979) dan "penggunaan *Radio-frequency identification (RFID)*" (-0,969). Kesenjangan terendah ditunjukkan oleh indikator "petugas keamanan" (-0,536). Selain keamanan, jaminan atas rasa aman juga diperlukan oleh pengguna. Adanya petugas keamanan yang selalu siap siaga dan pemasangan CCTV menimbulkan rasa aman dalam diri pengguna.

Keamanan dan jaminan keselamatan berlaku untuk manusia yang berada dalam gedung dan koleksi perpustakaan. Agar timbul rasa aman, bahaya kebakaran diantisipasi dengan instalasi pemadam kebakaran yang memadai dan berfungsi dengan baik. Instalasi pemadam kebakaran yang ada telah tua. Oleh karena itu, perlu pembaharuan instalasi pemadam kebakaran. Peringatan tanda bahaya kebakaran selalu dalam keadaan siap dan berfungsi dengan baik serta ditempatkan dilokasi yang mudah dijangkau. Stop kontak dalam keadaan baik juga merupakan prasyarat untuk menghindari bencana yang tidak dikehendaki. Selain keamanan manusia, keamanan koleksi dari kehilangan harus dirancang sejak awal. Dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih, penggunaan RFID dapat dipertimbangkan untuk menjamin keamanan koleksi.

## 9. Efisien

Ketujuh indikator kualitas ruangan berdasarkan kriteria "Efisien" menunjukkan nilai kesenjangan negatif (Tabel 10). Hal ini berarti kualitas ruangan dilihat dari indikator kriteria "Efisien" belum memenuhi standar kualitas yang diharapkan responden pengguna. Nilai kesenjangan terbesar ditunjukkan oleh indikator "ketersediaan lift buku" (-1,062) dan "jarak antara ruang koleksi dan ruang baca" (-0,804). Besarnya nilai kesenjangan pada indikator ketersediaan lift buku disertai oleh rendahnya rata-rata skor persepsi pengguna terhadap kondisi saat ini. Sebaliknya, indikator ketersediaan koleksi digital dan jarak antara meja baca dan tempat pengembalian koleksi menunjukkan nilai kesenjangan terkecil, masing-masing -0,557 dan -0,577.

Hasil analisis menunjukkan kesenjangan tertinggi terjadi pada jarak antara ruang koleksi dengan ruang

Tabel 9. Persepsi responden terhadap kualitas ruangan perpustakaan di PUSTAKA berdasarkan kriteria aman dan terjamin.

Indikator aman dan terjamin	Rata-rata		Kesenjangan ( <i>gap</i> )
	Saat ini	Harapan	
Pemadam kebakaran tersedia dan mudah dijangkau	3,526	4,505	-0,979
Perlengkapan tanda bahaya kebakaran tersedia dan berfungsi	3,485	4,526	-1,041
Tempat penitipan barang tersedia dan terjamin aman	3,897	4,567	-0,670
Wifi dapat digunakan tanpa harus registrasi	3,990	4,567	-0,577
Rfid digunakan untuk menjamin keamanan koleksi	3,495	4,464	-0,969
CCTV tersedia sehingga menimbulkan rasa aman	3,876	4,474	-0,598
Stop kontak dalam keadaan baik	3,691	4,567	-0,876
Petugas keamanan siap siaga	4,093	4,629	-0,536



Tabel 10. Persepsi responden terhadap kualitas ruangan perpustakaan di PUSTAKA berdasarkan kriteria efisien.

Indikator efisien	Rata-rata		Kesenjangan ( <i>gap</i> )
	Saat ini	Harapan	
Jarak antara ruang koleksi dengan ruang baca dekat	3,546	4,351	-0,804
Fasilitas lift buku tersedia secara memadai	3,278	4,340	-1,062
Rak display, meja baca dan terminal komputer terletak dalam radius yang berdekatan	3,732	4,392	-0,660
Jarak antara meja baca dengan tempat pengembalian koleksi dekat	3,814	4,392	-0,577
PUSTAKA memberikan layanan koleksi dalam bentuk digital	4,021	4,577	-0,557
Aktivitas membaca dapat dilakukan dengan cahaya alami	3,474	4,278	-0,804
Ventilasi tersedia memadai	3,784	4,464	-0,680

baca yang cukup jauh. Hal ini dapat terjadi karena ruang baca berada di lantai I C sedangkan koleksi berada di lantai 2C sampai 5C (Gambar 1). PUSTAKA menganut sistem layanan tertutup dimana hanya petugas yang boleh mengambil buku dari ruang koleksi. Hal ini cukup menyita waktu dan tenaga petugas. Lift buku yang kurang memadai juga menghambat sirkulasi petugas perpustakaan. Akibatnya layanan perpustakaan memerlukan waktu yang lebih lama dan melelahkan petugas. Kondisi demikian akan mengurangi kenyamanan. Mengingat lokasi ruang koleksi jauh dari ruang sirkulasi, fasilitas lift buku harus disediakan secara memadai. Efisiensi juga dapat dilakukan dengan mendekatkan ruang koleksi dengan ruang baca. Salah satu alternatif yang dapat dilakukan adalah menempatkan petugas perpustakaan di ruang koleksi buku dan menyediakan ruang baca di setiap lantai. Aktivitas membaca memerlukan pencahayaan yang memadai baik pencahayaan alami maupun buatan. Pemanfaatan energi listrik yang efisien dapat dicapai dengan menggunakan kombinasi cahaya alami dan buatan. Untuk pemanfaatan pen-

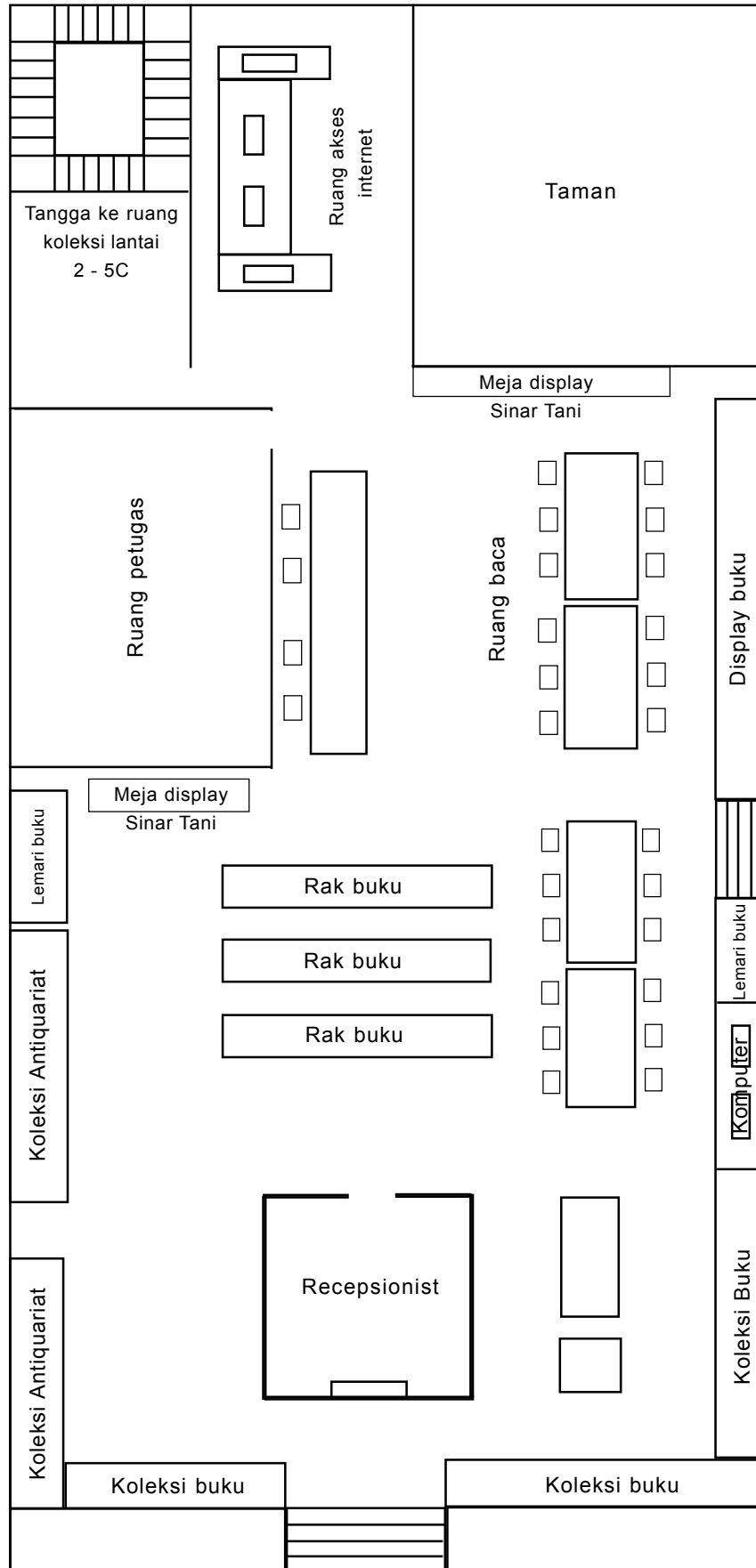
cahayaan alami yang optimal dilakukan dengan penggunaan dinding kaca.

#### 10. Sesuai Perkembangan Teknologi Informasi

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat berpengaruh pada pengembangan perpustakaan di masa depan. Percepatan akses informasi menjadi hal utama untuk diperhatikan. Tabel 11 menyajikan persepsi responden terhadap kualitas ruangan dilihat dari kriteria “Sesuai perkembangan teknologi dan informasi”. Lima indikator kriteria sesuai perkembangan teknologi informasi menunjukkan nilai kesenjangan negatif. Indikator “ketersediaan *hotspot*” dan “ketersediaan komputer” masing-masing menunjukkan nilai rata-rata 4,042 dan 4,113. Hal ini mengindikasikan bahwa walaupun kondisi ruangan saat ini sudah baik, karena responden menyatakan sangat setuju terhadap kualitas ruangan yang dilengkapi *hotspot* dan komputer, namun standar yang mereka harapkan lebih tinggi (4,742).

Tabel 11. Persepsi responden terhadap kualitas ruangan perpustakaan di PUSTAKA berdasarkan kriteria sesuai perkembangan teknologi informasi.

Indikator sesuai perkembangan teknologi informasi	Rata-rata		Kesenjangan ( <i>gap</i> )
	Saat ini	Harapan	
Ruang perpustakaan dilengkapi dengan layanan <i>hotspot/wifi</i>	4,062	4,742	-0,680
Ruang perpustakaan dilengkapi dengan komputer	4,113	4,742	-0,629
Akses internet di ruangan berkecepatan tinggi	3,969	4,722	-0,753
Ruangan dilengkapi dengan fasilitas stop kontak yang memadai	3,650	4,629	-0,979
PUSTAKA menyediakan koleksi audio visual	3,866	4,701	-0,835



Gambar 1. Denah ruang pelayanan perpustakaan di PUSTAKA.

Nilai kesenjangan terbesar ditunjukkan oleh indikator “ketersediaan stop kontak” diikuti oleh “koleksi audio visual”, masing-masing -0,979 dan -0,835. Ruang yang dilengkapi dengan peralatan dan koleksi elektronik, dalam hal ini audio visual, sangat diperlukan pengguna untuk mengakses informasi tersebut. Akses internet berkecepatan tinggi dan kelengkapan fasilitas yang memadai serta koleksi elektronis yang mumpuni harus menjadi perhatian utama agar kualitas ruang perpustakaan memenuhi kriteria “Sesuai perkembangan teknologi informasi”.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Secara keseluruhan kualitas ruang perpustakaan di PUSTAKA sudah baik, namun masih belum memenuhi kualitas yang diharapkan pengguna. Dalam rangka meningkatkan kinerja perpustakaan, renovasi terhadap ruangan-ruangan yang menjadi fasilitas perpustakaan perlu dilakukan agar fungsi ruangan dan fasilitas tersebut dapat dimanfaatkan secara optimal dalam mendukung berbagai aktivitas layanan perpustakaan/informasi.

Perbaikan ruangan dan fasilitas diutamakan pada indikator setiap kriteria kualitas ruangan yang mempunyai nilai kesenjangan besar, yaitu: pengaturan jarak antar ruang yang memadai agar tidak menimbulkan kebisingan, penyediaan genset agar penggunaan komputer dapat dilakukan pada saat listrik mati, ketersediaan denah gedung dan rambu-rambu yang mudah dipahami, kemudahan akses bagi *disable* dan pintu darurat, serta lalu lintas pengguna dan pustakawan, keindahan variasi desain dan tata warna fasilitas perpustakaan, kenyamanan suasana ruangan (alunan musik dan keharuman udara), penyediaan perlengkapan tanda bahaya kebakaran dan penempatan pemadam kebakaran yang mudah dilihat dan dijangkau, serta penyediaan lift buku.

### DAFTAR PUSTAKA

- Brown, C.R. 2002. Interior Design for Libraries. Drawing for Function and Appeal. Chicago: American Library Association. 144 p.
- Hartinah, S. 2009. Pemanfaatan Alih Media untuk Pengembangan Perpustakaan Digital. *Visi Pustaka*, 11(3): 13-18.
- McDonald, A. 2006. The Ten Commandments revisited: the Qualities of Good Library Space. *LIBER QUARTERLY*, Vol 16, No 2 diakses di <http://liber.library.uu.nl/index.php/lq/article/view/URN%3ANBN%3ANL%3AUI%3A10-1-113444/8011> pada tanggal 10 September 2013
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., 1985, A conceptual model of service quality and its implication, *Journal of Marketing*, 49: 41-50.
- Perpustakaan Nasional RI. 2002. Standar Perpustakaan Khusus. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Perpustakaan Nasional R.I. 2007. Undang-Undang nomor 43 tahun 2007 Republik Indonesia. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Rahmadani, D. 2011. Evaluasi Kenyamanan Termal Ruang Perkuliahan Di Universitas Andalas. Skripsi S1, Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Univeritas Andalas.
- Riesmaya, Dimensi Kualitas Ruang Perpustakaan. *Journal Universitas Airlangga*. Vol. 2 / No. 1 / Pub. 2013-01 / *Libri-Net* diakses pada tanggal 22 Agustus 2013 di <http://journal.unair.ac.id/filerPDF/jurnal%20vika%20Rismaya.pdf>.
- Saputro, E. C. 2009. Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Surakarta Tesis Magister Humaniora. Program Studi Ilmu Perpustakaan. Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya. Universitas Indonesia. Depok
- Shahin, A. dan Samea, M. 2010. Developing the Models of Service Quality Gaps: A Critical Discussion. *Business Management and Strategy*. 2010, Vol. 1, No. 1: E2 diakses di <http://www.macrothink.org/journal/index.php/bms/article/viewFile/395> pada tanggal 10 September 2013.
- Sulistyo-Basuki. 1993. Sistem Pengelolaan Perpustakaan Khusus. Makalah Rapat Kerja Perpustakaan Nasional.
- Widodo, P. B. (2000). Rancangan perpustakaan di perguruan tinggi: kajian psikologi lingkungan. *Buletin Psikologi VIII*(1): 33 – 43.