

**PERBAIKAN PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERDASARKAN INTEGRASI
DIMENSI KUALITAS JASA DAN PENDEKATAN PERILAKU KONSUMEN
(STUDI KASUS:PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BRAWIJAYA, MALANG)**

***IMPROVING LIBRARY SERVICE THROUGH QUALITY DIMENSION OF
SERVQUAL AND CONSUMER BEHAVIOUR APPROACHES
(CASE STUDY: UNIVERSITAS BRAWIJAYA LIBRARY, MALANG)***

Intan Mardiono¹⁾, Arif Rahman²⁾, Rahmi Yuniarti³⁾

Program Studi Teknik Industri Universitas Brawijaya

Jalan MT. Haryono 167, Malang, 65145, Indonesia

E-mail: intan.mardiono@yahoo.co.id¹⁾, posku@ub.ac.id²⁾, rahmi_yuniarti@ub.ac.id³⁾

Abstrak

Perpustakaan UB merupakan sarana penting bagi civitas akademika untuk melaksanakan kegiatan penelitian dan pembelajaran di perguruan tinggi. Seiring perkembangan teknologi informasi, terjadi perubahan pada perilaku konsumen, termasuk pengunjung perpustakaan. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan perpustakaan UB dengan memperhatikan perilaku konsumen. Servqual digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan. Importance-Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengetahui prioritas perbaikan dengan ditinjau dari nilai kepentingan dan kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung perpustakaan sering mempergunakan internet dan banyak menggali pustaka secara elektronik. Rata-rata kepuasan pada angka 2,79 skala likert, sedangkan rata-rata kepentingan pada angka 3,526 skala likert. Sesuai analisis gap pada servqual, terdapat 14 atribut kualitas yang perlu diperbaiki. Kemudian berdasarkan analisa diagram kartesius pada IPA, diprioritaskan pada 10 atribut kualitas. Penelitian ini mengusulkan 4 rekomendasi perbaikan meliputi peningkatan kapasitas server dan jaringan teknologi informasi, perbaikan tata letak fasilitas perpustakaan, pelatihan pelayanan prima, dan pemberian alat bantu alas pijakan kaki.

Kata kunci: layanan perpustakaan, servqual, importance-performance analysis, perilaku konsumen

1. Pendahuluan

Perpustakaan merupakan sarana yang dipergunakan oleh masyarakat untuk mendapatkan informasi. Menurut Saleh dan Komalasari (2011) perpustakaan berperan mengumpulkan, menyimpan dan menyediakan informasi dalam bentuk tercetak maupun dalam bentuk elektronik dan multimedia kepada pemakai.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, menggeser peran perpustakaan sebagai media utama untuk mendapatkan informasi. Saat ini, masyarakat lebih sering menggunakan internet sebagai media untuk mendapatkan informasi.

Perpustakaan Universitas Brawijaya (UB) merupakan salah satu sarana bagi civitas akademika untuk melaksanakan kegiatan penelitian dan pembelajaran. Mahasiswa UB dapat memanfaatkannya dalam mencari informasi dan mengembangkan keilmuan secara mandiri.

Meskipun jumlah mahasiswa UB mengalami peningkatan, namun jumlah

pengunjung perpustakaan UB mengalami penurunan. Hal ini mengindikasikan mahasiswa UB mulai jarang mengunjungi perpustakaan dan kurang mempergunakan bahan pustaka di perpustakaan UB. Masalah tersebut dapat disebabkan karena bahan pustaka yang kurang lengkap, kualitas pelayanan yang kurang baik, atau karena terjadi perubahan perilaku konsumen.

Permasalahan pelayanan yang terjadi di perpustakaan bisa direduksi dengan cara memahami apa yang diinginkan oleh pengunjung perpustakaan. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan metode *servqual* dan *importance performance analysis* (IPA) untuk mengetahui apa yang diinginkan oleh pengunjung perpustakaan dengan mempertimbangkan perubahan perilaku konsumen.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari Penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Sari (2008) yang menggunakan *servqual* dan IPA dengan studi kasus di Waroeng Steak N Shake Cabang Soekarno Hatta Malang dan Dahlan (2010) yang menggunakan IPA dengan

studi kasus Bank XXX Cabang Malang. Berdasarkan penelitian yang dijelaskan oleh beberapa peneliti terdahulu, maka penelitian ini bermaksud untuk mengkombinasikan *servqual*, IPA (*Importance Performance Analysis*) dengan pendekatan perilaku konsumen

2. Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif. Tiga pendekatan dipergunakan dalam penelitian ini, yaitu analisa perilaku konsumen, *servqual* dan *importance-performance analysis* (IPA)

Pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dikategorikan dalam data primer dan data sekunder.

Data primer diperoleh dari hasil angket atau kuesioner yang disebarakan kepada 100 pengunjung perpustakaan. Kuesioner pertama untuk mengetahui perilaku konsumen terkait perpustakaan dan teknologi informasi. Kuesioner kedua untuk menggali tingkat kepuasan dan kepentingan pada 5 dimensi kualitas *servqual* (*tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *emphaty*) yang dirinci dalam 22 atribut kualitas layanan.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif yang menggambarkan objek yang diteliti. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sejumlah 100 sampel dengan 30 sampel yang digunakan sebagai uji instrument. Pengambilan sejumlah data tersebut didasarkan pada pernyataan yang diungkapkan oleh Gray dan Diehl (1993) yang menyatakan bahwa ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian. Selain pendapat yang dikemukakan oleh Gray dan Diehl, adapun pendapat Frankel dan Wallen (1993) yang menyarankan besar sampel minimum untuk penelitian deskriptif adalah 100.

Data sekunder merupakan data yang didapat dari perpustakaan. Adapun data yang telah diambil merupakan data terkait dengan gambaran umum perpustakaan UB, visi dan misi, dan personalia di perpustakaan UB.

Perpustakaan UB 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.

Perpustakaan UB mempekerjakan 65 pegawai yang menangani semua administrasi perpustakaan. Jumlah pegawai perpustakaan ditunjukkan Tabel 1.

Tabel 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: Data Sekunder Perpustakaan UB 2013

Data kuesioner pertama diolah mempergunakan statistik deskriptif untuk menganalisa perilaku konsumen terkait penggunaan perpustakaan dan teknologi informasi. Komposisi sebaran pengunjung perpustakaan dideskripsikan dengan *pie chart*.

Kuesioner kedua mengenai tingkat kepuasan dan kepentingan pada 5 dimensi kualitas *servqual* dalam 22 atribut kualitas layanan selanjutnya dianalisa menggunakan analisa gap pada *servqual* dan analisa diagram kartesius pada IPA untuk menentukan atribut kualitas yang diprioritaskan untuk diperbaiki.

Servqual merupakan suatu metode yang digunakan untuk mereduksi permasalahan yang terjadi di suatu pelayanan jasa. Menurut Parasuraman (1988) dalam Jasfar (2005) terdapat dimensi kualitas jasa dalam *servqual*. Dimensi tersebut adalah *tangible* (buktifisik), *responsible* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), empati, dan *assurance* (jaminan). Konsep yang digunakan dalam analisis gap pada *servqual* adalah membandingkan antara persepsi terhadap kualitas layanan perpustakaan UB dengan apa yang diharapkan oleh pengunjung perpustakaan UB. Ketika persepsi

melebihi apa yang diharapkan, maka pengunjung perpustakaan akan puas terhadap layanan yang diberikan, sebaliknya ketika persepsi kurang dari apa yang diharapkan, maka pengunjung kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan.

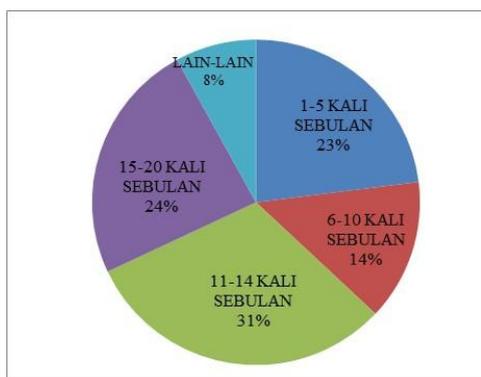
Slack dalam Kitchroen (2004) mendefinisikan IPA sebagai model yang memperhatikan hubungan tingkat kepentingan dan kinerja, yang secara teoritis kinerja harus berbanding lurus atau proposional dengan tingkat kepentingan yang merupakan gambaran dari nilai atribut kualitas bagi konsumen. Dalam IPA mempergunakan diagram Kartesius memetakan masing-masing atribut kualitas ke dalam empat kuadran sesuai tingkat kepentingan dan performansinya. Performansi direpresentasikan oleh tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan. Atribut kualitas yang berada dalam kuadran prioritas utama akan terpilih untuk diperbaiki.

Selain menggunakan *servqual* dan IPA kemudiandigunakanpendekatanperilaku konsum en.Mengacupadapenelitian yang telahdilakukanoleh

3. Hasil Dan Pembahasan

3.1 Statistik Deskriptif

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada 100 responden, hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa sejumlah 96% dari pengunjung perpustakaan UB adalah mahasiswa yang berpendidikan S1.



Gambar 1. Intensitas Mahasiswa UB Menggunakan Internet Untuk Menggali Pustaka

Mayoritas pengunjung perpustakaan yang menjadi responden yaitu sebanyak 91% menyatakan bahwa rata-rata mereka mengunjungi perpustakaan kurang dari 5 kali dalam sebulan. Lama berkunjung dipergustakaan rata-rata tidak lebih dari 2 jam

dengan prosentase 77%. Ruangan yang sering dikunjungi oleh pengunjung perpustakaan UB adalah ruang baca yaitu dengan prosentase 40%.

Gambar 1 menunjukkanbahwa terdapat sekitar 55% menggunakan internet lebih dari 10 kali dalam satu bulan untuk menggali pustaka, dengan rincian 31%dengan intensitas 11-14 kali dalam sebulan dan 24% dengan intensitas 15-20 kali dalam sebulan.

3.2 Analisis Gap *Servqual*

Dalam analisis gap ini mengacu pada tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan. Gap bernilai positif ketika persepsi pengunjung terhadap atribut kualitas layanan yang diberikan perpustakaan sama atau melebihi yang diharapkan oleh pengunjung.Gap positif tersebut terjadi saat pengunjung merasa puas. Sedangkan gap bernilai negatif ketika persepsi pengunjung terhadap atribut kualitas layanan yang diterima dibawah dari yang diharapkan pengunjung. Gap negatif tersebut terjadi saat pengunjung merasa kurang puas.

Hasil yang diperoleh dalam analisis gap ini menunjukkan bahwa pengunjung merasa kurang puas terhadap 14 atribut kualitas. Sedangkan pada 8 atribut kualitas lainnya, pengunjung sudah merasa puas atas layanan yang diberikan perpustakaan.

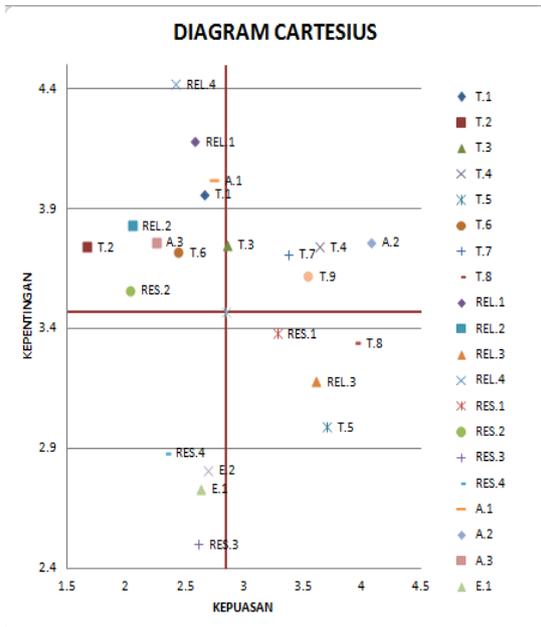
Nilai rata-rata tingkat kepuasan pengunjung adalah sebesar 2,79 skala Likert atau setara dengan nilai gap sebesar -0,42.Nilai tersebut menunjukkan bahwa pengunjung kurang merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan UB.

Atribut yang memiliki nilai kepuasan paling tinggi sebesar 4,08 adalah keamanan barang yang dititipkan (A.2) dengan nilai gap sebesar 2,16.Dan atribut yang memiliki nilai kepuasan yang paling rendah sebesar 1,66 adalah adanya denah lokasi kategori buku (T.2) dengan nilai gap sebesar -2,68. Lampiran 1 menunjukkan hasil analisis gap.

3.3 *Importance Performance Analysis (IPA)*

Important Performance Analysis (IPA) mempergunakan diagram kartesius untuk mengelompokkan atribut-atribut kualitas dalam empat kuadran. IPA menentukan atribut-atribut kualitas yang mendapatkan prioritas untuk memperbaiki kualitas layanan perpustakaan UB sesuai dengan kuadran dalam diagram kartesius. Gambar 2 mengilustrasikan diagram kartesiusyang menunjukkan bahwa

terdapat 10 atribut yang mendapatkan prioritas utama untuk peningkatan pelayanan perpustakaan.



Gambar2.Diagram Kartesius

Hasil yang diperoleh pada diagram kartesius dijelaskan sebagai berikut:

a. Kuadran I

Kuadran I menunjukkan kategori dari atribut-atribut kualitas yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dengan tingkat kepentingan yang tinggi. Terdapat 4 atribut kualitas dalam kuadran ini.

Atribut yang berada pada kuadran ini adalah ruang baca yang tidak berisik (T.7), ketersediaan layanan *fotocopy* di perpustakaan UB (T.9), kondisi pencahayaan di perpustakaan UB (T.4), keamanan barang yang dititipkan (A.2).

Kuadran I merupakan kuadran yang memiliki nilai persepsi yang sama tingginya dengan tingkat kepentingan. Di kuadran ini fasilitas yang diberikan sudah memenuhi tingkat kepentingan yang dirasakan oleh pengunjung perpustakaan. Pihak perpustakaan bisa mempertahankan kondisi yang ada.

b. Kuadran II

Kuadran II menunjukkan kategori dari atribut-atribut kualitas yang memiliki tingkat kepuasan yang rendah dengan tingkat kepentingan yang tinggi. Terdapat 10 atribut kualitas dalam kuadran ini.

Atribut yang berada pada kuadran ini adalah fasilitas jumlah komputer yang dibutuhkan oleh pengunjung perpustakaan

yang disediakan di perpustakaan UB (T.1), denah lokasi kategori buku yang disediakan di perpustakaan UB (T.2), tempat stop kontak yang mudah dijangkau oleh kabel laptop (T.3), kondisi rak untuk menyimpan bahan pustaka yang disediakan T.6), ketersediaan bahan informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung perpustakaan UB (REL.1), kemudahan pengunjung perpustakaan ketika memerlukan informasi secara *online* (REL.2), koneksi internet yang ada di perpustakaan yang terhubung dengan cepat (REL.4), ketersediaan layanan keluhan pengunjung melalui internet (RES.2), kesesuaian informasi yang ada di komputer perpustakaan dengan kondisi bahan pustaka yang diinginkan oleh pengunjung perpustakaan (A.1), dan kondisi *wifi* yang ada di perpustakaan yang bisa digunakan oleh pengunjung perpustakaan (A.3).

Kuadran II merupakan kuadran yang memiliki nilai kepuasan yang rendah sedangkan tingkat kepentingan yang tinggi. Oleh sebab itu di kuadran ini fasilitas yang diberikan menjadi prioritas untuk diperbaiki karena kurang memenuhi kepuasan pengunjung perpustakaan dengan tingkat kepentingan yang tinggi.

c. Kuadran III

Kuadran III menunjukkan kategori dari atribut-atribut kualitas yang memiliki tingkat kepuasan yang rendah dengan tingkat kepentingan yang rendah pula. Kuadran ini biasa diabaikan karena kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung perpustakaan tidak tinggi dan kepentingan yang dirasakan oleh pengunjung tidak tinggi. Terdapat 4 atribut kualitas dalam kuadran ini

Atribut yang berada pada kuadran ini adalah kemudahan yang diberikan pihak perpustakaan ketika pengunjung yang akan mendaftar sebagai anggota perpustakaan (RES.3), kejelasan terkait dengan sistem sirkulasi yang ada di perpustakaan (RES.4), atribut yang menggambarkan pegawai perpustakaan yang solutif ketika ada pengunjung yang memerlukan bantuan (E.1), dan tingkat komunikatif pegawai perpustakaan dengan pengunjung perpustakaan (E.2).

Kuadran III merupakan kuadran yang memiliki nilai kepuasan pengunjung yang sama rendah jika dibandingkan dengan tingkat kepentingan yang dibutuhkan oleh pengunjung perpustakaan UB. Oleh sebab itu di kuadran ini fasilitas yang diberikan kurang diprioritaskan

untuk diperbaiki karena kepentingan pengunjung dengan fasilitas ini kurang.

d. Kuadran IV

Kuadran IV memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dengan tingkat kepentingan yang rendah. Terdapat 4 atribut kualitas dalam kuadran ini

Atribut yang berada pada kuadran ini adalah tempat untuk membaca yang ergonomis (T.5), sirkulasi udara yang bagus (T.8), tindakan tanggap atas keluhan yang dilakukan oleh pengunjung (RES.1) dan jam operasi yang memenuhi kebutuhan (REL.3).

Kuadran IV merupakan kuadran yang memiliki nilai kepuasan yang tinggi dengan tingkat kepentingan yang rendah. Oleh sebab itu di kuadran ini fasilitas yang diberikan sangat memuaskan meskipun bagi pengunjung perpustakaan tidak dianggap penting. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pihak perpustakaan berlebihan dalam meningkatkan fasilitas yang digambarkan pada kuadran IV. Oleh karena itu fasilitas yang digambarkan pada kuadran ini bisa diabaikan.

3.4 Rekomendasi Perbaikan

Rekomendasi perbaikan yang diberikan berdasarkan hasil analisa perilaku pengunjung perpustakaan, analisa gap pada servqual dan analisa diagram kartesius pada IPA. Rekomendasi yang diberikan diprioritaskan pada atribut-atribut kualitas yang berada dalam kuadran kedua diagram kartesius. Karena dalam kuadran II memiliki tingkat kepuasan yang rendah dengan tingkat kepentingan yang tinggi.

Berdasarkan atribut-atribut kualitas di kuadran II yang perlu segera diperbaiki, terdapat 4 rekomendasi perbaikan. Adapun rekomendasi perbaikan yang diberikan antara lain sebagai berikut:

a. Perbaikan *server* dan jaringan teknologi informasi

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* dan jaringan teknologi informasi sebagai solusi untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut.

Server yang dimaksud merupakan suatu *server* yang menyimpan data base tentang koleksi perpustakaan. *Server* tersebut dioperasikan oleh 1 atau 2 orang teknisi 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.

Perubahan perilaku konsumen dari perpustakaan yang lebih sering mengakses pustaka melalui internet dibandingkan mengunjungi perpustakaan menjadi alasan yang kuat agar perpustakaan meningkatkan kapabilitas teknologi informasinya yang didukung oleh *server* dan jaringan yang andal. Perpustakaan lebih memprioritaskan koleksi pustaka elektronik yang dapat diakses melalui jaringan lokal universitas atau internet dibandingkan menambahkan ruangan koleksi untuk menyimpan pustaka fisik. *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.

Keberadaan *server* memudahkan pengunjung perpustakaan, sehingga 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.

b. Pengaturan ulang letak ruang di ruang koleksi

Sehubungan dengan adanya permasalahan 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 perbedaan 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.

c. Pemberian pelatihan pelayanan prima bagi petugas perpustakaan

Permasalahan yang dibahas pada 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.

d. Penambahan jumlah injakan kaki

Permasalahan yang terjadi terkait tempat menyimpan bahan pustaka yang ergonomis (T.6). Oleh karena itu rekomendasi perbaikan yang diusulkan adalah dengan penambahan alat bantu alas pijakan kaki.

Pemakaian alat bantu sebagai alas penopang pijakan kaki yang diusulkan berupa 1 alas pijakan kaki (*foot stools*) untuk 2 rak, dengan sekat antara rak yang berkisar 1 meter. oleh karena itu pijakan kaki yang diperpustakaan perlu ditambahkan.

Gambar 3 merupakan gambar alas pijakan kaki yang disediakan oleh perpustakaan. Pijakan tersebut berukuran tinggi 20cm dengan lebar 17cm. Sehingga pijakan kaki tersebut bisa dipindah-pindah sesuai dengan keinginan.



Gambar 3. Alas Pijakan Kaki

Tempat menyimpan alas pijakan kaki adalah disamping rak agar pengunjung dapat mengetahui letak keberadaan injakan kaki tersebut diletakkan. Secara berkala petugas perpustakaan yang berpatroli perlu merapikan alas pijakan kaki tersebut yang tidak sedang dipergunakan kembali sesuai dengan tempatnya semula.

4. PENUTUP

Berdasarkan penjelasan yang dijelaskan pada bab sebelumnya dan data-data yang telah diperoleh, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengunjung perpustakaan mayoritas adalah berpendidikan S1 dengan prosentase 96%. Sekitar 91% Mahasiswa UB memiliki intensitas mengunjungi perpustakaan rata-rata kurang dari 5 kali dalam sebulan. Jam berkunjung dari 77% pengunjung rata-rata tidak lebih dari 2 jam. Sebaliknya intensitas menggunakan internet lebih dari 10 kali dalam 1 bulan ternyata cukup banyak dengan prosentase 55%.
2. Tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan UB menunjukkan nilai 2,79 atau gap sebesar -0,42, yang bermakna bahwa pengunjung perpustakaan UB masih merasa kurang puas dengan layanan perpustakaan. Sedangkan nilai kepentingan adalah 3,526 menunjukkan bahwa pengunjung merasa atribut-atribut kualitas yang ditanyakan cukup penting diperhatikan oleh pihak perpustakaan UB.
3. Atribut kualitas yang perlu mendapat prioritas melalui nilai dari tingkat

kepuasan pengunjung perpustakaan yang ditinjau dari analisis gap pada *servqual* adalah 14 atribut, sedangkan berdasarkan analisis diagram kartesius pada IPA tersisa menjadi 10 atribut.

4. Rekomendasi peningkatan kualitas layanan perpustakaan berdasarkan prioritas atribut yang dirasa perlu perbaikan adalah perbaikan *server* dan jaringan teknologi informasi, pengaturan ulang tata letak perpustakaan, pemberian pelatihan pelayanan prima, dan penambahan alat bantu alas pijakan kaki.

DAFTAR PUSTAKA

- Dahlan, Najib. (2010). Pengukuran Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Brawijaya. Malang.
- Frankel, J. dan Wallen, N. (1993). *How To Design And Evaluate Research In Education*. (2nd ed). New York: McGraw-Hill Inc.
- Gay, L.R. dan Diehl, P.L. (1992), *Research Methods for Business and Management*, MacMillan Publishing Company, New York
- Jasfar, Farida. (2005). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Kitchroen, Krisana. (2004). *The Importance Performance Analysis Of Service Quality In Administrative Department Of Private*
- Saleh, Abdul Rahman, dan Komalasari, Rita. (2011). *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sari, Eko Natalia. (2008). Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Pendekatan Metode *Servqual* (*Service Quality*). Skripsi Fakultas Teknologi Hasil Pertanian. Universitas Brawijaya Malang.

Lampiran 1. Analisis Gap Servqual

Atribut	Pertanyaan	Nilai Kepuasan	GAP	Prioritas Perbaikan
T.2	Adanya denah lokasi kategori buku	1.66	-2.68	1
RES.2	Ketersediaan layanan keluhan pengunjung melalui internet	2.03	-1.94	2
REL.2	Kemudahan mendapatkan informasi secara <i>on-line</i>	2.05	-1.9	3
A.3	Kondisi wifi yang selalu bisa digunakan	2.25	-1.5	4
RES.4	Kejelasan terkait dengan sistem sirkulasi	2.33	-1.34	5
REL.4	Koneksi internet yang terhubung dengan cepat	2.42	-1.16	6
T.6	Rak penyimpanan bahan pustaka yang ergonomis	2.44	-1.12	7
REL.1	Tersedianya bahan informasi yang sesuai dengan kebutuhan	2.58	-0.84	8
RES.3	Kemudahan untuk menjadi anggota perpustakaan	2.61	-0.78	9
E.1	Pegawai perpustakaan yang solutif	2.63	-0.74	10
T.1	Jumlah komputer yang sesuai dengan kebutuhan	2.66	-0.68	11
E.2	Pegawai perpustakaan yang komunikatif	2.69	-0.62	12
A.1	Kesesuaian informasi komputer dengan kondisi bahan pustaka yang disediakan	2.74	-0.52	13
T.3	Letak stopkontak yang sesuai	2.85	-0.3	14
RES.1	Tindakan tanggap atas keluhan yang dilakukan oleh pengunjung	3.28	0.56	15
T.7	ruang baca yang tidak berisik	3.37	0.74	16
T.9	Ketersediaan layanan fotocopy	3.54	1.08	17
REL.3	jam operasi yang memenuhi kebutuhan	3.61	1.22	18
T.4	Pencahayaan yang cukup terang	3.64	1.28	19
T.5	Tempat membaca yang ergonomis	3.7	1.4	20
T.8	sirkulasi udara yang bagus	3.94	1.88	21
A.2	Keamanan barang yang dititipkan	4.08	2.16	22

Lampiran 2. Tabel Perhitungan IPA

1. Tingkat kepuasan

Tabel Rekapitan Data Tingkat kepuasan

No.	Atribut	Skala Likert					Jumlah Responden	\bar{X}
		1	2	3	4	5		
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas		
1	T.1	8	32	46	14		100	2.66
2	T.2	49	36	15			100	1.66
3	T.3		31	53	16		100	2.85
4	T.4			53	30	17	100	3.64
5	T.5			49	32	19	100	3.7
6	T.6		64	28	8		100	2.44
7	T.7			70	23	7	100	3.37
8	T.8			29	48	23	100	3.94
9	T.9		6	47	34	13	100	3.54
10	REL.1	5	32	63			100	2.58
11	REL.2	30	35	35			100	2.05
12	REL.3		4	46	35	15	100	3.61
13	REL.4	13	36	47	4		100	2.42
14	RES.1		12	54	28	6	100	3.28
15	RES.2	28	41	31			100	2.03
16	RES.3	5	37	50	8		100	2.61
17	RES.4	3	64	30	3		100	2.33
18	A.1		32	62	6		100	2.74
19	A.2		3	17	49	31	100	4.08
20	A.3	28	25	41	6		100	2.25
21	E.1	7	31	54	8		100	2.63
22	E.2	7	29	52	12		100	2.69
RATA-RATA								2.79

2. Tingkat kepentingan

Tabel Rekapitan Data Tingkat Kepentingan.

No.	Atribut	Skala Likert					Jumlah Responden	\bar{Y}
		1	2	3	4	5		
		Sangat Tidak penting	Tidak penting	Cukup penting	Penting	Sangat penting		
1	T.1		3	28	42	27	100	3.93
2	T.2			40	46	14	100	3.74
3	T.3			31	42	27	100	3.96
4	T.4			40	46	14	100	3.74
5	T.5		8	32	37	23	100	3.75
6	T.6			46	34	20	100	3.74
7	T.7		21	59	20		100	2.99
8	T.8		8	37	30	25	100	3.72
9	T.9		8	43	19	30	100	3.71
10	REL.1		6	62	24	8	100	3.34
11	REL.2		7	40	37	16	100	3.62
12	REL.3			16	50	34	100	4.18
13	REL.4			43	31	26	100	3.83
14	RES.1	6	13	48	23	10	100	3.18
15	RES.2			11	36	53	100	4.42
16	RES.3		8	50	38	4	100	3.38
17	RES.4			59	26	15	100	3.56
18	A.1	11	36	45	8		100	2.5
19	A.2		48	22	24	6	100	2.88
20	A.3			24	50	26	100	4.02
21	E.1		6	36	34	24	100	3.76
22	E.2			51	22	27	100	3.76
RATA-RATA								3.526