

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahap ini akan dijelaskan mengenai pengumpulan data berdasarkan penelitian ini dan dilanjutkan dengan melakukan pengolahan data menggunakan metode yang telah ditetapkan guna mendukung segala aktivitas dalam penelitian ini.

4.1 Gambaran Umum Perpustakaan UB

4.1.1 Profil Perpustakaan UB

Perpustakaan Brawijaya merupakan salah satu Program Cakupan Universitas (*Institutional Support System*) yang berfungsi mendukung program akademik universitas yang tertuang dalam "Tridarma Perguruan Tinggi" yang mencakup pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Beberapa peran perpustakaan dalam hal mendukung proses pendidikan antara lain adalah memberikan informasi, mengkoordinasikan dan menggabungkan semua bentuk layanan untuk meningkatkan proses belajar mengajar, penelitian dan layanan umum. Pada akhirnya tujuannya adalah tercapainya proses peningkatan kualitas lulusan dalam hal pengembangan wawasan dan penguasaan keilmuannya.

4.1.2 Sejarah Perpustakaan UB

Perpustakaan UB didirikan pada tanggal 5 Januari 1963 dan pada tanggal yang sama perpustakaan Universitas Brawijaya didirikan. Pada perkembangannya Perpustakaan UB sempat mengalami pemindahan tempat. Pada awalnya perpustakaan beralamatkan di Jl. Guntur No.1, namun akhirnya pada tahun 1965 perpustakaan pindah ke kampus UB di Dinoyo, Malang.

Saat itu luas gedung perpustakaan hanya seluas 400 m² kemudian pada perkembangannya perpustakaan membangun gedung seluas 3.000 m². Kemudian diresmikan oleh Direktur Jendral Pendidikan Tinggi (Prof. Dr. Trisna Amijaya) pada tanggal 24 Februari 1984. Kemudian gedung perpustakaan dikembangkan lagi menjadi seluas 4.200 m² pada tahun 1987. Sampai pada tahun 2005 ini gedung perpustakaan masih diperluas dengan menambahkan gedung baru seluas 3.600 m².

4.1.3 Visi dan Misi Perpustakaan UB

Dalam melakukan kegiatan sehari-hari, perpustakaan UB tentu tak lepas dari visi dan misi yang telah ditentukan. Adapun visi dan misi perpustakaan UB adalah sebagai berikut:

1. Visi

Seiring dengan visi Universitas Brawijaya yang tercakup dalam Tridarma Perguruan Tinggi maka visi Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya adalah menjadi manager pengetahuan yang terkemuka (*an excellence knowledge manager*) dengan layanan dan pengolahan berbasis teknologi informasi untuk menyediakan kepuasan pengguna dan meningkatkan penyerapan dan pemanfaatan bersama pengetahuan (*knowledge transfer and sharing*) antar civitas akademik.

2. Misi

Untuk mewujudkan visi di atas maka perpustakaan memiliki misi sebagai berikut:

- a) Peningkatan pembangkitan (*generating*), pengumpulan (*collecting*), pengemasan (*packaging*), penyebaran (*distribution*) dan pelestarian (*preservation*) kekayaan ilmiah Universitas Brawijaya.
- b) Menyediakan suatu bentuk informasi yang berkualitas bagi analisis dan pengambilan keputusan (*decision support system*) yang bermanfaat bagi pengembangan kegiatan akademik Universitas Brawijaya di masa sekarang dan mendatang.
- c) Meningkatkan cara dan proses disseminasi koleksi yang telah dimiliki lebih efisien dan efektif.
- d) Meningkatkan keragaman cara dan kecepatan akses sumber-sumber kekayaan ilmiah bagi pengguna.
- e) Meningkatkan mutu layanan dan kelayakan fasilitas kepada pengguna sebagai salah satu sarana penyokong proses kegiatan belajar dan mengajar.
- f) Menunjang sistem jaringan informasi pada perguruan tinggi di tingkat regional, nasional dan internasional.

4.1.4 Sarana dan Prasarana

Perpustakaan UB menyediakan koleksi referensi bagi pengunjung perpustakaan sebagai berikut:

1. *Dictionary*
2. Ensiklopedia

3. Abstrak
4. Indeks
5. *E-journal*
6. *E-books*
7. CD room
8. Majalah
9. Kliping
10. Surat kabar
11. Dan lain-lain

Sarana penelusuran informasi:

1. Sarana internet
2. PDII-UPI
3. Perpustakaan nasional

Pada hari kerja perpustakaan UB buka dari jam 8 pagi hingga jam 8 malam, pada hari sabtu perpustakaan buka pada jam 8 pagi hingga jam 5 sore, sedangkan pada hari minggu perpustakaan pada jam 10 hingga jam 3 sore.

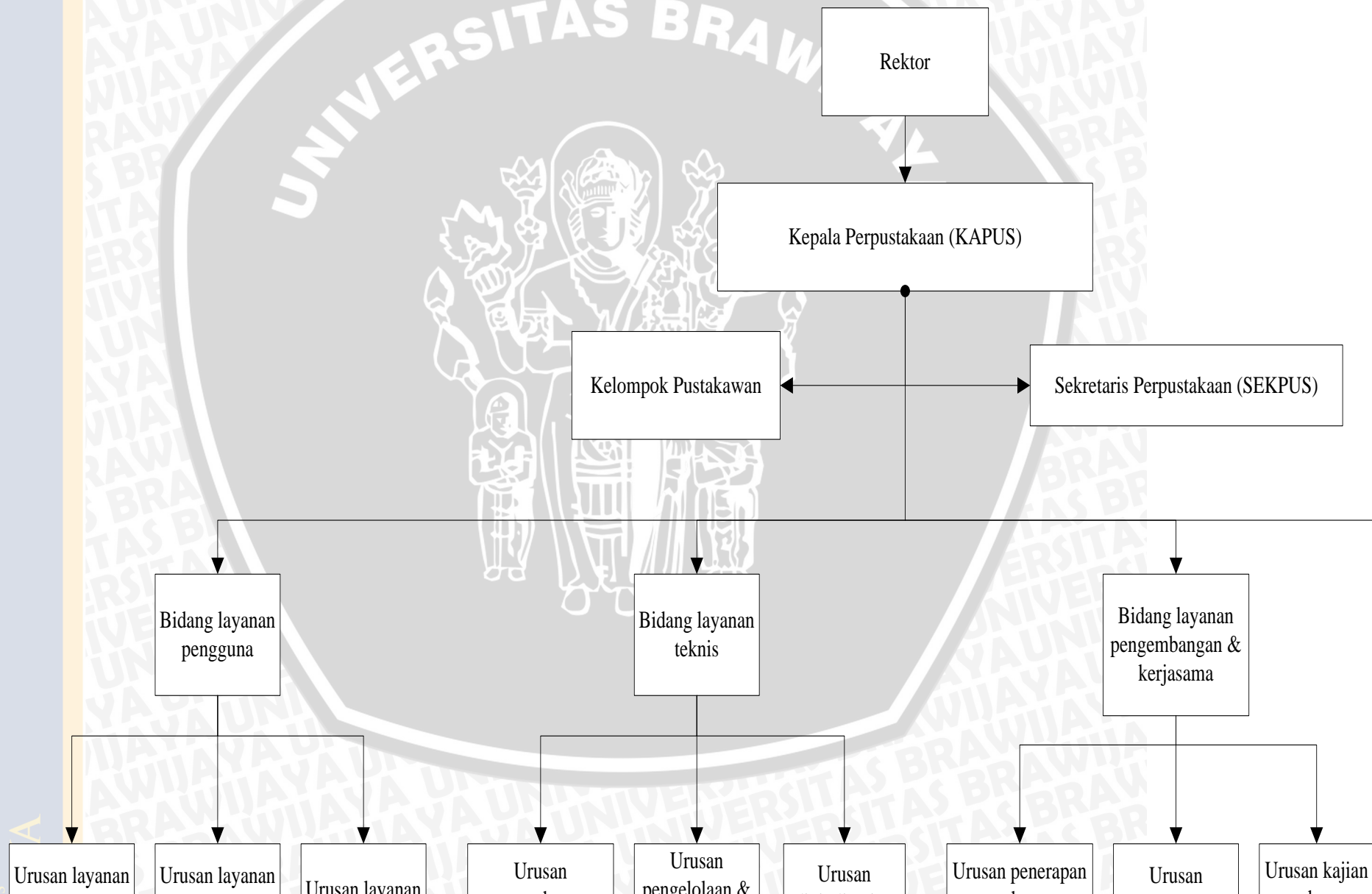
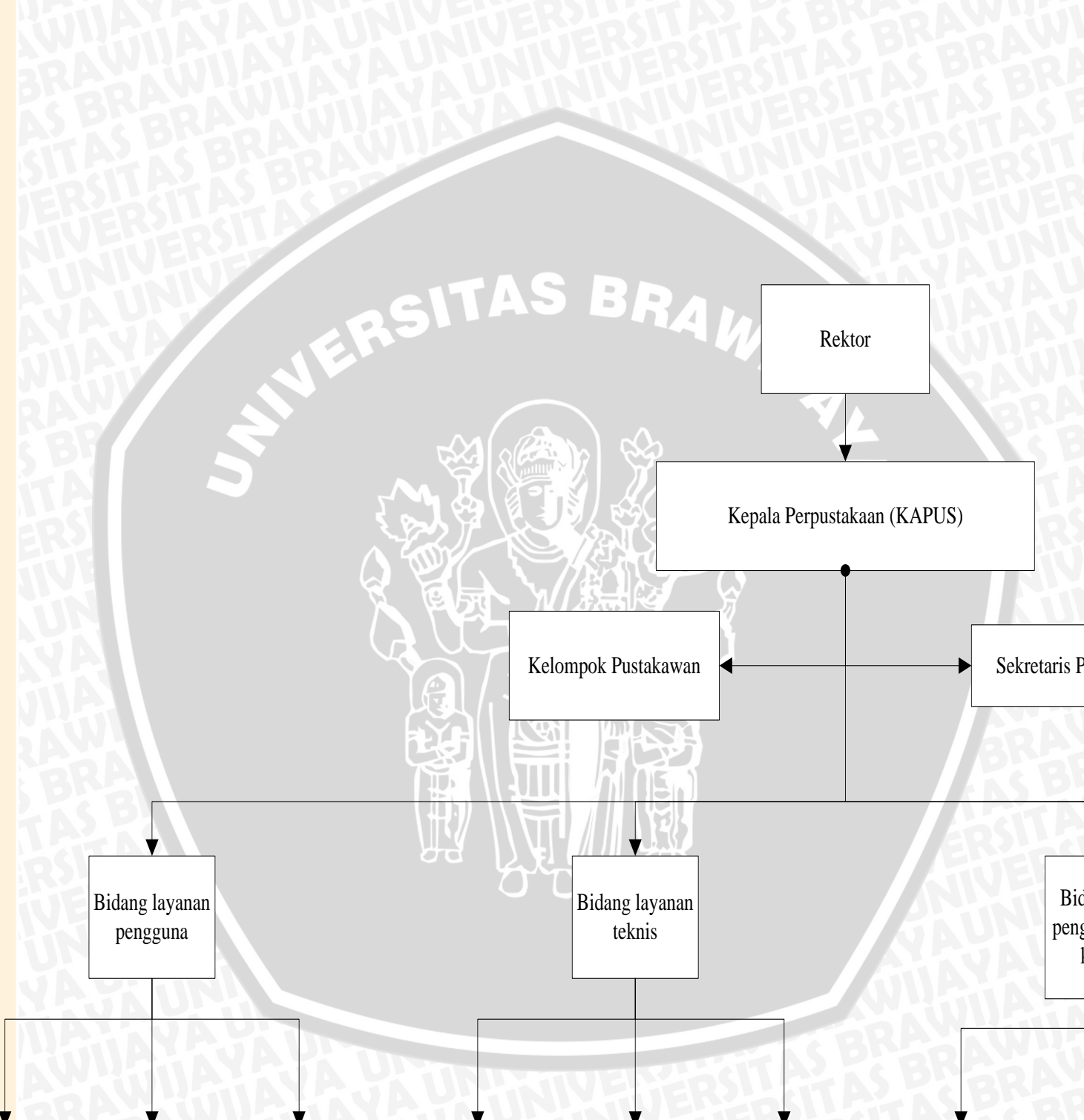
4.1.5 Sumberdaya Manusia

Perpustakaan UB terdapat 65 pegawai yang menangani semua administrasi yang berkaitan dengan perpustakaan. Jumlah pegawai perpustakaan dapat dilihat pada tabel 4.1, sedangkan struktur kepegawaian perpustakaan tersebut tersusun dalam susunan organisasi yang terdapat pada gambar 4.1.

Tabel 4.1 Data Kepegawaian Perpustakaan UB

No.	Latar Belakang Pendidikan	PNS	HR
1	S2 Perpustakaan	4	
2	S2 Bidang Lain	1	
3	S1 <i>Double Degree</i>	1	
4	S1 Perpustakaan	3	
5	S1 Bidang Lain	2	5
6	Diploma Perpustakaan	11	
7	Diploma Bidang Lain		2
8	SMU	18	9
9	SMP	8	
10	SD	1	
JUMLAH		49	16

Sumber: Perpustakaan UB Per Tanggal 10 Maret 2013



4.2 Pengumpulan Data kuesioner

Sebelum dilakukan penyebaran kuesioner, dilakukan pengumpulan data dengan cara wawancara kemudian dilanjut dengan penyebaran 30 kuesioner untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada, kemudian dilakukan penyusunan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini. Tahap awal guna menguji kelayakan suatu kuesioner sebelum disebarkan kepada 100 responden, terlebih dahulu digunakan sebanyak 30 kuesioner dengan jumlah 30 responden yang sama untuk pengujian awal yaitu uji reliabilitas dan validitas. Uji reliabilitas merupakan suatu uji untuk pengujian bagaimana kehandalan suatu kuesioner yang nantinya dapat digunakan beberapa kali dalam suatu penelitian. Sedangkan pengujian validitas dengan jumlah responden dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh alat ukur dapat digunakan sebagai alat ukur suatu penelitian. Ketika terdapat suatu kuesioner yang tidak reliabel dan tidak valid, maka yang dilakukan adalah mengubah pertanyaan dalam kuesioner tersebut. Penyebaran kuesioner diberikan kepada pengunjung perpustakaan UB yang merupakan mahasiswa UB yang saat itu tengah berada di perpustakaan. Ruang yang digunakan sebagai penyebaran kuesioner ini adalah ruang koleksi skripsi, ruang koleksi bahan pustaka (buku), Sampoerna Corner, dan Ruang Multimedia.

4.3 Uji Instrumen

Uji reliabilitas dilakukan dengan 30 responden dengan 30 data yang telah dikumpulkan sebelum melakukan penelitian selanjutnya. Oleh karena itu sebelum menyebarkan 70 kuesioner tambahan, diberikan pengujian awal, yaitu pengujian reliabilitas dan validitas suatu data kuesioner. Uji reliabilitas digunakan dengan cara melihat kecenderungan kesamaan dari jawaban yang diberikan oleh responden, sedangkan untuk uji validitas, dilakukan dengan cara menganalisa data yang telah terkumpul. Faktor yang mempengaruhi hasil dari validitas suatu kuesioner salah satunya responden. Responden untuk dijadikan sampel harus tepat sehingga tidak mempengaruhi pengukuran dari apa yang diharapkan oleh peneliti. Valid atau tidaknya kuesioner dipengaruhi oleh pertanyaan yang dilontarkan kepada responden tersebut. Oleh karena itu kuesioner yang disebarkan kepada responden tidak memiliki makna ganda dan mudah dimengerti oleh responden.

Suatu data dalam penelitian ini menggunakan tingkat kesalahan sebesar 5%. Sehingga batas data dikatakan valid adalah 0,361. Hasil yang telah diolah tersebut dibandingkan dengan r tabel yang memiliki tingkat kesalahan 5%. Pengambilan tingkat

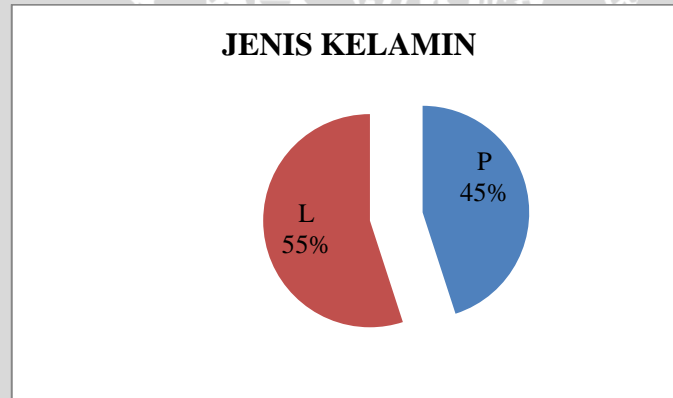
kesalahan ini berdasarkan pada teknik sampel yang digunakan dan juga tipe sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

4.4 Analisa dan Hasil Pengolahan Data

Data yang dikumpulkan untuk dianalisa dan diolah adalah sejumlah 100 data yang didapat dari 100 responden. Setelah melakukan uji reliabilitas dan validitas pada 30 kuesioner, maka penambahan jumlah data agar mencukupi adalah sejumlah 70 kuesioner yang didapat dari 70 responden.

4.4.1 Statistik Deskriptif (100 Responden)

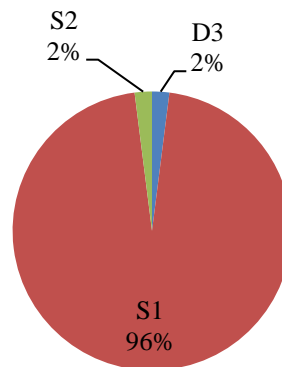
Setelah melakukan uji reliabilitas dan validitas langkah selanjutnya dilakukan penambahan data sejumlah 70 data dari 70 responden. Pengambilan data sejumlah 100 data dilakukan untuk menggambarkan penelitian yang dilakukan serta menginterpretasikan data sehingga dapat memberikan informasi guna membangun dan meningkatkan kinerja/ pelayanan jasa yang sedang diteliti. Penyajian data disajikan dalam bentuk diagram.



Gambar 4.2 Diagram Prosentase Jenis Kelamin

Dari gambar 4.2 yang telah disajikan dari 100 responden terdapat 45% laki-laki dan 55% perempuan. Data yang telah diambil adalah sejumlah 100 responden. Sehingga prosentase perbandingan antara laki-laki dengan perempuan adalah 55%: 45%.

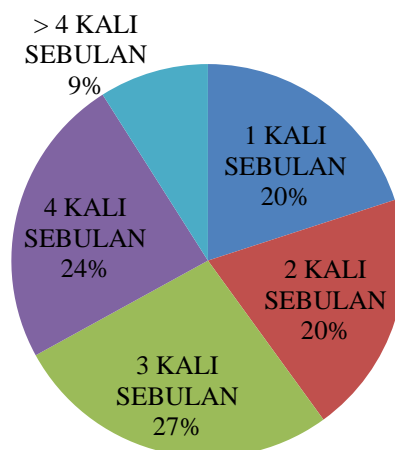
PENDIDIKAN YANG TENGAH DITEMPUH



Gambar 4.3 Diagram Prosentase Pendidikan yang Ditempuh

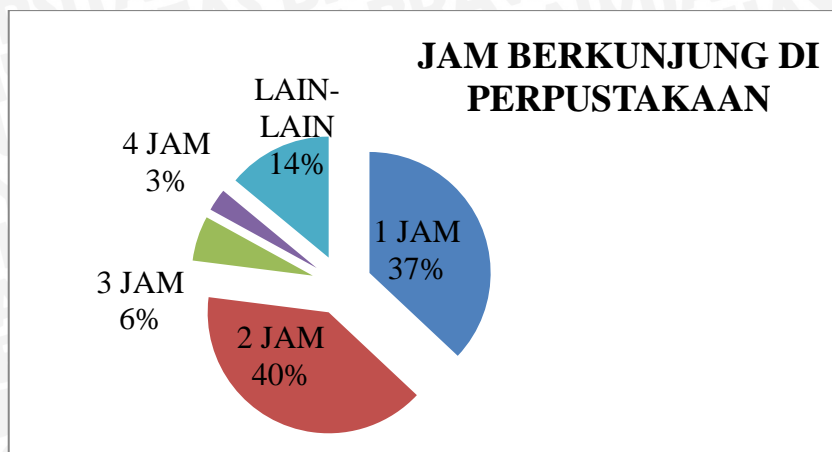
Dari gambar 4.3 yang disajikan dari 100 responden terdapat 96% mahasiswa yang menempuh S1, 2% mahasiswa yang tengah menempuh S2 dan 2% mahasiswa yang menempuh D3. Dalam kuesioner terdapat pilihan D3, S1, S2, dan S3. Prosentase sejumlah 96% menunjukkan bahwa pengunjung yang datang ke perpustakaan dari 100 responden terdapat 96 pengunjung berpendidikan S1. Dapat disimpulkan bahwa rata-rata yang mengunjungi perpustakaan UB adalah mahasiswa yang memiliki pendidikan S1.

TINGKAT INTENSITAS MENGUNJUNGI PERPUSTAKAAN



Gambar 4.4 Diagram Prosentase Tingkat Intensitas Mengunjungi Perpustakaan UB

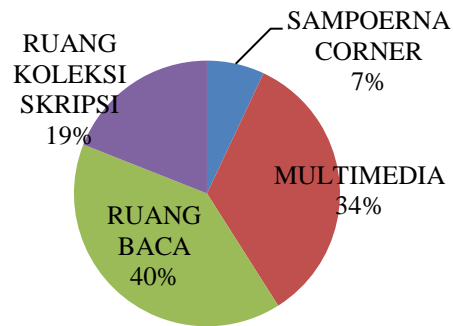
Gambar 4.4 yang disajikan dari 100 responden terdapat 20% mahasiswa yang mengunjungi perpustakaan 1 kali dalam 1 bulan, 20% mahasiswa yang mengunjungi perpustakaan 2 kali dalam 1 bulan, 27% mahasiswa yang mengunjungi perpustakaan 3 kali dalam 1 bulan, 24% mahasiswa yang mengunjungi perpustakaan 4 kali dalam 1 bulan, dan 9% mahasiswa yang mengunjungi perpustakaan >4 kali dalam 1 bulan. Gambar 4.4 merupakan prosentase dari data 100 responden. Nilai tertinggi dari diagram tersebut adalah 27% yang menunjukkan intensitas mengunjungi perpustakaan adalah sebanyak 3 kali dalam seminggu. Kemudian disusul dengan prosentase 24% yang menunjukkan bahwa sejumlah 24 responden dari 100 responden mengunjungi perpustakaan UB. Oleh karena itu dari data yang telah diperoleh tersebut perpustakaan masih memiliki peran dalam pengembangan keilmuan di universitas brawijaya malang yaitu dengan ditunjukkan bahwa terdapat 27 orang menyatakan bahwa 3 kali dalam sebulan mengunjungi perpustakaan UB kemudian 2 kali dalam sebulan mengunjungi perpustakaan UB. Faktor yang menunjukkan angka tersebut dipengaruhi dengan adanya kebutuhan informasi yang bisa didapat di perpustakaan UB tersebut, selain itu letak perpustakaan UB terhadap fakultas mahasiswa, sehingga selain menjadi tempat sumber informasi, namun faktor lain yang menyebabkan pengunjung jarang untuk berkunjung adalah keberadaan informasi yang bisa diperoleh dari perpustakaan tersebut. dari data yang diperoleh, yang digambarkan pada gambar 4.4 dengan berkaitan dengan gambar 4.3 tersebut mahasiswa S2 yang memiliki minoritas dari sampel yang dikumpulkan, menyatakan bahwa mengunjungi perpustakaan sebanyak 2 kali dalam sebulan dan sekali dalam sebulan. Sedangkan menggunakan internet 6-10 kali dalam sebulan. Dan ketika di perpustakaan ruangan yang biasa dikunjungi adalah ruang thesis. Alasan yang dilontarkan oleh kedua mahasiswa tersebut adalah berkaitan dengan koleksi. Buku-buku yang digunakan tidak dibutuhkan untuk dijadikan sebagai bahan referensi. Ketersediaan buku berpengaruh dengan referensi yang mereka gunakan. Saat ini mereka merupakan mahasiswa tingkat akhir. Mahasiswa S2 jarang berada di ruang koleksi buku, kebanyakan dari mereka berada pada ruang koleksi thesis. Sehingga mayoritas pengunjung perpustakaan UB adalah mahasiswa yang sedang menempuh pendidikan S1.



Gambar 4.5 Diagram Prosentase Lama Berada di Perpustakaan

Gambar 4.5 yang disajikan dari 100 responden terdapat 37% mahasiswa yang rata-rata berada di perpustakaan selama 1 jam, 37% mahasiswa berada di perpustakaan rata-rata selama 2 jam, 40% mahasiswa berada di perpustakaan rata-rata selama 3 jam, 3% mahasiswa berada di perpustakaan rata-rata selama 4 jam, 14% responden berada di perpustakaan dalam waktu tertentu. Prosentase tertinggi dari diagram yang ditunjukkan pada gambar 4.5 adalah 40% mahasiswa yang mengunjungi perpustakaan UB selama 2 jam. Prosentase tersebut selisih 3% dengan jam berkunjung selama 1 jam di perpustakaan. Oleh karena itu dari dengan keberadaan rata-rata 2 jam ketika berkunjung menandakan bahwa perpustakaan UB masih memiliki power untuk menjaga kenyamanan di lingkungan perpustakaan sehingga menyebabkan pengunjung berada di perpustakaan selama 2 jam. Fasilitas UB masih dinilai nyaman dengan adanya data sejumlah 40 responden dari 100 responden menyatakan bahwa berada di perpustakaan UB selama 2 jam. Selain itu terdapat 3 pengunjung dari 100 pengunjung menyatakan bahwa keberadaan di perpustakaan adalah selama 4 jam. Dengan keberadaan selama 4 jam tersebut berarti perpustakaan memiliki kenyamanan yang masih memiliki persepsi yang sama dengan harapan dari pengunjung perpustakaan. Waktu untuk berkunjung di perpustakaan UB dipengaruhi juga dengan kondisi akademik di kampus. Ketika libur maka yang pengunjung mengalami penyusutan pengunjung, namun ketika musim perkuliahan pengunjung cukup ramai. Ketika musim libur tiba kebanyakan yang mengunjungi adalah mahasiswa yang tengah menempuh ujian akhir yang saat itu membutuhkan referensi untuk tugas akhir mereka.

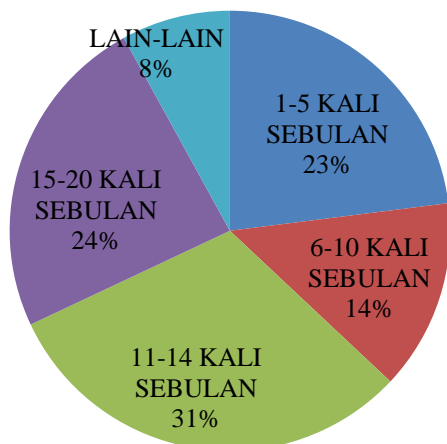
RUANGAN YANG SERING DIKUNJUNGI



Gambar 4.6 Diagram Prosentase Ruangan yang Sering Dikunjungi oleh Mahasiswa Pengunjung Perpustakaan

Gambar 4.6 yang disajikan dari 100 responden terdapat 7% mahasiswa sering mengunjungi Sampoerna Corner, 34% mahasiswa sering mengunjungi ruang multimedia, 40% mahasiswa sering mengunjungi ruang baca, 19% mahasiswa sering mengunjungi ruang koleksi skripsi. Gambar 4.6 menunjukkan prosentase dari ruangan yang sering dikunjungi oleh pengunjung perpustakaan. Ruangan yang mendapatkan kunjungan tertinggi adalah ruang baca yaitu sejumlah 40 responden dari 100 responden memilih ruang baca sebagai ruangan yang paling sering dikunjungi oleh pengunjung perpustakaan. Selain itu ruangan yang memiliki prosentase selisih sedikit dengan ruang baca adalah ruang multimedia. Ruang multimedia digunakan untuk koleksi jurnal. Dari prosentase tersebut bisa disimpulkan bahwa pengunjung lebih menginginkan informasi dengan buku maupun jurnal. Sehingga dengan konsep seperti ini perpustakaan UB lebih memerhatikan kualitas dari buku-buku yang digunakan sebagai acuan dan jurnal yang bisa digunakan sebagai bahan referensi. Kekurangan dari ketersediaan jurnal adalah keberadaan jurnal yang kurang memadai. Beberapa jurnal tidak bisa di ambil melalui *website* yang digunakan oleh perpustakaan. Oleh karena itu dengan tingkat prosentase seperti ini maka informasi terkait dengan keberadaan jurnal, buku (elektronik dan manual) lebih diperhatikan keberadaannya sehingga pengunjung tidak kesulitan dalam mendapatkan referensi.

INTENSITAS MENGGUNAKAN INTERNET



Gambar 4.7 Tingkat Keseringan Mahasiswa Dalam Menggunakan Internet Sebagai Bahan Referensi

Gambar 4.7 yang disajikan dari 100 responden terdapat 23% mahasiswa menggunakan internet sebagai bahan referensi berkisar 1-5 kali dalam 1 bulan, 14% mahasiswa menggunakan 6-10 kali internet sebagai bahan referensi, 31% mahasiswa menggunakan 11-14 kali internet sebagai bahan referensi, 24% mahasiswa menggunakan 15-20 kali internet sebagai bahan referensi, 8% mahasiswa menggunakan beberapa kali dalam rentang waktu tertentu (lain-lain). Gambar 4.7 menunjukkan bahwa prosentase tertinggi dari data yang telah diperoleh dari 100 responden adalah 31% pengunjung menyatakan bahwa 11 hingga 14 kali menggunakan internet sebagai bahan informasi. Dari nilai prosentase ini bisa dikatakan bahwa terdapat transformasi dari pencari informasi, yang semula menggunakan buku sebagai media untuk mendapatkan informasi sekarang beralih ke media internet sebagai sumber informasi. Intensitas sejumlah 1 hingga 5 kali menggunakan internet sebagai bahan informasi ditunjukkan dengan prosentase 23%. Prosentase tersebut menunjukkan bahwa internet bukan satu-satunya sumber informasi, sehingga pengunjung dengan 23 orang tersebut menggunakan sumber informasi lain sebagai bahan referensi mereka.

Internet merupakan media sumber informasi yang saat ini tengah menjadi unggulan dikalangan mahasiswa. Menggunakan internet merupakan suatu kemudahan bagi pengunjung perpustakaan untuk mendapatkan suatu informasi. Segala macam informasi bisa didapatkan melalui internet, mulai dari *e-book* maupun *e-journal*. Tugas dari perpustakaan yang berkaitan dengan internet ini adalah menyediakan informasi melalui internet. Ketika pengunjung membutuhkan *e-book* maupun *e-journal* dan mereka

mencari diluar perpustakaan maka akan memakan waktu yang cukup lama, tugas perpustakaan adalah menyediakan fasilitas seperti adanya *e-book* maupun *e-journal* yang bisa dijadikan sebagai bahan referensi. Tugas perpustakaan adalah mengumpulkan koleksi berupa *e-book* dan juga *e-journal* agar pengunjung bisa dengan mudah mengakses melalui internet ketika mereka menjadi anggota perpustakaan.

4.4.2 Analisis GAP

Model analisis yang dianalisis dalam penelitian ini adalah GAP 5. Yaitu GAP antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Analisis GAP yang dilakukan adalah dengan cara menghitung rata-rata tingkat kepuasan. Dimensi yang diukur dalam GAP ini adalah 5 dimensi kualitas.

Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan

Dimensi	Atribut	Pertanyaan	Rata-Rata Tingkat Kepuasan
TANGIBLE	T.1	Jumlah komputer yang sesuai dengan kebutuhan	2.66
	T.2	Adanya denah lokasi kategori buku	1.66
	T.3	Letak stopkontak yang mudah dijangkau kabel laptop	2.85
	T.4	Pencahayaan yang cukup terang	3.64
	T.5	Tempat membaca yang ergonomis	3.7
	T.6	Rak penyimpanan bahan pustaka yang ergonomis	2.44
	T.7	ruang baca yang tidak berisik	3.37
	T.8	sirkulasi udara yang bagus	3.94
	T.9	Ketersediaan layanan fotocopy	3.54
RATA-RATA			3.088888889
RELIABILITY	REL.1	Tersedianya bahan informasi yang sesuai dengan kebutuhan	2.58
	REL.2	Kemudahan mendapatkan informasi secara <i>on-line</i>	2.05
	REL.3	jam operasi yang memenuhi kebutuhan	3.61
	REL.4	Koneksi internet yang terhubung dengan cepat	2.42
RATA-RATA			2.665
RESPONSIVENESS	RES.1	Tindakan tanggap atas keluhan yang dilakukan oleh pengunjung	3.28
	RES.2	Ketersediaan layanan keluhan pengunjung melalui internet	2.03
	RES.3	Kemudahan untuk menjadi anggota perpustakaan	2.61

Dimensi	Atribut	Pertanyaan	Rata-Rata Tingkat Kepuasan
	RES.4	Kejelasan terkait dengan sistem sirkulasi	2.33
RATA-RATA			2.5625
ASSURANCE	A.1	Kesesuaian informasi komputer dengan kondisi bahan pustaka yang disediakan	2.74
	A.2	Keamanan barang yang dititipkan	4.08
	A.3	Kondisi wifi yang selalu bisa digunakan	2.25
RATA-RATA			3.023333333
EMPATI	E.1	Pegawai perpustakaan yang solutif	2.63
	E.2	Pegawai perpustakaan yang komunikatif	2.69
RATA-RATA			2.66
RATA-RATA KESELURUHAN			2.799944444

Data yang ditunjukkan pada tabel 4.2 menunjukkan nilai rata-rata dari tingkat persepsi dan tingkat harapan pengunjung perpustakaan. Tingkat persepsi ditunjukkan dari apa yang telah dirasakan oleh pengunjung dengan fasilitas yang disediakan oleh pengunjung perpustakaan. Sedangkan tingkat harapan dari pengunjung dilihat dari apa yang diinginkan oleh pengunjung terhadap perpustakaan UB.

Tabel 4.2 menunjukkan hasil dari rata-rata tingkat kepuasan hasil dari kuesioner yang telah disebar dengan jumlah responden 100 orang. Konsep yang digunakan pada pembahasan analisis GAP ini adalah ketika nilai kepuasan memiliki nilai 1 maupun 2 memiliki makna persepsi dari pengunjung perpustakaan terhadap fasilitas yang diberikan oleh pihak perpustakaan kurang dari harapan yang diinginkan oleh pengunjung perpustakaan. Sedangkan ketika nilai yang diberikan nilai 3 maka persepsi memiliki nilai sama dengan harapan yang diinginkan oleh pengunjung. Persepsi pengunjung terhadap fasilitas yang diberikan oleh pihak perpustakaan akan melebihi harapan yang diinginkan ketika nilai kepuasan menunjukkan angka 4 maupun 5. Pada tabel 4.2 persepsi pengunjung yang memiliki nilai kurang dari 3 ditunjukkan pada atribut sebagai berikut:

1. Adanya denah lokasi buku (T.2)

Pada tabel 4.2 nilai persepsi pengunjung perpustakaan terhadap fasilitas adanya denah lokasi buku adalah 1.66. Nilai 1 di kuesioner menunjukkan tingkat kepuasan sangat tidak puas terhadap fasilitas tersebut, oleh karena itu ketika nilai tersebut

diberikan oleh pengunjung perpustakaan, maka dikatakan bahwa persepsi pengunjung terhadap fasilitas adanya denah lokasi buku sangat tidak memenuhi harapan yang diinginkan oleh pengunjung.

2. Ketersediaan layanan keluhan pengunjung melalui internet (RES.2)

Pada tabel 4.2 nilai persepsi pengunjung perpustakaan terhadap fasilitas ketersediaan layanan keluhan pengunjung melalui internet adalah 2.03. Nilai 2 di kuesioner menunjukkan tingkat kepuasan kurang puas terhadap fasilitas tersebut., oleh karena itu ketika nilai tersebut diberikan oleh pengunjung perpustakaan, maka dikatakan bahwa persepsi pengunjung terhadap fasilitas ketersediaan layanan keluhan pengunjung melalui internet kurang memenuhi harapan yang diinginkan oleh pengunjung. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada salah satu pegawai perpustakaan, keluhan pengunjung yang ada melalui internet tidak pernah dikelola sejak tahun 2011. Hal ini berkaitan dengan perbaikan sistem informasi secara kontinyu sehingga belum siap untuk diberikan di web.

3. Kemudahan mendapatkan informasi secara *online* (REL.2)

Pada tabel 4.2 nilai persepsi pengunjung perpustakaan terhadap fasilitas kemudahan mendapatkan informasi secara *online* adalah 2.05. Nilai 2 di kuesioner menunjukkan tingkat kepuasan kurang puas terhadap fasilitas tersebut, oleh karena itu ketika nilai tersebut diberikan oleh pengunjung perpustakaan, maka dikatakan bahwa persepsi pengunjung terhadap fasilitas kemudahan mendapatkan informasi secara *online* kurang memenuhi harapan yang diinginkan oleh pengunjung.

4. Kondisi *wifi* yang selalu bisa digunakan (A.3)

Pada tabel 4.2 nilai persepsi pengunjung perpustakaan terhadap fasilitas kondisi *wifi* yang selalu bisa digunakan adalah 2.25. Nilai 2 di kuesioner menunjukkan tingkat kepuasan kurang puas terhadap fasilitas tersebut, oleh karena itu ketika nilai tersebut diberikan oleh pengunjung perpustakaan, maka dikatakan bahwa persepsi pengunjung terhadap fasilitas kondisi *wifi* yang selalu bisa digunakan kurang memenuhi harapan yang diinginkan oleh pengunjung.

5. Kejelasan terkait dengan sistem sirkulasi (RES.4)

Pada tabel 4.2 nilai persepsi pengunjung perpustakaan terhadap kejelasan terkait dengan sistem sirkulasi adalah 2.33. Nilai 2 di kuesioner menunjukkan tingkat kepuasan kurang puas terhadap fasilitas tersebut, oleh karena itu ketika nilai tersebut diberikan oleh pengunjung perpustakaan, maka dikatakan bahwa persepsi pengunjung terhadap kejelasan terkait dengan sistem sirkulasi perpustakaan UB

kurang memenuhi harapan yang diinginkan oleh pengunjung. Perpustakaan memiliki permasalahan dalam menyampaikan terkait layanan yang tersedia di perpustakaan. Seperti yang ditunjukkan oleh tabel 4.2 yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan terkait dengan atribut ini memiliki angka kepuasan 2,33, sehingga mendapatkan tingkat kepuasan yang tergolong kurang. Pengunjung perpustakaan kurang mengetahui bagaimana sistem sirkulasi yang ada di perpustakaan. Perpustakaan pernah memberikan sosialisasi terkait dengan layanan perpustakaan, namun yang terjadi adalah pengunjung kurang tertarik dengan fasilitas tersebut akibatnya kurang menanggapi layanan yang terjadi. Sebaiknya perpustakaan memberikan sosialisasi terkait sistem sirkulasi yang ada di perpustakaan melalui media internet atau media lain yang dirasa pengunjung lebih tertarik untuk memperhatikan.

6. Koneksi internet yang terhubung dengan cepat (REL.4)

Pada tabel 4.2 nilai persepsi pengunjung perpustakaan terhadap koneksi internet yang terhubung dengan cepat adalah 2.42. Nilai 2 di kuesioner menunjukkan tingkat kepuasan kurang puas terhadap fasilitas tersebut, oleh karena itu ketika nilai tersebut diberikan oleh pengunjung perpustakaan, maka dikatakan bahwa persepsi pengunjung terhadap koneksi internet di perpustakaan UB kurang memenuhi harapan yang diinginkan oleh pengunjung.

7. Rak penyimpanan bahan pustaka yang ergonomis (T.5)

Pada tabel 4.2 nilai persepsi pengunjung perpustakaan terhadap fasilitas rak penyimpanan bahan pustaka di perpustakaan UB adalah 2.44. Nilai 2 di kuesioner menunjukkan tingkat kepuasan kurang puas terhadap fasilitas tersebut, oleh karena itu ketika nilai tersebut diberikan oleh pengunjung perpustakaan, maka dikatakan bahwa persepsi pengunjung terhadap fasilitas rak penyimpanan bahan pustaka di perpustakaan UB kurang memenuhi harapan yang diinginkan oleh pengunjung. Rak merupakan suatu tempat untuk menyimpan koleksi pustaka yang ada di perpustakaan. Keberadaan rak yang terhitung banyak tersebut, tidak memungkinkan untuk diperbaiki desain dari rak tersebut. Perpustakaan menyediakan injakan kaki bagi pengunjung untuk mempermudah mengambil buku. Namun keberadaan rak tersebut kurang diketahui oleh pengunjung, pegawai perpustakaan sendiri juga terjadi *miss* komunikasi terkait dari kegunaan rak tersebut.

8. Tersedianya bahan informasi yang sesuai dengan kebutuhan (REL.1)

Pada tabel 4.2 nilai persepsi pengunjung perpustakaan terhadap ketersediaan bahan informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung perpustakaan adalah 2.58. Nilai 2 di kuesioner menunjukkan tingkat kepuasan kurang puas terhadap fasilitas tersebut, oleh karena itu ketika nilai tersebut diberikan oleh pengunjung perpustakaan, maka dikatakan bahwa persepsi pengunjung terhadap ketersediaan bahan informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung perpustakaan UB kurang memenuhi harapan yang diinginkan oleh pengunjung.

9. Kemudahan untuk menjadi anggota perpustakaan (RES.3)

Pada tabel 4.2 nilai persepsi pengunjung perpustakaan terhadap fasilitas kemudahan untuk menjadi anggota perpustakaan adalah 2.61. Nilai 2 di kuesioner menunjukkan tingkat kepuasan kurang puas terhadap fasilitas tersebut, oleh karena itu ketika nilai tersebut diberikan oleh pengunjung perpustakaan, maka dikatakan bahwa persepsi pengunjung terhadap fasilitas kemudahan untuk menjadi anggota perpustakaan UB kurang memenuhi harapan yang diinginkan oleh pengunjung.

10. Pegawai perpustakaan yang solutif (E.2)

Pada tabel 4.2 nilai persepsi pengunjung perpustakaan terhadap pegawai perpustakaan yang solutif adalah 2.63. Nilai 2 di kuesioner menunjukkan tingkat kepuasan kurang puas terhadap fasilitas tersebut, oleh karena itu ketika nilai tersebut diberikan oleh pengunjung perpustakaan, maka dikatakan bahwa persepsi pengunjung terhadap pegawai perpustakaan yang solutif kurang memenuhi harapan yang diinginkan oleh pengunjung.

11. Jumlah komputer yang sesuai dengan kebutuhan (T.1)

Pada tabel 4.2 nilai persepsi pengunjung perpustakaan terhadap jumlah komputer yang disediakan di perpustakaan adalah 2.66. Nilai 2 di kuesioner menunjukkan tingkat kepuasan kurang puas terhadap fasilitas tersebut, oleh karena itu ketika nilai tersebut diberikan oleh pengunjung perpustakaan, maka dikatakan bahwa persepsi pengunjung terhadap jumlah komputer yang digunakan oleh pengunjung perpustakaan kurang memenuhi harapan yang diinginkan oleh pengunjung.

12. Pegawai perpustakaan yang komunikatif (E.2)

Pada tabel 4.2 nilai persepsi pengunjung perpustakaan terhadap pegawai perpustakaan yang komunikatif terhadap pengunjung adalah 2.69. Nilai 2 di kuesioner menunjukkan tingkat kepuasan kurang puas terhadap fasilitas tersebut, oleh karena itu ketika nilai tersebut diberikan oleh pengunjung perpustakaan, maka

dikatakan bahwa persepsi pengunjung terhadap pegawai yang *komunikatif* terhadap pengunjung perpustakaan kurang memenuhi harapan yang diinginkan oleh pengunjung.

13. Kesesuaian informasi komputer dengan kondisi bahan pustaka (A.1)

Pada tabel 4.2 nilai persepsi pengunjung perpustakaan terhadap kesesuaian informasi di komputer dengan kondisi bahan pustaka adalah 2.74. Nilai 2 di kuesioner menunjukkan tingkat kepuasan kurang puas terhadap fasilitas tersebut, oleh karena itu ketika nilai tersebut diberikan oleh pengunjung perpustakaan, maka dikatakan bahwa persepsi pengunjung terhadap kesesuaian informasi di komputer dengan kondisi bahan pustaka yang diinginkan oleh pengunjung kurang memenuhi harapan yang diinginkan oleh pengunjung.

14. Letak stop kontak yang mudah dijangkau kabel laptop(T.3)

Pada tabel 4.2 nilai persepsi pengunjung perpustakaan terhadap fasilitas letak stop kontak di perpustakaan UB adalah 2.85. Nilai 2 di kuesioner menunjukkan tingkat kepuasan kurang puas terhadap fasilitas tersebut, oleh karena itu ketika nilai tersebut diberikan oleh pengunjung perpustakaan, maka dikatakan bahwa persepsi pengunjung terhadap fasilitas letak stop kontak di area perpustakaan UB kurang memenuhi harapan yang diinginkan oleh pengunjung. Stop kontak merupakan suatu sarana penting untuk memberikan kenyamanan bagi pengunjung perpustakaan. Pengunjung perpustakaan yang sekarang berbeda dengan pengunjung perpustakaan yang dahulu, pengunjung perpustakaan saat ini menggunakan laptop sebagai media untuk mengolah suatu informasi. Oleh karena itu dengan adanya laptop yang membutuhkan stop kontak, maka diperlukan perhatian terkait dengan kondisi letak stop kontak yang ada di perpustakaan.

Atribut yang telah disebutkan merupakan layanan perpustakaan yang memiliki nilai persepsi yang kurang memenuhi harapan pengunjung perpustakaan. Namun ada yang memiliki nilai yang persepsi yang sesuai dengan harapan pengunjung perpustakaan. Nilai 3 pada tabel 4.2 pada kolom persepsi memiliki makna bahwa persepsi pelanggan terhadap fasilitas tersebut sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pengunjung.

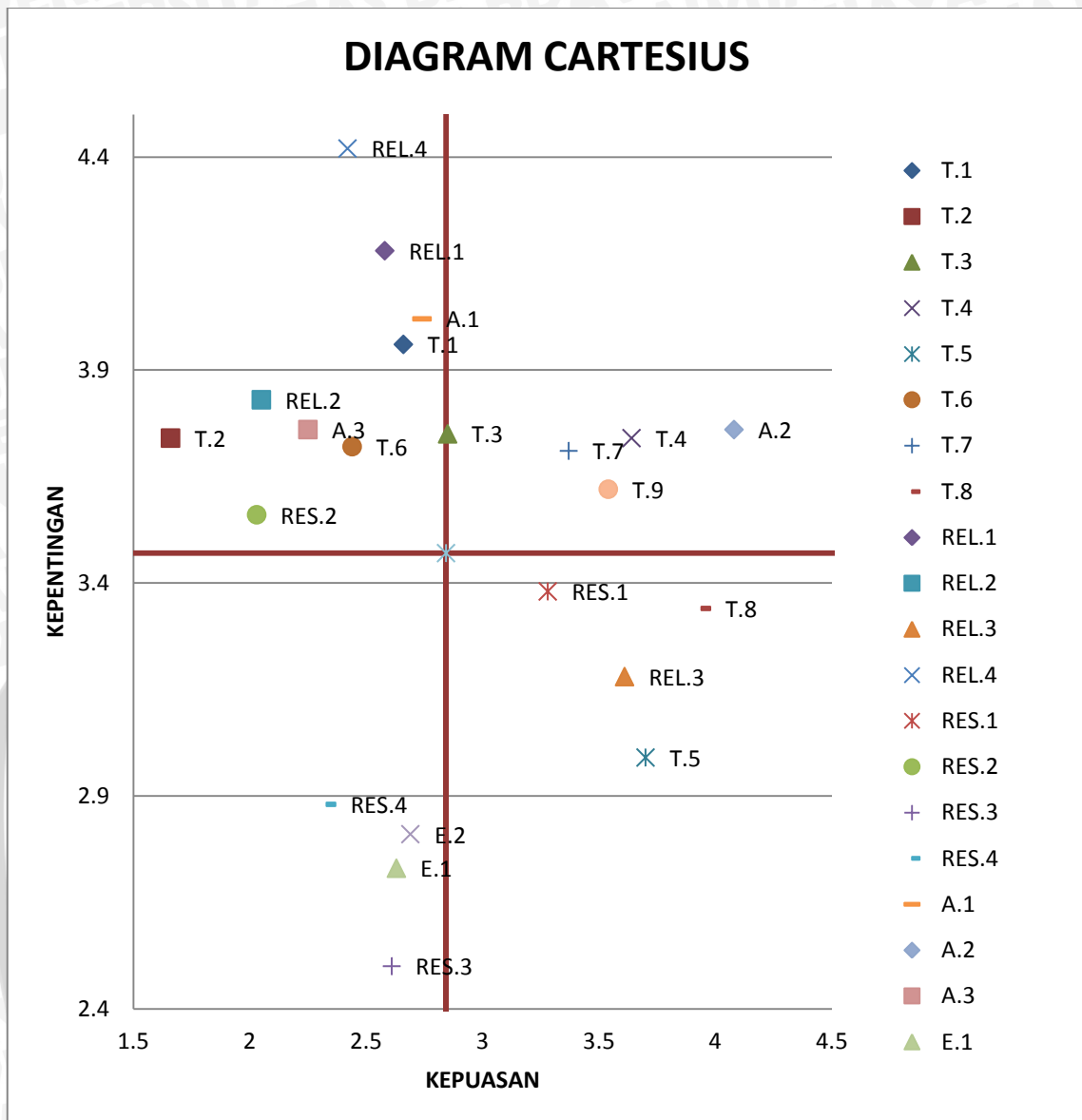
Selain ada atribut yang kurang sesuai dengan harapan pengunjung perpustakaan maupun yang sesuai dengan harapan, adapun atribut yang persepsi pengunjung dengan nilai 4.08, yaitu atribut mengenai jaminan keamanan penitipan barang yang dibawa

pengunjung. Fasilitas tersebut memiliki nilai kepuasan 4 sehingga persepsi pengunjung melebihi dari apa yang diharapkan oleh pengunjung.

4.4.3 *Importance Performance Analysis (IPA)*

IPA adalah suatu analisis yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Hasil yang telah diperoleh dipetakan dalam kuadran suatu diagram kartesius. Dalam diagram kartesius kuadran satu ditunjukkan dengan tingkat kepuasan yang tinggi dengan tingkat kepentingan yang tinggi. Kuadran II pada diagram kartesius ditunjukkan dengan nilai kepuasan yang rendah, sedangkan nilai kepentingan yang tinggi. Kuadran III ditunjukkan dengan nilai kepuasan dan kepentingan yang sama-sama rendah. Kuadran IV ditunjukkan dengan nilai kepuasan yang tinggi sedangkan nilai kepentingan yang rendah. Dalam diagram kartesius ini diharapkan dapat melihat atribut mana yang perlu perbaikan, dan mana yang dirasa berlebihan.





Gambar 4.8 Diagram Kartesius

Pada diagram kartesius menunjukkan bahwa terdapat 10 atribut yang mendapatkan prioritas utama untuk diperbaiki. 10 atribut tersebut berada pada kuadran II. Kuadran II Dari diagram kartesius yang digambarkan pada gambar 4.8 memiliki makna bahwa atribut pada kuadran tersebut memiliki kepuasan yang rendah sedangkan kepentingan yang dirasakan oleh pengunjung tinggi. Adapun fasilitas yang terdapat pada atribut tersebut adalah:

a. Jumlah komputer yang memenuhi kebutuhan (T.1)

Atribut ini berada pada kuadran II yaitu kuadran yang perlu mendapatkan prioritas untuk diperbaiki. Oleh karena itu berdasarkan dari analisis menggunakan diagram kartesius atribut ini perlu mendapatkan prioritas untuk diperbaiki, karena

memiliki kepuasan yang kurang sedangkan menurut pengunjung penting untuk diperhatikan. Komputer menjadi hal yang penting bagi pengunjung perpustakaan. Ketersediaan komputer bagi pengunjung digunakan sebagai media untuk mengakses internet ketika pengunjung tidak membawa laptop yang berada di ruangan sampoerna corner, sebagai media untuk mengakses *ebook* yang berada di ruangan multimedia, dan sebagai media untuk mencari bahan pustaka ketika berada di ruang baca maupun ruangan skripsi. Jumlah komputer menjadi hal yang pokok bagi pengunjung perpustakaan untuk lebih mudah dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Ketika beberapa komputer tidak dapat digunakan, faktor ketidaknyamanan meningkat. Jumlah komputer bergantung juga dengan ketersediaan komputer di perpustakaan. Jumlah mahasiswa UB meningkat setiap tahunnya, dan tidak semua mahasiswa UB mempunyai laptop untuk media mendapatkan suatu informasi. Oleh karena itu jumlah komputer lebih baik disesuaikan dengan jumlah mahasiswa Universitas Brawijaya secara keseluruhan. Ketika jumlah mahasiswa semakin meningkat, maka jumlah komputer yang disediakan juga semakin meningkat jumlahnya. Selain itu perlu adanya pemeriksaan rutin apakah komputer yang disediakan cukup untuk memenuhi kebutuhan pengunjung atau tidak. Adanya pemeriksaan rutin juga diharapkan dapat mengetahui kondisi komputer yang saat itu tengah disediakan bagi pengunjung, apakah kondisi komputer tersebut layak digunakan atau tidak. Layak atau tidaknya suatu komputer disesuaikan juga dengan perkembangan teknologi yang semakin maju, sehingga perpustakaan yang baik merupakan perpustakaan yang mementingkan kebutuhan pengunjung dengan diiringi kemajuan teknologi yang ada. Kondisi komputer di perpustakaan sering tidak diperhatikan. Kondisi secara nyata sering komputer tidak dapat digunakan selain itu dengan banyaknya pengunjung yang mengunjungi perpustakaan sering terdapat antrian panjang untuk bergantian memakai komputer yang disediakan oleh pihak perpustakaan.

b. Adanya denah lokasi kategori buku (T.2)

Gambar 4.8 menunjukkan bahwa atribut ini berada pada posisi di kuadran II. Kebutuhan terkait dengan denah lokasi kategori buku sangat sederhana sekali namun pengaruh kenyamanan baik pengunjung perpustakaan sangat besar sekali. Bagi mahasiswa yang sering berada di perpustakaan tentu sangat hafal dimana tempat buku-buku diletakkan. Berbeda dengan pengunjung baru atau pengunjung yang jarang ke ruang baca maka kesulitan mencari adalah yang menjadi keluhan.

Di perpustakaan UB tidak ada denah kategori buku yang dimaksud. Sehingga pengunjung kesulitan untuk mencari buku. Di perpustakaan UB yang ada adalah kategori buku yang disesuaikan dengan kode yang tertera di koleksi buku perpustakaan. Sehingga pengunjung sering mengalami kesulitan. Terdapat kesulitan dalam mencari buku di perpustakaan terlihat ketika adanya perubahan lokasi di ruang koleksi buku. Pengunjung yang sering ke perpustakaan bisa jadi hafal dengan letak buku di ruang baca. Namun pengunjung yang jarang ke perpustakaan UB atau mahasiswa baru sering tidak mengetahui kategori buku yang ada di perpustakaan UB.

c. Letak stop kontak yang mudah dijangkau kabel laptop (T.3)

Pada gambar 4.8 yang menunjukkan atribut ini berada pada posisi di kuadran II. Stop kontak merupakan suatu stasiun untuk menghubungkan aliran listrik. Semakin berkembangnya waktu laptop adalah salah satu media terpenting untuk mendapatkan informasi atau mengolah informasi. Selain komputer yang disediakan merupakan hal yang penting, adanya laptop adalah hal yang tak kalah penting. Kebutuhan membawa sebuah laptop diperlukan mahasiswa ketika komputer yang disediakan tidak cukup memenuhi kebutuhan mahasiswa. Laptop merupakan suatu komputer yang dapat dibawa kemana-mana. Kebutuhan dengan adanya stop kontak berkaitan dengan kebutuhan laptop. Ketika laptop kehabisan daya powernya maka yang dibutuhkan adalah aliran listrik supaya tetap menyala, sehingga dapat digunakan dan kebutuhan stop kontak berkaitan dengan letak stop kontak. Ketika letak stop kontak yang disediakan tidak dapat dijangkau oleh laptop pengunjung, hal yang terjadi adalah pengunjung kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan. Oleh sebab itu hal yang penting yang perlu disediakan oleh pihak perpustakaan adalah jumlah yang sesuai dengan letak stop kontak yang sesuai pula. Bukan hanya ruang baca personal yang membutuhkan adanya stop kontak yang sesuai, namun juga Ruangan diskusi juga dibutuhkan adanya stop kontak untuk berdiskusi dengan bertukar informasi yang dibutuhkan. Di perpustakaan UB terdapat banyak stop kontak yang disediakan. Namun yang menjadi faktor kurang nyaman adalah stop kontak yang disediakan kurang sesuai dengan letaknya. Kelemahan lain terkait dengan keberadaan stop kontak adalah terdapat stop kontak yang tidak bisa digunakan. Sehingga tak jarang pengunjung perpustakaan mengeluh tentang keberadaan stop kontak yang ada di perpustakaan.

d. Rak penyimpanan bahan pustaka yang ergonomis (T.6)

Terkait dengan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dari atribut ini digambarkan pada diagram kartesius yang menunjukkan keberadaan atribut ini dengan ditinjau dari kuadran tersebut. Pada analisis pada gambar 4.8 yang menunjukkan atribut ini berada pada posisi di kuadran II. Selain tempat membaca yang ergonomis, rak penyimpanan bahan pustaka juga dirancang dengan baik sesuai dengan dimensi tubuh agar mengurangi adanya kecelakaan kerja. Sebaiknya untuk rak penyimpanan ini menggunakan persentil bawah. Dimana orang dengan tinggi tubuh yang pendek bisa mengambil buku di rak paling atas. Keluhan yang sering terjadi adalah ketidakmampuan pengunjung mengambil buku dibagian rak atas. Adanya rak di perpustakaan sebaiknya sesuai dengan rata-rata pengunjung perpustakaan. Mahasiswa UB yang sering mengunjungi perpustakaan adalah berkisar 17 tahun- 23 tahun. Sehingga kebutuhan untuk rak menyimpan memiliki tinggi hingga 160. Banyak mahasiswa UB yang mengeluh dengan kondisi rak yang terlalu tinggi. Dengan rak yang tinggi tersebut perpustakaan UB tidak memberikan alat bantu untuk mengambil buku yang di rak paling atas.

e. Tersedianya bahan informasi sesuai dengan kebutuhan (REL.1)

Atribut ini berada pada kuadran II, sehingga perlu prioritas perbaikan terkait dengan ketersediaan bahan informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Perpustakaan merupakan tempat untuk mendapatkan, mengolah, dan menyimpan informasi. Pengunjung yang datang ke perpustakaan tak lain adalah untuk mendapatkan dan mengolah informasi yang diinginkan. Perpustakaan saat ini sebaiknya lebih mengacu pada jenis informasi seperti apa yang diinginkan oleh pengunjung perpustakaan. Pengunjung perpustakaan UB yang banyak adalah seorang mahasiswa. Koleksi perpustakaan dikaitkan dengan jenis pengunjung perpustakaan tersebut. Semakin berkembangnya ilmu pengetahuan maka ilmu yang nantinya akan diolah semakin bervariasi. Keberadaan informasi bukan hanya pada buku saja melainkan informasi yang terdapat diinternet. Perpustakaan UB memiliki pengunjung paling banyak adalah mahasiswa, maka perpustakaan UB menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa. Perubahan bahan ajar mahasiswa yang dahulunya buku yang menjadi bahan informasi, sekarang berpindah dengan menggunakan slide. Mahasiswa saat ini menggunakan slide ketika di perkuliahan. Oleh karena itu bahan informasi yang disediakan oleh perpustakaan bukan hanya buku-buku saja tetapi juga slide, jurnal, kamus, atau informasi lain

yang dibutuhkan oleh mahasiswa. Tuntutan menjadi mahasiswa kreatif merupakan salah satu faktor utama menjadikan mahasiswa sekarang mencari informasi bukan hanya buku namun juga informasi lain seperti slide, kamus, majalah, Koran menjadi bahan informasi yang dibutuhkan oleh seorang mahasiswa. Selain itu perpustakaan menyediakan informasi yang bukan hanya informasi visual saja, namun juga informasi berupa audio. Saat ini mahasiswa UB dituntut untuk mendapatkan sertifikat TOEIC untuk mendaftar ujian sarjana maupun jenjang karir usai menjadi seorang mahasiswa. Oleh karena itu pembelajaran berupa audio sebaiknya disediakan guna mempermudah mahasiswa untuk belajar berbahasa asing. Adanya jurnal lebih diutamakan dibandingkan dengan sumber informasi yang ada di media lain. Sehingga koleksi yang lama masih berada di perpustakaan tersebut. koleksi buku di perpustakaan UB memiliki sampul yang sudah usang. Adapun buku yang bertuliskan tangan oleh penerbit. Itu menandakan usia buku yang sudah tua.

f. Kemudahan mendapatkan informasi secara *online* (REL.2)

Analisis yang dijabarkan pada tabel 4.10 memberikan nilai kepuasan untuk atribut ini adalah 2,05, sehingga dapat disimpulkan angka seperti ini pengunjung memiliki angka kepuasan yang kurang. Hasil tingkat kepuasan yang telah disebutkan mengacu pada hasil data yang telah dikalkulasikan menunjukkan bahwa terdapat 30% memiliki pendapat bahwa memiliki persepsi sangat tidak puas sedangkan untuk pendapat tidak puas dan pendapat cukup puas memiliki prosentase yang sama yaitu 35%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa perlu adanya peningkatan performa terhadap atribut tersebut. didukung dengan rata-rata untuk tingkat kepuasan dengan angka 2,05 dan terdapat 65% pengunjung perpustakaan mengatakan bahwa kurang puas terhadap layanan yang ada berkaitan dengan kemudahan dalam mendapatkan informasi secara *online*. Gambaran lain ditunjukkan pada analisis pada gambar 4.8 yang menunjukkan atribut ini berada pada posisi di kuadran II. Kebutuhan informasi secara *online* dibutuhkan bagi pengunjung perpustakaan yang tidak mampu datang langsung ke perpustakaan. Website yang disediakan oleh perpustakaan UB tidak *update* semenjak tahun 2010. Sehingga pengunjung perpustakaan kesulitan untuk mendapatkan informasi secara *online* dan harus mengunjungi perpustakaan UB. Kemudahan mendapatkan informasi secara *online* menjadi suatu kebutuhan yang penting bagi pengunjung perpustakaan. Namun agar pengunjung tetap berkunjung ke perpustakaan maka informasi yang

disediakan secara *online* dibatasi. Agar pengunjung dapat dengan mudah mendapatkan informasi secara *online* dan juga pengunjung juga datang ke perpustakaan untuk menambah informasi yang sekiranya masih dibutuhkan. Perubahan teknologi yang begitu pesat menuntut masyarakat saat ini dapat mengoperasikan peralatan canggih. Salah satu sumber informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa berada di jaringan internet. Keberadaan perpustakaan baik di internet maupun secara fisik diperlukan mahasiswa untuk mempermudah mencari informasi kapanpun dan dimanapun. Perubahan dari sumber informasi manual ke informasi secara elektronik terlihat pada mahasiswa UB yang dahulunya menjadikan buku sebagai sumber informasi. Namun sekarang terdapat mesin pencari otomatis di internet, mahasiswa UB tidak perlu bersusah payah mencari informasi yang dibutuhkan. Meskipun perubahan itu terjadi, keberadaan sumber informasi manual masih dibutuhkan sebagai bahan referensi perkuliahan.

g. Koneksi internet yang terhubung dengan cepat (REL.4)

Pada gambar 4.8 menunjukkan atribut ini berada pada posisi di kuadran II. Internet merupakan salah satu kebutuhan penting bagi mahasiswa. Untuk mencari informasi dan untuk sekedar mengirim email kepada tujuan yang dimaksud. Salah satu kendala yang menjadikan koneksi perpustakaan yang kurang cepat adalah ketika pengunjung banyak menggunakan internet, terhubungnya koneksi internet menjadi terganggu. Selain itu akses internet bisa dilakukan di luar perpustakaan atau perpustakaan bagian depan. Untuk ruang skripsi koneksi internet tidak dapat dilakukan. Ketika bisa digunakan untuk mencari informasi di internet, maka proses *loading* untuk terhubung ke suatu situs terhubung sangat lama. hal yang diperhatikan oleh pihak perpustakaan UB adalah koneksi internet yang seharusnya dapat terhubung dengan cepat. Karena kebutuhan informasi bukan hanya dibutuhkan ketika hari kerja atau jam kerja berlangsung namun juga hari libur atau jam kerja kebutuhan informasi terjadi setiap waktu. Ketika pagi hari koneksi internet di perpustakaan UB masih bisa melaju dengan kencang. Namun menjelang siang, siang hingga malam koneksi internet memerlukan waktu yang lama untuk mengunjungi alamat *website* satu dengan alamat *website* yang lain. Dan mahasiswa UB memerlukan koneksi internet bukan hanya pagi hari namun sewaktu waktu dibutuhkan dan secepat mungkin informasi tersebut didapatkan.

h. Ketersediaan layanan keluhan pengunjung melalui internet (RES.2)

Pada gambar 4.8 yang menunjukkan bahwa atribut ini berada pada posisi di kuadran II. Internet merupakan suatu kebutuhan yang penting bagi pengunjung perpustakaan. Pengunjung perpustakaan UB mayoritas adalah mahasiswa UB yang tengah mencari informasi yang disediakan di perpustakaan. Kemajuan teknologi menuntut mahasiswa untuk dapat menggunakan internet. Selain itu kemudahan dalam mendapatkan informasi melalui internet juga dibutuhkan. Seiring dengan kebutuhan internet, diperlukan adanya kotak kritik dan saran yang disediakan melalui internet. Apa yang perlu ditambahkan dari website perpustakaan atau layanan apa yang sekiranya perlu ditambahkan bisa ditampung di *website* perpustakaan UB. karena pengunjung yang mengunjungi perpustakaan bukan pengunjung secara langsung, tapi juga pengunjung yang mengunjungi perpustakaan secara *online*. Layanan kritik dan saran di perpustakaan UB sudah lama tidak dikelola oleh pegawai sehingga pengunjung yang telah memberikan kritik saran kurang ada umpan balik dari pegawai perpustakaan. Konsep perbaikan dari apa yang dikeluhkan oleh pengunjung melalui internet adalah pengunjung yang mengeluhkan suatu layanan yang terbanyak. Misalnya pengunjung mengeluhkan tentang koleksi buku yang sudah tidak *update* maka dari keluhan terbanyak itulah pihak perpustakaan memperbaiki layanannya di bagian koleksi buku. Sedangkan permasalahan lain yang dikeluhkan pengunjung melalui internet terkait dengan layanan lain tidak terlalu dihiraukan. Oleh sebab itu pengunjung kurang menghiraukan adanya fasilitas kritik dan saran yang disediakan pihak perpustakaan melalui internet.

i. Kesesuaian informasi komputer dengan kondisi bahan pustaka yang disediakan (A.1)

Pada gambar 4.8 yang menunjukkan bahwa atribut ini berada pada posisi di kuadran II. Komputer yang ada di perpustakaan digunakan untuk mendapatkan informasi, baik informasi di internet, informasi tentang koleksi jurnal atau *e-book* maupun informasi tentang kondisi koleksi di perpustakaan UB itu sendiri. Komputer yang disediakan di lantai 2 perpustakaan UB digunakan untuk memberikan informasi terkait kode buku yang dimaksud. Kekurangan yang sering terjadi adalah komputer yang disediakan di lantai 2 perpustakaan UB sering tidak konsisten dalam memberikan informasi terkait jumlah buku yang disediakan di ruang koleksi. Denah yang disediakan tidak ada, dan komputer perpustakaan UB

kurang konsisten dalam memberikan informasi terkait koleksi yang disediakan di perpustakaan UB.

j. Kondisi *wifi* yang selalu bisa digunakan (A.3)

Analisis yang dijabarkan pada tabel 4.10 memberikan nilai kepuasan untuk atribut ini adalah 2,25, sehingga dapat disimpulkan angka seperti ini pengunjung memiliki angka kepuasan yang kurang. Prosentase tertinggi pada penilaian cukup puas yang telah dinyatakan oleh 41% responden, 28% menyatakan sangat tidak puas, 25% menyatakan tidak puas, dan 6% menyatakan puas. Gambaran lain ditunjukkan pada analisis pada gambar 4.8 yang menunjukkan atribut ini berada pada posisi di kuadran II. Adanya *wifi* digunakan untuk mengakses internet. Pengunjung perpustakaan yang membawa laptop menggunakan *wifi* sebagai media untuk mengakses internet. Kondisi *wifi* di perpustakaan UB terkadang kurang bisa digunakan. *Wifi* dengan sinyal yang penuh sering tidak bisa digunakan untuk mengakses internet. Selain itu ketika banyak pengunjung yang menggunakan laptop maka koneksi internet semaik lambat dan *wifi* yang disediakan jarang bisa terhubung dengan baik. Kondisi *wifi* penting diperhatikan untuk mempermudah pengunjung dalam mengakses internet. Informasi yang didapat bukan hanya koleksi buku, namun juga informasi lain yang terdapat di internet sering diperlukan dalam perkuliahan. Jika perpustakaan menyediakan komputer yang terbatas, jalan lain untuk menambah informasi bagi pengunjung adalah dengan memperbaiki *wifi* yang disediakan. *Wifi* yang mudah untuk dihubungkan pada laptop dan koneksi internet yang terhubung dengan cepat adalah pasangan yang harus diperhatikan guna menambah eksistensi dari perpustakaan itu sendiri. Perpustakaan UB menyediakan *wifi* bagi pengunjung yang membawa laptop. *Wifi* bisa digunakan mulai dari teras depan hingga koleksi buku. Untuk ruangan koleksi skripsi *wifi* perpustakaan UB sering tidak dapat dipakai. Status *wifi* menandakan *connected* yang berarti sudah terkoneksi dengan *wifi* dan bisa digunakan. Namun sering terjadi kesalahan yang menyebabkan internet tidak bisa terkoneksi dengan status *wifi connected* tersebut, sehingga untuk bisa terkoneksi dengan internet diperlukan keluar dari ruangan dan beganti ruangan. Selain itu saat siang hari pengunjung semakin ramai. Dan kebutuhan menggunakan *wifi* perpustakaan semakin sering. Status *wifi* yang ada adalah *limited* yang menandakan bahwa banyak yang menggunakan *wifi* sehingga tidak dapat digunakan untuk mengakses internet.

4.5 Pembahasan

Berdasarkan data yang telah diolah dan dianalisis diberikan pembahasan guna memperjelas inti dari penelitian ini.

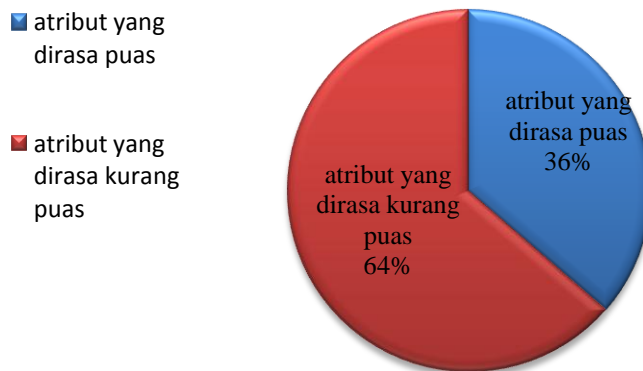
4.5.1 Analisis Perilaku Pengunjung Perpustakaan Dan Prioritas Atribut Kualitas

Berdasarkan pengolahan dan data yang telah dianalisis pada subbab sebelumnya terdapat perubahan perilaku konsumen yang menyebabkan adanya penurunan jumlah pengunjung perpustakaan UB. Perubahan yang terjadi yang paling menonjol adalah berubahnya sumber informasi yang dahulunya mahasiswa menggunakan buku namun sekarang menggunakan internet sebagai sumber informasi. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat >55% pengunjung perpustakaan menggunakan internet sebagai sumber informasi. Perpustakaan sebaiknya memperhatikan perubahan yang saat ini terjadi dikalangan mahasiswa. Semakin berkembangnya teknologi tidak memungkinkan juga pengunjung hanya menggunakan internet sebagai media sumber informasi, adapun pengunjung menggunakan buku sebagai media untuk sumber informasi. Terlihat pada gambar 4.6 yang menunjukkan ruangan yang sering dikunjungi oleh mahasiswa pengunjung perpustakaan.. pada gambar tersebut ditunjukkan bahwa penggunaan buku sebagai bahan referensi adalah sejumlah 40% kemudian disusul dengan penggunaan jurnal sebagai bahan informasi dengan prosentase 34%. Perbaikan layanan perpustakaan baik pada koleksi buku, koleksi jurnal dan bisa juga pada perbaikan terkait dengan media internet yang disediakan di perpustakaan. Antara buku, jurnal, maupun internet sebagai sumber informasi cukup berkaitan, ketika kebutuhan terkait dengan suatu jurnal tidak terdapat pada perpustakaan, bisa juga dijelajah melalui media internet guna mendapatkan jurnal tersebut. komunikasi merupakan salah satu yang perlu diperhaikan oleh pihak perpustakaan, sehingga sinkronisasi antara layanan perpustakaan dan persepsi pengunjung bisa lebih jelas. Seperti contoh terkait dengan keberadaan denah lokasi buku, bisa terlihat pada tabel 4.2 yang menunjukkan bahwa untuk atribut keberadaan denah lokasi buku mendapatkan angka 1,66 skala likert. Dari situ bisa disimpulkan bahwa pengunjung sangat kurang puas dengan layanan yang diberikan terkait dengan atribut tersebut. Di perpustakaan menggunakan kode untuk mengelompokkan kategori buku, namun kelemahan dari strategi tersebut adalah pengunjung kurang mengetahui apa maksud dari kode tersebut. Pengarahan terkait dengan layanan perpustakaan sebaiknya perlu disampaikan agar tidak terjadi *miss* komunikasi antara pengunjung dengan perpustakaan UB. Jam layanan perpustakaan saat

ini penting untuk diperhatikan dengan tujuan untuk memfasilitasi pengunjung perpustakaan ketika menginginkan informasi. Pengunjung perpustakaan mengunjungi perpustakaan yang lebih dari 2 jam adalah 9%. Hal ini terkait dengan efektifitas dari perpustakaan ketika menyediakan informasi yang dibutuhkan. Ketika perpustakaan kurang memberikan layanan yang berupa informasi maka pengaruhnya adalah pengunjung kurang bisa berlama-lama untuk berada di perpustakaan. Ketika pengunjung perpustakaan datang ke perpustakaan yang dibutuhkan adalah informasi. Oleh karena itu perpustakaan sebaiknya memperbaiki informasi yang di perpustakaan. Pengunjung perpustakaan mayoritas merupakan mahasiswa yang tengah menempuh pendidikan S1. Prosentase ruangan yang banyak dikunjungi adalah terletak pada ruang multimedia dan ruang koleksi buku yang menunjukkan angka 74%. Prosentase tersebut menunjukkan bahwa pengunjung menginginkan informasi bukan hanya pada internet saja namun juga sumber informasi pada buku maupun jurnal yang disediakan perpustakaan.

Berdasarkan gambar 4. Menunjukkan bahwa terdapat 64% dari atribut yang dipertanyakan dalam kuesioner yang dirasa kurang puas oleh pengunjung perpustakaan. Dari prosentase tersebut didukung pada analisis GAP yang menggambarkan bahwa terdapat 22 atribut perlu danya perbaikan. Setelah dianalisis menggunakan IPA terdapat 10 atribut yang mendapatkan prioritas utama yang perlu perbaikan. Prosentase yang digambarkan pada gambar 4. Yang menunjukkan tingkat kepuasan diiringi dengan rata-rata 2,79 skala likert yang berarti pengunjung kurang puas dengan layanan yang diberikan. Hal ini terkait dengan perubahan perilaku konsumen yang terjadi pada pengunjung perpustakaan.

Prosentase Tingkat Kepuasan Atribut



Gambar 4.9 Prosentase Tingkat Kepuasan Atribut



Gambar 4.10 Prosentase Tingkat Kepentingan Atribut

Rata-rata tingkat kepentingan menunjukkan angka 3,526 yang berarti pada atribut yang dipertanyakan pada kuesioner penting untuk ada pada layanan perpustakaan. Rata-rata tersebut didukung pada gambar 4. Yang menyatakan prosentase tingkat kepentingan yang menunjukkan angka 91% pengunjung merasa bahwa atribut pada kuesioner tersebut ada pada layanan perpustakaan. Pada kuesioner yang diberikan kepada responden menunjukkan fungsi utama dari perpustakaan, oleh karena itu dari prosentase yang menunjukkan angka 91% menyatakan penting, maka pengunjung masih mengharapkan perpustakaan sebagai media untuk mendapatkan informasi dan layanan di perpustakaan perlu ada perbaikan dengan mengacu pada kepuasan dari pengunjung perpustakaan.

Dari analisa yang telah dianalisa pada gambar 4. Yang ditunjukkan pada analisa GAP kemudian dianalisa melalui diagram kartesius terdapat 10 atribut yang perlu mendapatkan prioritas utama untuk ditingkatkan kualitasnya. Tabel 4.3 menunjukkan prioritas perbaikan layanan perpustakaan berdasarkan analisis GAP dan IPA. Pada diagram kartesius menunjukkan bahwa terdapat 10 atribut yang mendapatkan prioritas untuk diperbaiki, sehingga pada tabel 4.3 menunjukkan prioritas pertama hingga prioritas ke-10 atribut yang mendapatkan prioritas utama untuk diperbaiki. Pertimbangan prioritas utama yang dijabarkan merupakan pertimbangan dari nilai kepuasan pengunjung perpustakaan terhadap atribut pelayanan jasa yang dipertanyakan dalam kuesioner.

Tabel 4.3 Prioritas Perbaikan Layanan Perpustakaan

Atribut	Pertanyaan	Nilai Kepuasan	Prioritas Perbaikan
T.2	Adanya denah lokasi kategori buku	1.66	1
RES.2	Ketersediaan layanan keluhan pengunjung melalui internet	2.03	2
REL.2	Kemudahan mendapatkan informasi secara <i>on-line</i>	2.05	3
A.3	Kondisi wifi yang selalu bisa digunakan	2.25	4
REL.4	Koneksi internet yang terhubung dengan cepat	2.42	5
T.6	Rak penyimpanan bahan pustaka yang ergonomis	2.44	6
REL.1	Tersedianya bahan informasi yang sesuai dengan kebutuhan	2.58	7
T.1	Jumlah komputer yang sesuai dengan kebutuhan	2.66	8
A.1	Kesesuaian informasi komputer dengan kondisi bahan pustaka yang disediakan	2.74	9
T.3	Letak stopkontak yang sesuai	2.85	10

Dari tabel 4.3 atribut yang mendapatkan prioritas perbaikan mayoritas berkaitan dengan fasilitas internet. Internet merupakan suatu media untuk mendapatkan informasi dengan mudah. Oleh karena itu perpustakaan memberikan penambahan fasilitas yang berkaitan dengan internet. Namun selain dengan internet diberikan dukungan juga dengan fasilitas lain agar pengunjung lebih merasa nyaman untuk mengunjungi perpustakaan

4.5.2 Rekomendasi Perbaikan

Rekomendasi perbaikan yang diberikan berdasarkan uraian yang telah dijelaskan. Penjabaran yang diberikan di rekomendasi perbaikan di berikan berdasarkan gambaran data berupa gambaran umum tentang perpustakaan UB, data yang digambarkan pada diagram kartesius (kuadran II) gambar 4.8 , tabel *servqual* 4.2, maupun prosentase dalam analisis statistik deskriptif yang dijelaskan pada subbab sebelumnya, serta data lain yang diperoleh selama penelitian dilakukan. Rekomendasi yang diberikan lebih diprioritaskan pada kuadran kedua. Karena dalam kuadran II memiliki tingkat kepuasan yang rendah dengan tingkat kepentingan yang tinggi. Sehingga atribut yang perlu segera diperbaiki adalah atribut yang ada di kuadran II. Adapun rekomendasi perbaikan yang diberikan antara lain sebagai berikut:

1. Perbaikan *server* bagi perpustakaan

Menanggapi adanya permasalahan yang terjadi pada atribut jumlah komputer yang sesuai dengan kebutuhan (T.1), tersedianya bahan informasi yang sesuai dengan kebutuhan (REL.1), kemudahan mendapatkan informasi secara *online*

(REL.2), koneksi internet yang terhubung dengan cepat (REL.4), ketersediaan layanan keluhan pengunjung melalui internet (RES.2), ketersediaan layanan *fotocopy* (T.9), jam operasi yang memenuhi kebutuhan (REL.3), dan kondisi *wifi* yang selalu bisa digunakan (A.3), maka rekomendasi yang diberikan adalah berupa perbaikan *server* untuk mengoperasikan kebutuhan tersebut. *Server* yang dimaksud merupakan suatu *server* yang menyimpan data base tentang koleksi perpustakaan. *Server* tersebut dioperasikan oleh 1 atau 2 orang untuk merawat *server* tersebut agar bisa digunakan sewaktu waktu. *Server* berfungsi untuk menyimpan data-data baik suatu data yang telah ada sejak 10 tahun lalu maupun data terkini yang diperlukan sebagai bahan referensi. Sehingga perpustakaan tidak perlu menambahkan ruangan koleksi untuk menyimpan koleksi yang ada sejak dahulu maupun yang paling terkini. *Server* tersebut juga dapat diakses oleh pengunjung UB baik diluar maupun yang saat itu tengah berada di perpustakaan. Rekomendasi adanya perbaikan kualitas pelayanan yang berupa keberadaan *server* yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun didukung dengan adanya jaringan *wifi* yang kuat. Operasi *server* didukung dengan adanya jaringan *wifi* yang kuat. Oleh sebab itu pihak perpustakaan menambahkan jaringan *wifi* yang lebih banyak dengan disesuaikan jam kesibukan mahasiswa. Dilihat pada gambar 4.7, terdapat perubahan perilaku konsumen dari pengunjung perpustakaan UB. Suku merupakan suatu media untuk mendapatkan suatu informasi. Namun saat ini terjadi perubahan perilaku konsumen dari pengunjung perpustakaan. Perubahan tersebut ditunjukkan pula pada tabel 4.2 dan gambar 4.8 terkait layanan berupa fasilitas internet yang memiliki kepuasan pengunjung yang kurang. Oleh sebab itu dengan adanya *server* pengunjung perpustakaan tidak perlu kesulitan dalam mencari sumber informasi. Pengunjung tidak perlu datang ke perpustakaan, dan cukup dengan menggunakan jaringan internet untuk mendapatkan suatu informasi. Perubahan lain yang terjadi adalah keberadaan papan tulis dengan penggunaan slide sebagai bahan ajar bagi dosen untuk menyampaikan suatu informasi bagi mahasiswa. Oleh sebab itu perpustakaan bisa menambahkan sumber informasi berupa slide. Slide bisa disimpan dalam suatu *server* sehingga ketika mahasiswa membutuhkan slide sebagai sumber informasi, pengunjung bisa mengaksesnya disuatu jaringan yaitu jaringan internet maupun pengunjung dapat mengambil langsung slide tersebut pada komputer yang disediakan oleh perpustakaan bagi pengunjung.

2. Pengaturan ulang letak ruang di ruang koleksi

Sehubungan dengan adanya permasalahan dalam atribut yang dilihat pada tabel 4.2 dan gambar 4.8 permasalahan yang ada adalah adanya denah lokasi buku (T.2), letak stop kontak yang mudah dijangkau kabel laptop (T.3), pencahayaan yang cukup terang (T.4), dan ruang baca yang tidak berisik (T.7) maka rekomendasi untuk atribut tersebut adalah penataan tata letak perpustakaan. Tata letak perpustakaan di atur ulang agar sesuai dengan pencahayaan yang tersedia dan selain itu mempermudah bagi pengunjung dalam pencarian bahan pustaka yang diinginkan. Letak komputer juga perlu diperhatikan agar pengunjung dengan mudah mencari bahan pustaka. Letak komputer ditempatkan pada ujung ruang koleksi, dan ada pula di tengah ruang koleksi agar pengunjung dengan mudah mencari bahan pustaka yang ingin dicari. Selain itu dengan adanya pengaturan kembali tata letak perpustakaan diharapkan adanya kenyamanan bagi pengunjung dengan pembedaan antara ruang diskusi dengan ruang membaca individu sehingga pengaturan stop kontak bisa sesuai dengan keinginan pengunjung. Pengunjung yang melakukan diskusi dapat lebih nyaman, begitu juga dengan pengunjung yang membaca sendirian tidak merasa terganggu dengan adanya diskusi suatu kelompok. Pengaturan ulang ruangan koleksi tersebut juga dilengkapi dengan denah koleksi buku agar pengunjung dengan mudah menemukan buku apa yang dicari. Denah yang disediakan adalah denah tentang koleksi buku dan denah ruangan apa saja yang ada di perpustakaan. Pemberian denah diberikan pada pintu masuk ruang koleksi dan pintu masuk perpustakaan. Selain dengan keberadaan denah yang direkomendasikan, keterangan terkait dengan keterangan kategori buku ditaruh di antara sekat rak yang disediakan. Sehingga pengunjung dengan mudah menemukan bahan pustaka yang diinginkannya.

3. Pemberian pelatihan bagi petugas perpustakaan

Permasalahan yang dibahas pada atribut tabel 4.2 yang menyatakan adanya pegawai perpustakaan yang solutif (E.1) dan komunikatif (E.2), kemudahan untuk menjadi anggota perpustakaan (RES.3), dan tindakan tanggap atas keluhan yang dilakukan oleh pengunjung (RES.1), Kesesuaian informasi komputer dengan kondisi bahan pustaka yang disediakan (A.1) dan kejelasan terkait dengan sistem sirkulasi (RES.4) oleh karena itu perlu diberikan pelatihan agar petugas perpustakaan lebih mengenal pengetahuan terkait dengan perpustakaan. Pelatihan yang dimaksud adalah pelatihan tentang pelayanan prima yang mengacu pada kepuasan pengunjung perpustakaan. Selain itu pelatihan tentang perawatan *hardware* dan

sistem operasi yang ada di perpustakaan. Sehingga ketika pengunjung memerlukan suatu bantuan dalam permasalahan di perpustakaan, petugas perpustakaan mengetahui cara memecahkan masalah yang dikeluhkan tersebut.

4. Penambahan jumlah injakan kaki

Permasalahan yang terjadi, yang diterangkan pada tabel 4.2 menunjukkan permasalahan terkait tempat menyimpan bahan pustaka yang ergonomis (T.6). Oleh karena itu rekomendasi perbaikan yang direkomendasikan adalah dengan penambahan pijakan kaki. Pemakaian pijakan kaki yang direkomendasikan adalah 1 pijakan kaki untuk 2 rak. Sehingga dengan sekat antara rak yang berkisar 1 meter, oleh karena itu pijakan kaki yang diperpustakaan perlu ditambahkan. Gambar 4.26 merupakan gambar pijakan kaki yang disediakan oleh perpustakaan. Pijakan tersebut berukuran tinggi 20cm dengan lebar 17cm. Sehingga pijakan kaki tersebut bisa dipindah-pindah sesuai dengan keinginan. Tempat menyimpan injakan kaki adalah disamping rak agar pengunjung dapat mengetahui letak keberadaan injakan kaki tersebut diletakkan. Setelah digunakan, petugas perpustakaan bertugas untuk merapikan kembali injakan kaki tersebut sesuai dengan tempatnya.



Gambar 4.10 Injakan Kaki Rak