

IDENTIFIKASI TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN RUANG BACA JURUSAN PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

Sulistijeni¹, Yeni Anita Gonti², dan Sumarmi³

¹Pustakawan Pertama Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota, ITS

²Pustakawan Muda Perpustakaan Pusat ITS

³Pustakawan Penyelia Jurusan Kimia, MIPA,ITS

***Abstract :** Library or reading room for college are needed as basic information instruments for academicians, especially for students. In order to fulfill the requirement, a reading room should be equipped with supporting facilities and sufficiently collection. A reading room in Urban and Regional Planning Department, Institute Technology of Sepuluh Nopember is built to serve all of students need and unleash the lecture. In order to increase the performance, we should identify the students's satisfactory level. This research aims to identify the performance satisfactory of reading room based on students perception, which be achieved by: (1.) Analysis of influenced factors using Likert scale and descriptive statistics. (2.) Interpretation service satisfaction level using descriptive analysis. The result show that the students satisfactory level in reading room performance are majority at high category with a percentage of 39.90%. while based on the average value of 96.42 indicates that the satisfactory level is in the medium category. Students satisfactory level with the highest percentage by influenced factor is reading room service with a percentage of 80.12%. Instead lowest satisfaction is on book collections factors with a percentage of 63.56%. The low satisfaction due to inadequate space capacity, renewal of the collection, storage facilities goods, the internet and the power source.*

***Key worwds :** reading room, satisfactory, urban and regional planning department, ruang baca, tingkat kepuasan pelayanan, PWK ITS*

1. PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Peningkatan mutu pendidikan perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas suatu bangsa (UNESCO). Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 3 menyebutkan bahwa pendidikan berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka setiap

satuan pendidikan formal dan non formal hendaknya mampu menyediakan sarana dan prasarana penunjang pendidikan yang memadai. Buku menjadi salah satu sumber belajar yang paling sering digunakan sebagai penunjang proses pendidikan, karena peranan buku secara aktif memudahkan peserta didik menambah wawasan dan pengetahuannya.¹ Dengan demikian, perpustakaan atau ruang baca bagi Perguruan Tinggi dibutuhkan sebagai sarana untuk pemenuhan kebutuhan informasi civitas akademik, khususnya mahasiswa. Sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional No. 0103/0/1981, ruang baca berfungsi sebagai pusat kegiatan belajar mengajar, pusat penelitian dan pusat informasi bagi pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Ruang baca Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota (PWK) ITS dibangun dengan tujuan untuk melayani seluruh mahasiswa dan untuk memperlancar proses perkuliahan. Ruang baca PWK ITS terletak pada lantai 3 Gedung A jurusan PWK ITS. Hasil pengamatan terhadap buku tamu pengunjung ruang baca (2016) diketahui bahwa setiap harinya ruang baca ini dikunjungi oleh mahasiswa baik mahasiswa PWK ITS maupun mahasiswa jurusan lain namun tetap berasal dari kampus ITS. Waktu pelayanan ruang baca PWK ITS mulai pukul 08.00 BBWI hingga pukul 16.00 BBWI.

Dalam memenuhi kebutuhan pengunjungnya, fasilitas yang harus tersedia selain gedung dan ruangan yaitu dengan dilengkapi perabot, perlengkapan pendukung dan koleksi yang merupakan sumber informasi utama. Ruang Baca Jurusan yang unggul adalah yang dapat mengetahui kebutuhan dan memuaskan pengunjungnya. Agar dapat memuaskan pengunjung pustakawan selalu di tuntut untuk meningkatkan fasilitas pendukung semaksimal mungkin sesuai dengan kebutuhan pengunjung.

Pada ruang baca Jurusan PWK ITS, selain koleksi buku telah tersedia berbagai fasilitas pendukung yang berhubungan dengan perabot, perlengkapan ruangan, dan penerapan sistem informasi manajemen. Minat mahasiswa PWK untuk berkunjung ke ruang baca dilihat dari jumlah pengunjung perhari masih kurang. Hasil rekapitulasi buku pengunjung ruang baca PWK ITS selama 6 (enam) bulan terakhir yaitu bulan November 2015 hingga bulan Maret 2016, menunjukkan bahwa rata-rata pengunjung tiap bulannya adalah sekitar 315 pengunjung atau 11 pengunjung per harinya pada hari efektif. Selain itu kelengkapan buku-buku juga dinilai masih kurang. Koleksi ruang baca terdiri atas buku bacaan, jurnal, kamus, laporan kerja praktik, prosiding, tugas akhir, serta peta wilayah (Statistik Ruang Baca PWK ITS, 2016). Jumlah buku yang dipinjam setiap bulan berkisar 105 buah. Namun beberapa mahasiswa Tugas Akhir merasa

¹ Arif, Juniyanto. Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan FIK UNY. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2013., hlm 20

kesulitan mencari referensi untuk melakukan penelitian dengan koleksi yang ada saat ini (wawancara mahasiswa, 4 April 2016 pukul 10.15).

Faktor yang mempengaruhi mahasiswa untuk berkunjung ke perpustakaan adalah kepuasan menggunakan jasa pelayanan perpustakaan.² Pengertian kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu jasa atau barang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan (Supranto, 2006).Kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas barang/jasa yang dikehendaki oleh mahasiswa, sehingga jaminan kualitas pelayanan ruang baca dapat dijadikan sebagai tolok ukur eksistensi sebuah ruang baca di suatu jurusan perguruan tinggi. Untuk mencapai hal tersebut, maka hal awal yang dapat dilakukan adalah mengukur tingkat kepuasan pengunjung ruang baca PWK ITS dalam hal ini adalah mahasiswa PWK ITS, untuk mengetahui permasalahan maupun potensi pengembangan dari ruang baca PWK ITS.

1.2. PERUMUSAN DAN PEMBATASAN MASALAH

Ruang baca sebagai sarana prasarana penunjang kegiatan pendidikan dalam sebuah Perguruan Tinggi hendaknya mampu memiliki performa yang baik dalam melayani kebutuhan dari pengunjung dalam hal ini mahasiswa. Minat mahasiswa PWK untuk berkunjung ke ruang baca dilihat dari jumlah pengunjung perhari masih kurang, yaitu 11 pengunjung per harinya. Selain itu kelengkapan buku-buku juga dinilai masih kurang. Hal ini menjadi dasar perlunya mengetahui kepuasan pengunjung terhadap pelayanan ruang baca.

Pembatasan masalah didasarkan atas pertanyaan mendasar dalam melakukan penelitian ini adalah: *“Sejauh apakah tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan ruang baca Jurusan PWK ITS?”*

1.3. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi tingkat kepuasan pelayanan ruang baca Jurusan PWK ITS berdasarkan persepsi pengunjung. Adapun sarannya terbagi atas:

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan ruang baca Jurusan PWK ITS berdasarkan persepsi pengunjung;
2. Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan ruang baca Jurusan PWK ITS berdasarkan persepsi pengunjung.

1.4. RELEVANSI

Kepuasan pengunjung (*customer satisfactory*) merupakan poin penting yang menjadi tolok ukur efektivitas penyediaan ruang baca perguruan tinggi. Penelitian ini merupakan upaya awal

² Ibid. Hlm 23

untuk mengkaji faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung ruang baca, sehingga memberikan rekomendasi peningkatan pelayanan ruang baca PWK ITS.

II. METODE PENELITIAN

2.1. POPULASI DAN SAMPEL

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang menggunakan ruang baca jurusan PWK ITS. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *probability sampling*, yaitu memberikan kesempatan yang sama untuk diambil pada setiap elemen populasi.³ Dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling* untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan ruang baca Jurusan PWK ITS berdasarkan persepsi pengunjung. Pengambilan sampel didasarkan pada kondisi populasi penelitian yang bersifat homogen. Rumus pengambilan sampel Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:
 n = jumlah sampel
 N = jumlah populasi
 E = standar error 10%

Jumlah keseluruhan populasi adalah pengguna ruang baca yaitu seluruh mahasiswa aktif Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota ITS angkatan 2015–2012 ke atas. Dengan demikian, jumlah sampel yang diambil sebanyak 193 pengunjung sebagai berikut:

Tabel 2.1 Jumlah Mahasiswa Aktif Jurusan PWK ITS

No.	Angkatan	Jumlah Mahasiswa
1.	Angkatan 2012	72
2.	Angkatan 2013	75
3.	Angkatan 2014	100
4.	Angkatan 2015	125
Jumlah		372

Sumber: *Integra.its.ac.id*, 2016

$$n = \frac{372}{1 + 372(0,05)^2}$$

$$n = 192,74 \sim 193$$

³ Darmawan. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013. Hlm 6

2.2. VARIABEL PENELITIAN

Variabel adalah sesuatu yang menjadi pusat atau fokus perhatian dalam penelitian, yang memberikan pengaruh dan memiliki nilai sehingga dapat berubah.⁴ Indikator, variabel dan definisi operasional pada penelitian ini terdapat pada tabel berikut.

Tabel 2.2 Variabel dan Definisi Operasional

Indikator	Variabel	Definisi Operasional
Kondisi Fisik Ruang	Lokasi ruangan	Keberadaan dan aksesibilitas lokasi ruang baca di Jurusan PWK ITS
	Luas ruangan	Ukuran panjang kali lebar ruang baca PWK ITS dalam menampung segala kebutuhan (meter persegi)
	Konstruksi ruangan	Jenis bahan bangunan ruang baca PWK ITS dan kekokohnya
	Kondisi lingkungan/suasana	Kondisi lingkungan sekitar ruang baca PWK ITS
	Keamanan	Keamanan barang, keberadaan loker atau penyimpan barang
	Temperatur ruangan	Suhu rata-rata (ketersediaan <i>Air Conditioner</i>) di ruang baca PWK ITS
	Ventilasi udara	Ketersediaan ventilasi udara di ruang baca PWK ITS
	Pencahayaan	Tingkat pencahayaan di ruang baca PWK ITS untuk aktivitas membaca dan mengoperasikan laptop
	Tata letak	Susunan peletakan rak buku dan meja baca
Ketersediaan Koleksi	Jumlah koleksi	Jumlah koleksi ruang baca PWK ITS
	Variasi jenis koleksi	Keragaman jenis koleksi yang dibutuhkan seluruh pengguna ruang baca PWK ITS
	Kondisi koleksi (<i>up date</i>)	Tahun terbit dan ke- <i>up to date</i> -an koleksi di ruang baca PWK ITS
	Kemudahan	Kemudahan menemukan koleksi

⁴ Siregar, Syofian. Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013. hlm 18.

Indikator	Variabel	Definisi Operasional
Fasilitas Pelayanan	Fasilitas membaca	Ketersediaan dan kualitas fasilitas ruang baca seperti meja, kursi, lemari, rak)
	Fasilitas pencari informasi	Ketersediaan dan kualitas fasilitas pencari informasi seperti komputer, katalog buku, dsb.
	Koneksi jaringan (Wi-Fi)	Ketersediaan dan kelancaran akses koneksi jaringan (Wi-Fi)
	Sumber listrik	Kuatitas sumber listrik
	Penunjuk informasi	Ketersediaan penunjuk informasi yang jelas
Sistem Pelayanan	Waktu pelayanan	Lama pelayanan ruang baca PWK ITS (jam)
	Sikap dan perilaku petugas	Sikap dan perilaku, kepedulian, pengetahuan dan keterampilan petugas ruang baca PWK ITS dalam memberikan pelayanan
	Biaya denda	Biaya yang harus dikeluarkan oleh pengguna ruang baca PWK ITS apabila terlambat mengembalikan buku (rupiah)

Sumber: Hasil Kajian Pustaka, 2016

2.3. METODE PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan pengumpulan data primer dan sekunder. Pengumpulan data primer berupa kuisisioner, sejumlah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden .⁵ Kuisisioner yang digunakan merupakan kuisisioner tertutup yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih, menggunakan skala bertingkat. Penskoran disusun berdasarkan skala likert dengan kategori jawaban: Sangat puas (SP) bobot jawaban 5, Puas (P) bobot jawaban 4, Cukup puas (CP) bobot jawaban 3, Kurang puas (TP) bobot jawaban 2 serta Sangat kurang puas (IP) bobot jawaban 1. Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan survei literatur buku, hasil penelitian, peraturan, artikel dan media massa.

2.4. TEKNIK ANALISIS

Dalam menjawab tujuan penelitian diperlukan teknik analisis yang tepat untuk mengolah data dan informasi yang telah diperoleh. Adapun penjelasan metode analisis tiap sasaran adalah sebagai berikut.

⁵ Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998. hlm 32.

Tabel 2.3 Teknik Analisis Data

No.	Sasaran	Input Data	Alat Analisis	Output
1	Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan ruang baca berdasarkan persepsi pengunjung	faktor-faktor pengaruh tingkat kepuasan pelayanan ruang baca hasil <i>secondary analysis</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Likert • Deskriptif kuantitatif 	faktor-faktor pengaruh tingkat kepuasan pelayanan ruang baca Jurusan PWK ITS
2	Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan ruang baca Jurusan PWK ITS berdasarkan persepsi pengunjung	faktor-faktor pengaruh tingkat kepuasan pelayanan ruang baca Jurusan PWK ITS	<ul style="list-style-type: none"> Statistik Deskriptif 	tingkat kepuasan pelayanan ruang baca Jurusan PWK ITS berdasarkan persepsi pengunjung

Sumber: Tim Peneliti, 2016

1. Uji Validitas dan Reabilitas

Sebelum kuisisioner digunakan sebagai alat ukur pengumpulan data, maka diperlukan uji instrumen untuk menguji validitas dan reliabilitas kuisisioner yang digunakan. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument.⁶ Analisis butir soal dalam kuisisioner ini menggunakan rumus *Pearson Product moment*.

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

rx_y = koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total

X = skor butir

Y = skor total

n = banyaknya subjek

Selanjutnya harga koefisien korelasi yang diperoleh (rx_y atau r hitung) dibandingkan dengan nilai r tabel. Apabila harga r hitung yang diperoleh lebih tinggi dari r tabel pada taraf signifikansi 5% maka butir soal dinyatakan valid. Sebaliknya, jika r hitung lebih kecil dari r tabel, maka butir soal dinyatakan tidak valid/gugur.

Uji Reliabilitas dilakukan dengan uji Alpha Cronbach, sebagai berikut:

⁶ Ibid. hlm 33.

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(\frac{s_r^2 - \sum s_i^2}{s_x^2} \right)$$

Keterangan:

α = koefisien reliabilitas Alpha Cronbach

K = jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum s_i^2$ = jumlah varians skor item

s_x^2 = varians skor-skor tes (seluruh item K)

Jika nilai alpha > 0,7 artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika alpha > 0,80 ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat (Rainsch, 2004). Hilton dan Brownlow (2004) memaknakananya sebagai berikut:

- Jika alpha > 0,90 maka reliabilitas sempurna
- Jika alpha antara 0,70 – 0,90 maka reliabilitas tinggi
- Jika alpha antara 0,50 – 0,70 maka reliabilitas moderat
- Jika alpha < 0,50 maka reliabilitas rendah

2. Analisis Deskriptif Kuantitatif

Setelah semua data terkumpul, langkah selanjutnya adalah menganalisis data sehingga data-data tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan. Teknik analisis penelitian ini menggunakan teknik analisis data statistik deskriptif. Cara perhitungan analisis data mencari besarnya frekuensi relatif persentasedengan rumus sebagai berikut :⁷

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$

Keterangan:

P = persentase yang dicari (Frekuensi Relatif)

F = frekuensi

N = jumlah responden

Sedangkan untuk pengkategorian menggunakan acuan 5 batas norma,⁸ sebagai berikut:

Tabel 2.4 Batas Norma Kategori

No.	Rentang Normal	Kategori
1.	$X > M + 1,5 \text{ SD}$	Sangat Baik
2.	$M + 0,5 \text{ SD} < X \leq M + 1,5 \text{ SD}$	Baik
3.	$M - 0,5 \text{ SD} < X \leq M + 0,5 \text{ SD}$	Cukup Baik

⁷ Sudijono, Anas. Pengantar Statistik Pendidikan. Jakarta: Rajawali Pers, 2009. hlm 25

⁸ ibid. hlm 26

4.	$M - 1,5 SD < X \leq M - 0,5 SD$	Kurang
5.	$X \leq M - 1,5 SD$	Sangat Kurang

Sumber: Sudjono, 2006

Keterangan:

M = Mean (rata-rata)

SD = Standar Deviasi

III. HASIL PENELITIAN

3.1. KARAKTERISTIK RESPONDEN (PENGUNJUNG) RUANG BACA PWK ITS

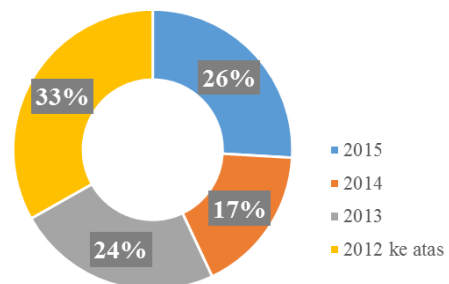
Responden kuesioner adalah pengunjung ruang baca PWK ITS sebanyak 193 orang. Penyebaran kuesioner awal dilakukan selama 3 bulan yaitu Bulan Mei-Juli 2016 baik kuisisioner langsung maupun kuisisioner *online*. Karakteristik responden adalah sebagai berikut.

A. Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Angkatan

Pada tahun 2016, mahasiswa aktif PWK ITS terdiri dari angkatan 2015, 2014, 2013, dan 2012, serta mahasiswa angkatan 2011, 2010, maupun 2009 yang masih menjadi mahasiswa aktif. Berikut ini kompilasi karakteristik pengunjung berdasarkan tahun angkatan.

Tabel 3.1 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Tahun Angkatan

Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
2015	50	26 %
2014	33	17 %
2013	46	24 %
2012 ke atas	64	33 %



Sumber: Hasil Analisis, 2016

Dari tabel dan grafik di atas terlihat bahwa responden mahasiswa angkatan 2012 berjumlah 64 orang atau sebesar 33% memiliki frekuensi paling banyak dalam melakukan kunjungan ruang baca. Hal ini karena mahasiswa angkatan 2012 ke atas mayoritas sedang mengerjakan tugas akhir sehingga membutuhkan dukungan referensi dari ruang baca. Mahasiswa baru angkatan 2015 memiliki persentase terbanyak kedua yaitu 26 %. Mahasiswa dengan frekuensi kunjungan paling sedikit adalah angkatan 2014 yaitu sebesar 17%.

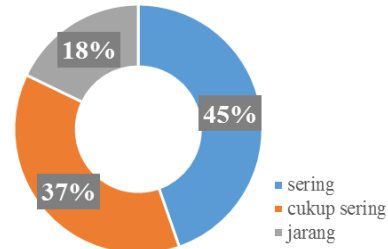
B. Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Intensitas Kunjungan

Intensitas kunjungan mahasiswa ke ruang baca terbagi menjadi beberapa kategori yaitu kategori sering, cukup sering dan jarang.

- a. Kategori sering: intensitas ≥ 3 kali dalam seminggu
- b. Kategori cukup sering: intensitas 1-2 kali dalam seminggu
- c. Kategori jarang: intensitas < 1 kali dalam seminggu

Tabel 3.2 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Intensitas Kunjungan

Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
sering	86	45 %
cukup sering	72	37 %
jarang	34	18 %



Sumber: Hasil Analisis, 2016

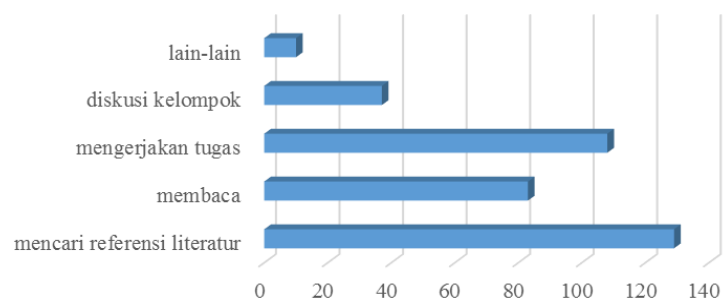
Dari tabel dan grafik di atas terlihat bahwa mayoritas pengunjung ruang baca termasuk dalam kategori sering (45%), yaitu dengan intensitas kunjungan 3 kali dalam seminggu atau lebih. Sebesar 37% pengunjung termasuk kategori cukup sering yaitu dengan intensitas kunjungan 1-2 kali seminggu. Pengunjung dengan kategori intensitas jarang berkunjung 1 atau 2 kali dalam sebulan yaitu sebesar 18%.

C. Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Aktivitas di Ruang Baca

Aktivitas pengunjung di ruang baca dapat bervariasi antara lain mencari referensi literatur, membaca, mengerjakan tugas, berdiskusi, dan lain sebagainya. Setiap responden boleh memilih aktivitasnya lebih dari satu kategori.

Tabel 3.3 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Aktivitasnya di Ruang Baca

Kategori	Jumlah Responden
mencari referensi literatur	129
membaca	83
mengerjakan tugas	108
diskusi kelompok	37
lain-lain	10



Sumber: Hasil Analisis, 2016





Gambar 3.1 Aktivitas Mahasiswa di Ruang Baca

Sumber: Dokumentasi Sulistijeni, Mei 2016

Dari tabel dan grafik dapat disimpulkan bahwa aktivitas yang paling sering dilakukan oleh pengunjung ruang baca adalah mencari referensi literatur. Sementara itu membaca menjadi aktivitas terbanyak ketiga setelah mengerjakan tugas. Pengunjung juga menggunakan ruang baca sebagai tempat berdiskusi kelompok saat mengerjakan tugas. Selain itu ada aktivitas lain-lain yaitu sekedar santai dan *browsing* internet.

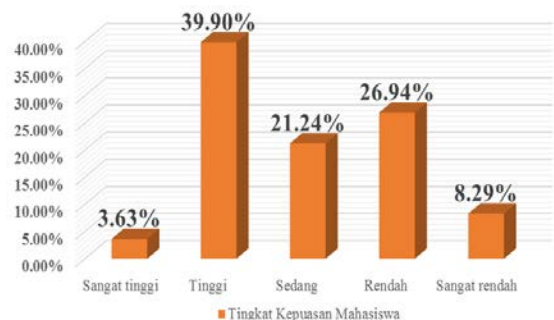
3.2. ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN RUANG BACA BERDASARKAN PERSEPSI PENGUNJUNG

Untuk mempermudah penilaian dalam menganalisis jawaban dari 193 orang responden melalui kuisisioneryang terdiri dari 27 pertanyaan, penulis membagi pertanyaan ke dalam empat faktor yaitu kondisi fisik ruang baca, koleksi ruang baca, fasilitas ruang baca, dan sistem layanan ruang baca. Dari analisis data tentang tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelayanan ruang baca PWK ITS diperoleh skor terendah (*minimum*) 60, skor tertinggi (*maksimum*) 126, rerata (*mean*) 96,41, nilai tengah (*median*) 97, nilai yang sering muncul (*mode*) 108, standar deviasi (SD) 12,87.

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, maka data tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan ruang baca PWK ITS adalah sebagai berikut.

Tabel 3.4 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Ruang Baca

Kategori	Interval	Frekuensi	
		Absolut	Persentase (%)
Sangat tinggi			3.63%
Tinggi			39.90%
Sedang			21.24%
Rendah			26.94%
Sangat rendah			8.29%



Sangat tinggi	$X > 115,60$	7	3,63 %
Tinggi	$102,91 < X \leq 115,60$	77	39,90 %
Sedang	$90,22 < X \leq 102,85$	41	21,24 %
Rendah	$77,53 < X \leq 90,22$	52	26,94 %
Sangat rendah	$X \leq 77,53$	16	8,29 %
Jumlah		193	100%

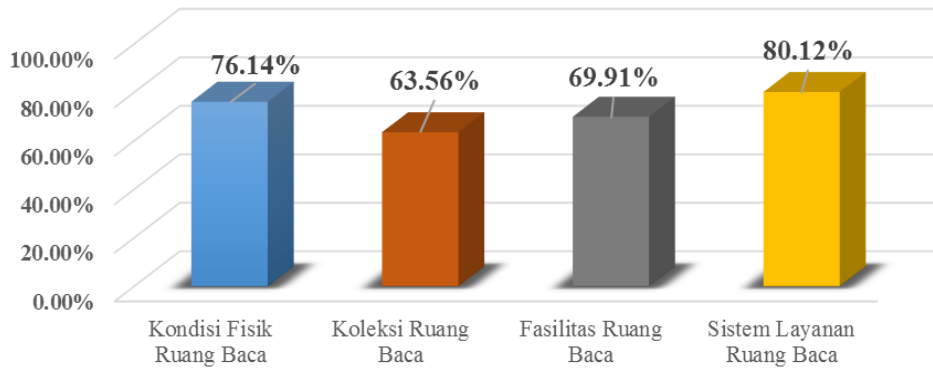
Sumber: Hasil Analisis, 2016

Berdasarkan hasil tersebut, tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan pelayanan ruang baca PWK ITS berada pada kategori sangat rendah sebesar 8,29% (16 orang), kategori rendah 26,94% (52 orang), kategori sedang 21,24% (41 orang), kategori tinggi 39,90% (77 orang), kategori sangat tinggi 3,63% (7 orang). Sedangkan berdasarkan nilai rata-rata, yaitu 96,42, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan ruang baca PWK ITS berada dalam kategori sedang.

Analisis kepuasan pelayanan ruang baca PWK ITS berdasarkan persepsi pengunjung diidentifikasi dengan kuisioner yang terdiri atas 27 pertanyaan terbagi dalam 4 faktor, yaitu kondisi fisik ruang baca, koleksi ruang baca, fasilitas ruang baca, dan sistem layanan ruang baca. Persentase kepuasan ditinjau dari masing-masing faktor dalam penelitian ini, yaitu:

Tabel 3.5 Kepuasan Mahasiswa Masing-Masing Faktor Pengaruh

Faktor	Jumlah Butir Soal	Skor Kumulatif	Skor Maksimum	Persentase (%)
Kondisi Fisik Ruang Baca	8	5.878	7.720	76,14 %
Koleksi Ruang Baca	9	5.520	8.685	63,56 %
Fasilitas Ruang Baca	5	3.373	4.825	69,91 %
Sistem Layanan Ruang Baca	5	3.866	4.825	80,12 %

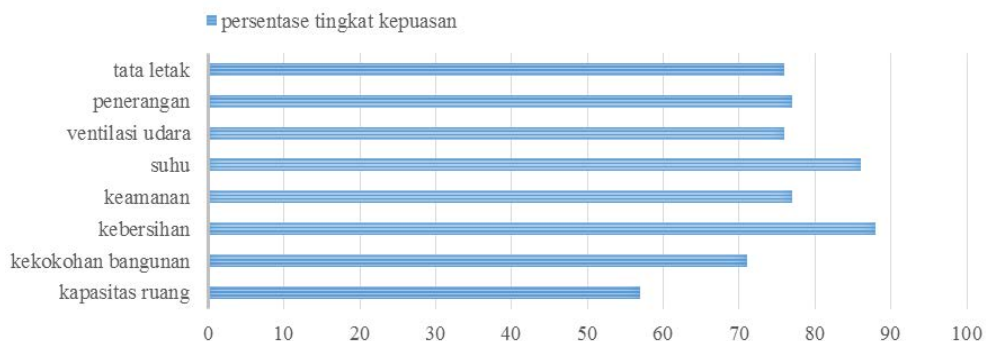


Sumber: Hasil Analisis, 2016

Berdasarkan penjelasan di atas terlihat bahwa kepuasan mahasiswa PWK terhadap ruang baca dari faktor kondisi fisik dengan persentase sebesar 76,14%, koleksi ruang baca dengan persentase sebesar 63,56%, fasilitas ruang baca dengan persentase sebesar 69,91%, dan system layanan ruang baca dengan persentase sebesar 80,12%. Dengan demikian apabila dikompilasi kepuasan mahasiswa terhadap ruang baca PWK ITS adalah sebesar **71,53%**.

A. Kepuasan Terhadap Kondisi Fisik Ruang Baca

Kondisi fisik ruang baca terkait dengan kapasitas ruangan, kekokohan bahan bangunan ruang baca, kebersihan, keamanan, suhu dan ventilasi, penerangan serta tata letak rak buku dan meja baca. Hal ini akan mempengaruhi kenyamanan pengunjung ruang baca.



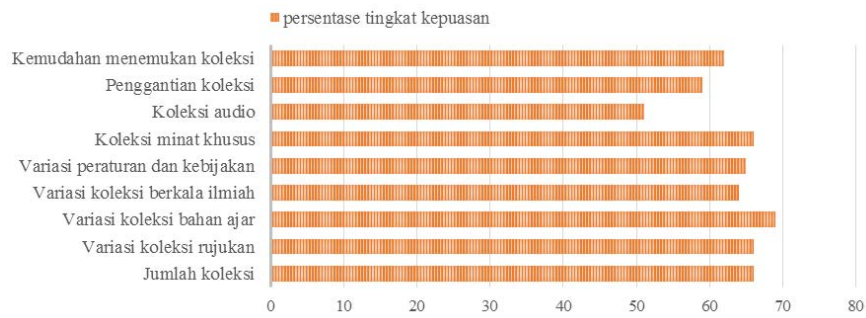
Gambar 3.2 Grafik Tingkat Kepuasan Terhadap Kondisi Fisik Ruang Baca

Sumber: Hasil Analisis, 2016

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ruang baca dari sisi kondisi fisik mayoritas persentase lebih dari 50%. Artinya dalam hal kondisi fisik ruang baca PWK ITS termasuk nyaman dan memuaskan, utamanya dalam hal kebersihan dan suhu ruangan. Namun kapasitas ruang memiliki persentase terkecil yang artinya luas ruangan (kapasitas) dalam menampung segala kebutuhan aktivitas ruang baca perlu mendapat perhatian.

B. Kepuasan Terhadap Koleksi Ruang Baca

Koleksi buku yang beraneka ragam dan sesuai kebutuhan akan menarik pengguna ruang baca untuk datang mencari literature dan membaca di ruang baca.



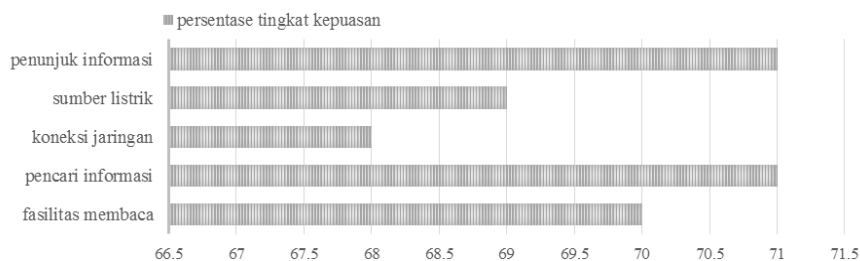
Gambar 3.3 Grafik Tingkat Kepuasan Terhadap Koleksi Ruang Baca

Sumber: Hasil Analisis, 2016

Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa koleksi buku atau bahan pustaka yang ada di ruang baca PWK ITS dari segi jumlah, variasi cukup memadai, akan tetapi tingkat keterbaruannya (*up to date*) belum memadai sehingga kurang mendukung penggunaannya untuk memanfaatkan ruang baca sebagaimana fungsinya. Berkala ilmiah dalam bentuk jurnal, prosiding dan lain-lain merupakan referensi penting bagi mahasiswa PWK sehingga perlu menambahkan koleksi tersebut dengan jumlah dan variasi yang memadai serta keterbaruan yang kontinyu. Selain itu, perlu menambahkan koleksi-koleksi berupa audio maupun *softfile*.

C. Kepuasan Terhadap Fasilitas Ruang Baca

Fasilitas di ruang baca PWK ITS berupa kursi, meja, kursi, lemari dan rak buku, fasilitas pencari informasi seperti komputer, katalog buku), koneksi jaringan (Wi-Fi), sumber listrik, serta penunjuk informasi. Apabila fasilitas yang ada di ruang baca PWK ITS terjaga dengan baik dan rapi maka akan tercipta kenyamanan untuk penggunaannya.



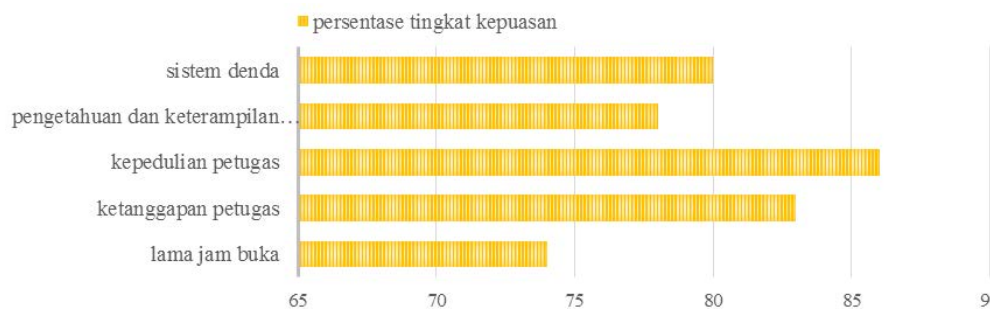
Gambar 3.4 Grafik Tingkat Kepuasan Terhadap Fasilitas Ruang Baca

Sumber: Hasil Analisis, 2016

Fasilitas yang mendesak perlu ditingkatkan adalah koneksi jaringan internet dan penambahan sumber listrik. Hal ini karena keterbatasan sumber listrik di ruang baca padahal salah satu aktivitas pengunjung yang dominan adalah mengerjakan tugas sehingga membutuhkan sumber listrik serta akses WiFi yang lancar.

D. Kepuasan Terhadap Sistem Layanan Ruang Baca

Ruang baca sebagaimana halnya perpustakaan akan memiliki banyak pengunjung apabila didukung oleh kualitas pelayanan yang baik dan memberikan rasa nyaman, senang, dan puas yang dirasakan oleh para pengunjung.



Gambar 3.5 Grafik Tingkat Kepuasan Terhadap Sistem Layanan Ruang Baca

Sumber: Hasil Analisis, 2016

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil capaian penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil analisis data, pengujian hasil penelitian, dan pembahasan, dapat diambil kesimpulan, bahwa tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan pelayanan ruang baca PWK ITS berada pada kategori sangat rendah sebesar 8,29% (16 orang), kategori rendah 26,94% (52 orang), kategori sedang 21,24% (41 orang), kategori tinggi 39,90% (77 orang), kategori sangat tinggi 3,63% (7 orang). Sedangkan berdasarkan nilai rata-rata, yaitu 96,42, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan ruang baca PWK ITS berada dalam kategori sedang.
2. Penilaian kepuasan mahasiswa PWK terhadap ruang baca berdasarkan faktor pembentuknya yaitu faktor kondisi fisik dengan persentase sebesar 76,14%, koleksi ruang baca dengan persentase sebesar 63,56%, fasilitas ruang baca dengan persentase sebesar 69,91%, dan sistem layanan ruang baca dengan persentase sebesar 80,12%.
3. Informasi mengenai tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan pelayanan ruang baca PWK ITS dibahas bersama dalam FGD dan digunakan sebagai referensi untuk peningkatan kinerja ruang baca PWK ITS.

4.2. SARAN

Berdasarkan uraian yang telah dicapai, serta kegiatan FGD yang telah dilaksanakan terdapat rekomendasi kebijakan pengembangan ruang baca PWK ITS sebagai berikut.

Tabel 4.1. Rekomendasi Kebijakan

No.	Faktor Tingkat Kepuasan	Permasalahan	Rekomendasi
1.	Kondisi Fisik Ruang Baca	• Kapasitas ruang	Optimasi ruangan dengan membagi sekat ruang dalam kondisi rak buku saling berhadapan; atau membagi sebagian ruang di sisi atas ruang untuk membaca
		• Ketenangan	Menegur yang ramai dan memberikan <i>signage</i> dilarang ramai di ruang baca
		• Penyimpan barang	Pengadaan loker pengunjung sesuai standard dan kebutuhan
2.	Koleksi Ruang Baca	• Koleksi ruang baca	Mendapatkan hibah dari perpustakaan pusat; menambah buku-buku dan berlangganan jurnal ilmiah secara berkala
		• Koleksi audio/softfile	Koleksi file-file secara online untuk efisiensi dan keamanan; menciptakan ruang untuk fotocopy dan print; optimasi teknologi pembantu (<i>book code scanning</i>)
3.	Fasilitas Ruang Baca	• Jaringan internet	Perbaiki instalasi Wifi
		• Sumber listrik	Pelarangan penggunaan sumber listrik bercabang dan melebihi daya listrik
4.	Sistem Layanan Ruang Baca	• Lama jam buka	Lama jam buka tetap, pengunjung menyesuaikan

DAFTAR PUSTAKA

Arif, Juniyanto. Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan FIK UNY. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2013.

Arikunto, Suharsimi. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998.

Darmawan. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013.

Darmono. 2001. Manajemen Perpustakaan. Jakarta: Grasindo, 2001.

Diknas RI, Tim Penyusun. Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi. Jakarta: Direktorat Jendral Perguruan Tinggi, 1994.

Diknas RI, Tim Penyusun. Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman, edisi ketiga. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 2004.

Gulo, W. Metodologi Penelitian. Jakarta: PT. Grasindo, 2005.

Kurniawati, Nuning Setia. Pemanfaatan Layanan Ruang Baca Pada Perpustakaan di SMA Negeri 2 Kota Mojokerto. (Skripsi). Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga Surabaya, 2012.

Lasa, HS. Manajemen Perpustakaan. Yogyakarta: Gama Media, 2005.

Martoatmojo, Karmidi. Pelayanan bahan pustaka. Jakarta: Universitas Terbuka, 1993.

Notoatmodjo, Soekidjo. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta, 2003.

Nurbiyanti, Enny. Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Fasilitas Perpustakaan dan Kinerja Pustakawan Terhadap Minat Baca Siswa SMK Negeri 2 Blora. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya, 2009.

Pusat Layanan Pustaka. Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi. 2008.
<http://pustaka.ut.ac.id/learning.php?m=learning2&id=348>

Rachman & Zen, Zulfikar. Etika Pustakawan: Suatu Pendekatan. Terhadap Profesi dan Kode Etik Pustakawan Indonesia. Jakarta: Sagung Seto, 2006.

Siregar, Syofian. Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013.

Sjahrial-Pamuntjak, Rusina. Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan. Jakarta: Djambatan, 2000.

Sudijono, Anas. Pengantar Statistik Pendidikan. Jakarta: Rajawali Pers, 2009.

Supranto. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.

Maulidiyah, S., and Sutardji. Analisis Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan: Studi kasus di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-kacangan dan Umbi-umbian. 2006. <http://www.pustakadeptan.go.id>. tanggal 9 September 2013.

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

Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi, 2005.

Yusuf, Pawit M. dan Yaya Suhendar. Pedoman Penyelenggaraan perpustakaan sekolah. Ed. 1, cet. 2. Jakarta: Kencana, 2007.

Undang-Undang dan Peraturan

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan

Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0696/U/1991

Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional No. 0103/0/1981