



TUGAS AKHIR – TI 141501

**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN  
NASIONAL BUNG KARNO KOTA BLITAR MENGGUNAKAN  
METODE LIBRARY QUALITY**

HAFID DWI NURJANAH

NRP 2512 100 091

Dosen Pembimbing

Dr. Ir. Bambang Syairudin, M.T

NIP. 196310081990021001

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

Fakultas Teknologi Industri

Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Surabaya 2016



FINAL ASSIGNMENT – TI 141501

**SERVICE QUALITY IMPROVEMENT OF BUNG KARNO  
NATIONAL LIBRARY IN BLITAR CITY USING LIBRARY  
QUALITY METHOD**

HAFID DWI NURJANAH

NRP 2512 100 091

Supervisor

Dr. Ir. Bambang Syairudin, M.T

NIP. 196310081990021001

DEPARTMENT OF INDUSTRIAL ENGINEERING

Faculty Of Industrial Technology

Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Surabaya 2016

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN NASIONAL  
BUNG KARNO KOTA BLITAR MENGGUNAKAN METODE LIBRARY  
QUALITY**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana  
pada

Program Studi S-1 Jurusan Teknik Industri  
Fakultas Teknologi Industri  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember  
Surabaya

Oleh :

**HAFID DWI NURJANAH**

NRP. 2512 100 091

Distujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir,

Surabaya, Juli 2016

JURUSAN  
TEKNIK INDUSTRI

**Dr. Ir. Bambang Syairudin, M.T**

**NIP. 196310081990021001**

# **PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN NASIONAL BUNG KARNO KOTA BLITAR MENGGUNAKAN METODE LIBRARY QUALITY**

**Nama** : Hafid Dwi Nurjanah  
**NRP** : 2512100091  
**Jurusan** : Teknik Industri  
**Dosen Pembimbing** : Dr. Ir. Bambang Syairudin, M.T

## **ABSTRAK**

Perpustakaan Nasional Bung Karno dalam mencapai visinya maka harus melakukan perbaikan berkelanjutan dan memperhatikan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan digunakan sebagai tolak ukur dan bahan evaluasi dalam meningkatkan layanan yang baik bagi pengguna perpustakaan. Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan adalah LibQual+™ (Library Quality). Variabel yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah *access to information*, *affect of services*, *personal control*, dan *library as place*. Berdasarkan pengolahan IKP menunjukkan hasil 83% yang artinya pemustaka sudah puas terhadap layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Bung Karno. Layanan yang perlu diperbaiki adalah relevansi koleksi dengan kebutuhan pemustaka. Selisih nilai antara persepsi dan harapan minimum serta antara persepsi dan harapan sebenarnya menunjukkan hanya ada satu yang belum mencapai harapan minimum serta hanya ada satu yang sudah mencapai harapan sebenarnya.

Kata Kunci: IPA (*Importance Performance Analysis*), IKP (Indeks Kepuasan Pemustaka), Layanan, *LibQual*, Perpustakaan Bung Karno.

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

# **SERVICE QUALITY IMPROVEMENT OF BUNG KARNO NATIONAL LIBRARY IN BLITAR CITY USING LIBRARY QUALITY METHOD**

**Name** : Hafid Dwi Nurjanah  
**NRP** : 2512100091  
**Department** : Industrial Engineering  
**Supervisor** : Dr. Ir. Bambang Syairudin, M.T

## **ABSTRACT**

In achieving their vision, bung karno national library should conduct sustainable improvement and pays attention to the quality of his service. Service quality is used as a benchmark and evaluation material in increasing good service for library's user. One method that used to measure the library service quality is LibQual+™ (Library Quality). Variables which are used to measure service quality such as the acces to information, affect of services, personal control, and library as place. Based on IKP processing result which showed 83%, it means that users were already satisfied with services provided by Bung Karno Library. Service that needs to be improved is the improved with user needs. Value difference between minimum perception and expectation with actual perception and expectation showed that there was only one that not yet reach minimum expectation and only one that already reach actual expectation. Value difference between minimum perception and expectation with actual perception and expectation showed that there was only one that not yet reach minimum expectation and only one that already reach actual expectation.

**Keywords:** IPA (Importance Performance Analysis), IKP (Pemustaka Satisfaction Index), Library Services, LibQual, Bung Karno Library.

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullohi Wabarokatuh

Alhamdulillah puji syukur bagi Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan lancar. Tugas Akhir ini berjudul **“Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Nasional Bung Karno Kota Blitar Menggunakan Metode Library Quality”**.

Tugas Akhir ini disusun guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Studi Sarjana (S-1) di Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri (FTI), Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS). Tugas Akhir ini membahas mengenai evaluasi dan saran terhadap layanan yang ada di Perpustakaan Bung Karno Kota Blitar.

Penulis sangat mengharapkan agar Tugas Akhir ini dapat memberikan ilmu pengetahuan dalam lingkup manajemen jasa serta dapat dikembangkan kedalam penelitian yang lebih intensif dan ekstensif.

Disadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi materi maupun penyusunannya. Penulis sangat mengharapkan adanya saran atau masukan untuk perbaikan serta penyusunan dalam pengembangan karya tulis ini di masa mendatang.

Wassalamualaikum Warohmatullohi Wabarokatuh

Surabaya, Juli 2016

Hafid Dwi Nurjanah



*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
COVER PAGE.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
UCAPAN TERIMA KASIH.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	7
1.5.1 Batasan .....	7
1.5.2 Asumsi .....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Perpustakaan Bung Karno .....	9
2.1.1 Layanan .....	11
2.1.2 Struktur Unit Kerja Perpustakaan Nasional Republik Indonesia ....	12
2.2 Jasa .....	16
2.2.1 Kualitas Jasa.....	17
2.3 Kepuasan konsumen.....	17
2.3.1 Aspek-aspek Kepuasan Konsumen .....	18
2.3.2 Faktor-faktor Kepuasan Konsumen .....	21
2.4 <i>Blueprint</i> .....	22
2.5 <i>LibQual</i> .....	23

2.6	Important Performance Analysis (IPA)	29
2.7	Indeks Kepuasan Pemustaka	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		33
3.1	<i>Flowchart</i>	33
3.2	Tahap Identifikasi	35
3.3	Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data	36
3.4	Tahap Analisa dan Rekomendasi Perbaikan	38
3.5	Tahap Kesimpulan dan Saran	39
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		41
4.1	<i>Blueprint Eksisting</i>	41
4.2	Populasi dan Sampel	44
4.3	Kuisisioner	45
4.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	51
4.5	Importance Performance Analysis (IPA)	54
4.5.1	Uji Gap	54
4.5.2	Diagam IPA	55
4.6	Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP)	56
BAB V ANALISA DAN INTERPRETASI DATA		59
5.1	Analisa Data	59
5.2	Analisa IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> )	61
5.2.1	Analisa Gap	61
5.2.2	Analisa Diagram IPA	63
5.3	Analisa IKP (Indeks Kepuasan Pemustaka)	64
5.4	Analisa Keseluruhan dan Rekomendasi Perbaikan	65
5.5	<i>Blueprint</i> Rekomendasi	66
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		69
6.1	Kesimpulan	69
6.2	Saran	70
DAFTAR PUSTAKA		71
LAMPIRAN		73
BIODATA PENULIS		93

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Indeks Kepuasan Pemustaka .....	31
Tabel 4. 1 Rata-rata populasi perhari pada tiap bulan tahun 2015.....	44
Tabel 4. 2 Jumlah sampel di tiap demografi .....	45
Tabel 4. 3 Pertanyaan pada kuisisioner .....	45
Tabel 4. 4 Hasil generate kuisisioner.....	48
Tabel 4. 5 Nilai modus tiap poin kuisisioner .....	51
Tabel 4. 6 Hasil uji statistik tiap poin pada tiap bagian .....	52
Tabel 4. 7 Hasil uji validitas .....	53
Tabel 4. 8 Hasil uji reliabilitas .....	53
Tabel 4. 9 Gap per poin.....	54
Tabel 4. 10 Persentase terpenuhinya harapan pemustaka .....	56
Tabel 4. 11 Nilai IKP .....	57
Tabel 5. 1 Nilai rata-rata modus pada tiap dimensi .....	59
Tabel 5. 2 Nilai rata-rata berdasarkan responden.....	60
Tabel 5. 3 Nilai terendah pada AG.....	61
Tabel 5. 4 Nilai tertinggi pada AG.....	62
Tabel 5. 5 Gap terbesar pada SG.....	62
Tabel 5. 6 Aspek yang perlu diperbaiki pada grafik IPA.....	63
Tabel 5. 7 Aspek yang perlu dipertahankan.....	63
Tabel 5. 8 Nilai IKP terendah .....	64
Tabel 5. 9 Rekomendasi perbaikan berdasarkan poin pada diagram IPA.....	66

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengunjung UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Kota Blitar Bulan : Januari s/d Desember 2015 .....	4
Gambar 1. 2 Jumlah Anggota Baru Januari s/d Desember 2015 .....	4
Gambar 2. 1 Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> .....	30
Gambar 3. 1 <i>Flowchart</i> Penelitian .....	33
Gambar 3. 2 <i>Flowchart</i> Penelitian ( <i>lanjutan</i> ) .....	34
Gambar 4. 1 <i>Blueprint</i> Perpustakaan Bung Karno .....	42
Gambar 4. 2 Grafik <i>Importance Performance Analysis</i> .....	55
Gambar 5. 1 Persentase jumlah responden .....	60
Gambar 5. 2 <i>Blueprint</i> perbaikan .....	67

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan akan dijelaskan mengenai hal-hal yang mendasari dilakukannya penelitian serta pengidentifikasian masalah pada penelitian tugas akhir ini. Komponen-komponen yang ada meliputi latar belakang, perumusan masalah, tujuan, manfaat, ruang lingkup, serta sistematika penulisan penelitian tugas akhir.

### **1.1 Latar Belakang**

Peran ilmu pengetahuan dan teknologi dalam kehidupan manusia semakin berkembang dengan cepat. Perkembangan tersebut telah mempengaruhi berbagai aspek kehidupan. Perkembangan ini perlu didukung oleh informasi yang sesuai. Kebutuhan informasi tersebut tidak dapat dilepaskan dengan peran perpustakaan. Perpustakaan merupakan sumber informasi dan ilmu pengetahuan. Didalamnya dihimpun berbagai informasi bidang ilmu yang dibutuhkan manusia (Safira, 2013).

Secara umum, perpustakaan mempunyai peranan yang sangat vital bagi peningkatan kualitas sumber daya manusia. Pertama, sebagai jantung pendidikan dan ilmu pengetahuan. Kedua, sebagai pusat pengumpulan dan penyimpanan sumber pengetahuan dan informasi. Ketiga, sebagai *social center*, yaitu pusat kegiatan masyarakat setempat. Perpustakaan umum mempunyai peran sangat strategis dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat, sebagai wahana belajar untuk mengembangkan potensi masyarakat. Hal tersebut bertujuan agar menjadi manusia yang beriman, berilmu, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan nasional. Serta merupakan wahana pelestarian kekayaan budaya bangsa, hal ini sesuai dengan yang diamanatkan oleh Undang-undang Dasar 1945 yaitu sebagai wahana mencerdaskan kehidupan bangsa (Daryono, 2009).

Standar nasional perpustakaan ini salah satunya diatur dalam rancangan peraturan pemerintah Republik Indonesia tahun 2009. Pada Bab II Standar koleksi perpustakaan Bagian Kedua tentang Jenis Koleksi pasal 6 ayat 2 disebutkan



bahwa “Jenis koleksi perpustakaan nasional sekurang-kurangnya terdiri atas fiksi, nonfiksi, referensi, terbitan berkala, peta, muatan lokal, naskah kuno, koleksi deposit, koleksi khusus, dan hasil penelitian.” Serta pada bagian ketiga yaitu Jumlah Pasal 7 ayat 1 “Jumlah koleksi pada setiap perpustakaan umum dan perpustakaan khusus paling sedikit memiliki koleksi 1000 judul.” Pada pasal-pasal yang lain yang mengatur tentang standar pengembangan koleksi perpustakaan harus ditinjau sekurang-kurangnya 3 tahun. Sarana dan prasarana pada perpustakaan Nasional, perpustakaan umum provinsi dan kabupaten/kota, serta perpustakaan perguruan tinggi memiliki fasilitas umum dan fasilitas khusus. Kemudian untuk penyelenggaraan perpustakaan, perpustakaan nasional melaksanakan tugas pemerintahan dalam bidang perpustakaan berfungsi sebagai perpustakaan pembina, perpustakaan rujukan, perpustakaan deposit, perpustakaan penelitian, perpustakaan pelestarian, dan pusat jejaring perpustakaan. Perpustakaan Nasional menyelenggarakan kerja sama antar perpustakaan di tingkat nasional maupun internasional (Pemerintah Republik Indonesia, 2009).

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia memiliki dua UPT (Unit Pelaksana Teknis) yaitu Perpustakaan Proklamator Bung Karno di Kota Blitar dan Perpustakaan Proklamator Bung Hatta di Bukit Tinggi. Kedua UPT tersebut memiliki aspek secara historis, ideologis dan empiris yang mana sebagai pelestarian sejarah bangsa Indonesia (Perpustakaan Bung Karno).

Perpustakaan Nasional Proklamator Bung Karno memiliki peran penting dalam pemenuhan kebutuhan intelektual segenap kalangan masyarakat di Indonesia. Pendirian perpustakaan ini dimaksudkan agar ide, gagasan, konsep, dan pemikiran Bung Karno yang merupakan kekayaan intelektual menjadi aset negara yang disejajarkan dengan pemikiran ahli dan ideologi yang berkembang di dunia. Melalui konsep seperti itu diharapkan bisa dipahami oleh semua lapisan masyarakat yang pada gilirannya memberikan wacana comparative dan empiris dalam melanjutkan perjuangan bangsa untuk mewujudkan cita-citanya (Perpustakaan Bung Karno).

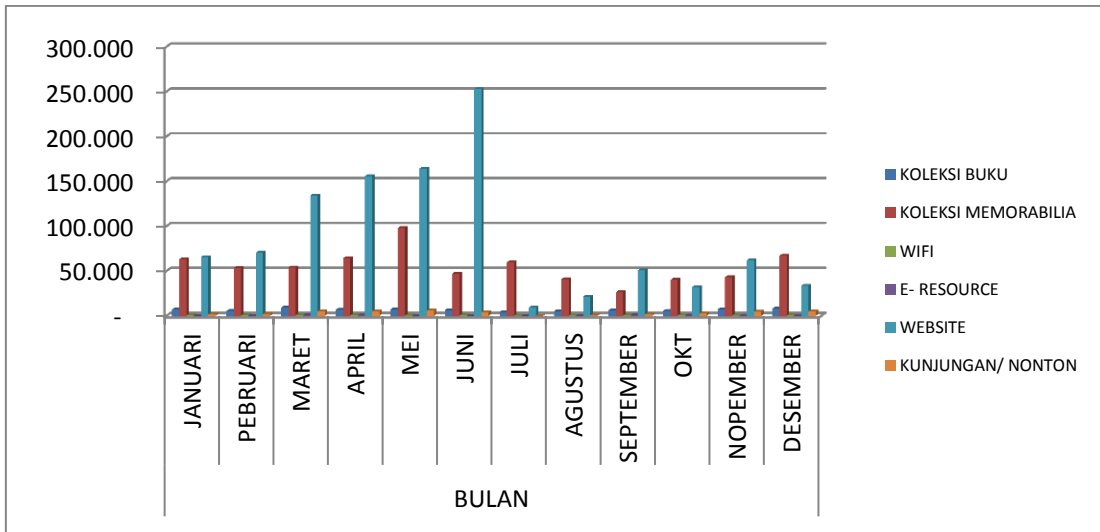
Perpustakaan Bung Karno tidak hanya tidak hanya menyuguhkan buku-buku, tetapi ada beberapa fasilitas lain seperti perpustakaan audio visual, ruang seminar, dan pelayanan yang cepat tanggap. Koleksi perpustakaan Bung Karno

diantaranya berbentuk buku dan non buku. Buku-buku yang tersedia sangat lengkap khususnya yang terkait dengan Bung Karno serta buku-buku karangan Bung Karno sendiri. Berbeda pada tahun lalu yang mengambil tema secara umum, tahun ini fokus yang diambil adalah tentang Bung Karno, baik dalam hal koleksi, pelayanan, maupun publikasinya.

Pada tahun 2016 terdapat 12 daftar kegiatan bidang pelayanan Informasi dan kerjasama. Pelayanan tersebut meliputi layanan mobil perpustakaan keliling, komunitas pembaca aktif koleksi khusus Bung Karno, pameran, pemutaran film, lomba, pinjam pakai paket koleksi dan lain-lain. Kegiatan tersebut tidak hanya dilaksanakan kegiatan tersebut tidak hanya dilaksanakan di Jawa Timur saja, namun di kota-kota besar yang lainnya bahkan sampai ke pelosok desa. Diantara daerah yang menjadi tujuannya selain Jawa Timur yaitu Jakarta, Bukit Tinggi, Kalimantan Timur, Bangka Belitung, dan Sumatra Barat.

Perpustakaan Bung Karno sendiri telah terbentuk kerjasama dan jaringan informasi yang sangat bagus. Kerjasama dan jaringan informasi tersebut dapat dilihat dalam layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan. Selain itu untuk menambah koleksi bukunya selain koleksi khusus diterapkan sistem pengolahan dari data statistik terhadap buku yang telah dibaca dan dipinjam sehingga dapat diketahui buku seperti apa yang paling diminati oleh pengunjung.

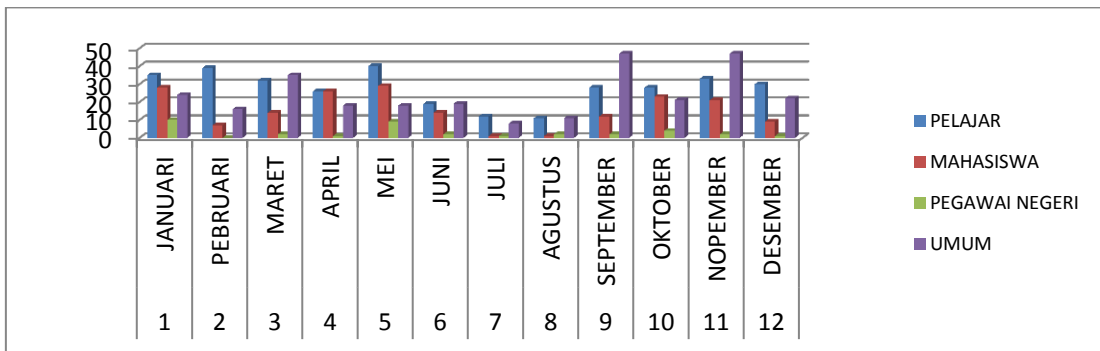
Jika dilihat dari segi pengunjung, keluhan yang paling banyak terjadi adalah tentang penambahan jumlah koleksi. Penambahan jumlah koleksi ini sebenarnya sudah dianggarkan sendiri setiap tahunnya oleh pihak pengelola perpustakaan, namun tidak semua yang diminta oleh pengunjung dapat terpenuhi karena keterbatasan penganggaran dana. Selain itu keluhan yang paling banyak terjadi adalah tentang tidak adanya toilet di dalam perpustakaan serta area parkir yang kurang luas. Sebagai perpustakaan nasional dengan jumlah pengunjung yang tidak hanya berasal dari Jawa tetapi juga sampai wisatawan manca negara dan sering membludak ketika liburan, keberadaan tempat parkir sangat penting. Tempat parkir yang ada sekarang seringkali penuh sehingga pengunjung harus parkir diluar area perpustakaan. Selain itu toilet yang masih menjadi satu dengan kawasan makam Bung Karno dengan tempat yang tidak dekat dengan kawasan Perpustakaan membuat pengunjung kesulitan ketika ke toilet.



**Gambar 1. 1 Jumlah Pengunjung UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Kota Blitar  
Bulan : Januari s/d Desember 2015**

**Sumber: Perpustakaan Bung Karno**

Dari grafik diatas terlihat bahwa terdapat penurunan jumlah pengunjung website setelah bulan Juni serta jika dilihat secara keseluruhan tidak terjadi kenaikan secara signifikan dari bulan ke bulan padahal sistem yang telah diterapkan sudah sangat bagus dan menyeluruh ke berbagai aspek.



**Gambar 1. 2 Jumlah Anggota Baru Januari s/d Desember 2015**

**Sumber: Perpustakaan Bung Karno**

Gambar 1.2 menunjukkan jumlah pertambahan anggota baru di perpustakaan Bung Karno bulan Januari sampai dengan Desember 2015. Pada grafik tersebut dapat dilihat bahwa pertambahan anggota baru tidak terjadi secara signifikan serta jika dibandingkan dengan jumlah pengunjung perpustakaan memiliki perbandingan yang sangat banyak.

Perpustakaan Bung Karno dalam rangka mencapai visinya yaitu “terwujudnya Indonesia cerdas melalui gemar membaca dengan memberdayakan

perpustakaan”, maka harus memperhatikan dan melakukan *continuous improvement* pada kualitas pelayanannya. Agar dapat melakukan itu, perlu mengetahui ukuran atau nilai pada kondisi *eksisting* kualitas pelayanan. Dari nilai-nilai tersebut perpustakaan dapat mengetahui dengan pasti prioritas yang digunakan untuk mengembangkan pelayanannya (Indrasari, 2013).

Kualitas pelayanan yang baik adalah layanan yang melebihi harapan pengguna. Artinya pengelola perpustakaan harus mengetahui apa yang diinginkan pengguna dan informasi yang dibutuhkan. Menurut Soeatminah dalam bukunya Perpustakaan, Kepustakaan dan Pustakawan menyebutkan bahwa pelayanan yang baik adalah dengan cepat, tepat waktu, dan benar agar pengguna merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan digunakan sebagai tolak ukur bagi perpustakaan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik bagi pengguna perpustakaan (Ramadita, 2014).

Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan adalah LibQual+<sup>TM</sup> (Library Quality). Metode ini dianggap paling mutakhir dan digunakan oleh hampir seluruh perpustakaan di Amerika Serikat, Eropa, United Kingdom, dan Australia. Metode LibQual+<sup>TM</sup> dikembangkan pada tahun 1999 oleh pakar di bidang ilmu perpustakaan dan informasi yang tergabung dalam *Assosiation of Research Libraries* (ARL) di Amerika Serikat dan bekerjasama dengan Texas A&M university. LibQual+<sup>TM</sup> merupakan adaptasi dari SERVQUAL yang dirancang untuk mengukur kualitas pada industri jasa. LibQual+<sup>TM</sup> adalah salah satu pengukuran tingkat layanan perpustakaan yang digunakan untuk mengumpulkan, memahami, dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan mengenai kualitas layanan. Variabel yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah *aces to information, affect of services, personal control*, dan *library as place* (Dahan, 2015).

Berdasarkan uraian diatas penulis ingin mengetahui dan mengevaluasi bagaimana kualitas layanan jasa di Perpustakaan Bung karno serta layanan apa saja yang perlu untuk diperbaiki, dipertahankan, dan ditingkatkan. Penelitian tugas akhir ini berjudul “Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Nasional Bung Karno Kota Blitar Menggunakan Metode LibQual+<sup>TM</sup> (Library Quality)”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan, maka permasalahan yang akan diselesaikan pada penelitian tugas akhir ini adalah bagaimana meningkatkan kualitas layanan Perpustakaan Nasional Bung Karno menggunakan metode LibQual+<sup>TM</sup> (*library quality*).

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang dijabarkan, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kepuasan pengunjung terhadap kualitas layanan perpustakaan Bung Karno.
2. Menentukan bagaimana performance kualitas layanan perpustakaan Bung Karno.
3. Mengidentifikasi gap yang terjadi antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan yang diinginkan oleh pengunjung.
4. Mengidentifikasi pelayanan yang perlu dipertahankan dan diperbaiki.
5. Menentukan alternatif konsep yang diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang dijabarkan, maka manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan masukan kepada Perpustakaan Bung Karno dalam meningkatkan kualitas layanan.
2. Mengetahui kualitas layanan yang diberikan kepada pengunjung Perpustakaan Bung Karno.
3. Mengetahui layanan yang perlu ditingkatkan, diperbaiki, dan dipertahankan.
4. Mengetahui alternatif perbaikan untuk meningkatkan pelayanan.
5. Sebagai pedoman bagi penelitian selanjutnya.

## 1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dari pelaksanaan penelitian tugas akhir meliputi penentuan batasan dan asumsi. Ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1.5.1 Batasan

Batasan dari penelitian Tugas Akhir adalah.

1. Data yang dijadikan dasar penelitian adalah data pada tahun 2015
2. Pengunjung yang menjadi responden dalam kuisioner adalah yang meminjam atau mengembalikan buku, membaca, dan menggunakan fasilitas internet.
3. Pembuatan *blueprint* hanya pada aktifitas di ruang baca, tanpa museum/galeri.
4. Penelitian memfokuskan pada tahap pemberian rekomendasi pelayanan yang perlu dipertahankan, diperbaiki, dan ditingkatkan pada Perpustakaan Nasional Bung Karno.

### 1.5.2 Asumsi

Asumsi dari penelitian Tugas Akhir ini adalah.

1. Data yang didapat sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
2. Data dapat merepresentasikan kondisi *eksisting*.
3. Data hasil kuisioner terdistribusi normal.
4. Nilai  $e=10\%$ .

## 1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan penelitian tugas akhir ini terbagi dalam beberapa bab. Setiap bab akan dibahas mengenai penelitian ini secara sistematis dan berkesinambungan sesuai dengan urutan kegiatan yang dilakukan dalam penelitian untuk menganalisa dan menyelesaikan permasalahan yang telah dijabarkan sebelumnya. Sistematika penulisan yang dipergunakan dalam penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang dilakukannya penelitian, perumusan masalah, tujuan dilakukannya penelitian, batasan-batasan

yang dipergunakan, asumsi yang digunakan, serta sistematika penulisan laporan tugas akhir.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan dibahas mengenai teori-teori yang digunakan sebagai dasar bagi penulis dalam melakukan penelitian ini. Penulisan teori-teori tersebut bertujuan sebagai sarana mempermudah pembaca dalam memahami konsep yang digunakan dalam penelitian ini. Teori yang digunakan pada penelitian tugas akhir ini didapatkan dari berbagai literatur, penelitian-penelitian yang telah ada sebelumnya, jurnal, serta berbagai artikel. Selain itu, metode yang terkait dengan penelitian juga dipaparkan dalam proposal penelitian tugas akhir ini.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini akan dibahas mengenai metodologi yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian tugas akhir ini. Metodologi ini menggambarkan alur dari kegiatan serta kerangka berpikir yang dipakai selama melakukan penelitian. Secara keseluruhan, metodologi ini terdiri dari beberapa tahapan yang disusun secara sistematis dan saling berhubungan satu sama lain.

## **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini permasalahan akan dibahas secara langsung dengan menggunakan metode LibQual+<sup>TM</sup>. Data yang digunakan didapatkan dari pihak pengelola Perpustakaan Bung Karno di Kota Blitar.

## **BAB V ANALISA DAN INTERPRETASI DATA**

Pada bab ini dilakukan Analisa dan interpretasi data terhadap objek amatan. Hasil dari pengumpulan dan pengolahan data pada bab sebelumnya, data yang didapatkan lalu dianalisa dan ditentukan akar penyebab permasalahan yang ada. Selanjutnya ditentukan rekomendasi pelayanan kepada pengelola Perpustakaan Bung Karno Kota Blitar.

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini akan dijabarkan kesimpulan yang diambil dari keseluruhan rangkaian penelitian tugas akhir ini. Selain itu juga diberikan saran atau rekomendasi untuk pengembangan dan pelaksanaan penelitian selanjutnya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab tinjauan pustaka ini akan dijabarkan mengenai teori, temuan, serta bahan yang digunakan dalam penelitian ini. Teori, temuan serta bahan tersebut selanjutnya juga akan digunakan sebagai landasan dalam pengerjaan laporan penelitian tugas akhir ini. Teori-teori yang didapatkan bersumber dari berbagai jurnal, literatur, artikel, serta penelitian-penelitian terdahulu. Tinjauan pustaka yang dijabarkan dalam penelitian tugas akhir ini meliputi Perpustakaan Bung Karno, jasa, dimensi jasa, kualitas jasa, kepuasan konsumen, *blueprint*, *LibQual*, *Important Performance Analysis* (IPA), dan Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP).

#### **2.1 Perpustakaan Bung Karno**

UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Kota Blitar dibangun oleh Pemerintah, dengan Pemerintah Kota Blitar bertindak sebagai pelaksana pembangunan di lapangan. Perpustakaan ini dipersembahkan kepada Bangsa Indonesia karena alasan sederhana, yaitu kenyataan bahwa Soekarno adalah milik seluruh Bangsa Indonesia. Visi Perpustakaan Bung Karno adalah “Terwujudnya Indonesia Cerdas melalui Gemar membaca” (Perpustakaan Bung Karno).

Letaknya sangat strategis yaitu berada satu lingkup wilayah kawasan makam Bung Karno. Adanya Perpustakaan Bung Karno memberikan fakta histories yang mampu memberikan dan mendukung bukti otentik yang secara terbuka dan obyektif dapat diteliti dan dipelajari kebenarannya demi kepentingan generasi sekarang dan mendatang. Serta agar dapat menghargai dan mampu melanjutkan apa yang telah dicapai oleh para pejuang dalam mewujudkan kemerdekaan yang menjadi cita-cita bangsa (Perpustakaan Bung Karno).

Terdapat beberapa aspek pada perpustakaan Bung Karno yaitu:

##### a) Aspek Historis

Kota Blitar secara historis telah akrab dengan semangat kepahlawanan. Hal tersebut mengedepan melalui keberadaan Aryo Blitar, Sudanco Supriyadi dan



Bung Karno sendiri. Kota Blitar adalah salah satu tempat penggodokan dan pemantapan gelora semangat juang Bung Karno dari sejak beliau masih menekuni jenjang pendidikan sampai dengan wafat disemayamkan.

Perpustakaan adalah salah satu bidang kegiatan yang sangat akrab dengan Bung Karno karena selama hidupnya beliau sangat terkenal sebagai insan pecinta buku dan sekaligus sebagai seorang penulis yang sangat produktif dengan ide dan pemikiran yang brilian (Perpustakaan Bung Karno).

b) Aspek Ideologis

Ide, gagasan, konsep, dan pemikiran-pemikiran Bung Karno adalah kekayaan intelektual yang menjadi aset bangsa. Hal tersebut secara konseptual sangat layak disejajarkan dengan konsep pemikiran para ahli dan ideologi yang berkembang di dunia.

Runtutan peristiwa dalam proses pemunculan ide, gagasan, konsep dan pemikiran-pemikiran Bung Karno adalah rangkaian panjang "Pelajaran" bagi generasi penerus bangsa untuk menghadapi setiap momentum kehidupan masyarakat, bangsa dan negara pada saat ini dan masa yang akan datang (Perpustakaan Bung Karno).

c) Aspek Empiris

Pembangunan Perpustakaan Bung Karno akan melengkapi keberadaan Makam Bung Karno yang telah berkembang menjadi salah satu objek wisata yang religi dan sejarah di tingkat regional, nasional dan internasional.

Keberadaan perpustakaan Bung Karno dapat memenuhi kebutuhan intelektual segenap kalangan dan lapisan masyarakat yang pada gilirannya akan memberikan wacana comparative dan empiris bagi proses perjuangan bangsa dalam mewujudkan cita-citanya di masa mendatang (Perpustakaan Bung Karno).

Tugas pokok Perpustakaan Bung Karno adalah sebagai berikut:

- a) Pengoordinasian dan penyusunan kebijakan teknis, program serta pengendalian Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Proklamator Bung Karno Kota Blitar.
- b) Pelaksana pengadaan, pengumpulan, pengelolaan dan pelestarian pustaka dan non pustaka.
- c) Pelayanan, kerjasama, dan promosi perpustakaan.
- d) Pelaksanaan tata usaha, rumah tangga dan perlengkapan perpustakaan.

- e) Penelitian dan pengkajian bahan pustaka tentang Bung Karno (Profil Lengkap Perpustakaan Bung Karno).

### 2.1.1 Layanan

Jenis-jenis layanan Perpustakaan Bung Karno adalah sebagai berikut

- a) Keanggotaan

Merupakan layanan administrasi keanggotaan untuk pelajar, mahasiswa, umum, dan pegawai.

- b) Koleksi Khusus

Menyediakan koleksi buku karya Bung Karno, biografi Bung Karno, tulisan tentang Bung Karno, dan para pejuang bangsa.

- c) Koleksi Langka

Menyediakan koleksi buku-buku langka.

- d) Koleksi Non Buku (Galeri)

Berupa lukisan, foto-foto, benda-benda peninggalan Bung Karno, uang kuno bergambar Bung Karno, miniatur rumah pengasingan Bung Karno, dan lain-lain.

- e) Koleksi Referensi

Menyediakan buku-buku rujukan antara lain ensiklopedi, glosarium, indeks, kamus, katalog, direktori, atlas, undang-undang, peraturan, almanak, bibliografi, buku pegangan, buku pintar, dan lain-lain.

- f) E-Resource

Menyediakan bahan pustaka digital online, jurnal, e-book, dan karya-karya referensi lainnya. Serta koleksi film pidato Bung Karno di berbagai kegiatan kenegaraan, dan film-film dokumenter tentang Bung Karno.

- g) Koleksi Umum

Menyediakan koleksi berupa karya umum, filsafat, agama, ilmu-ilmu sosial, bahasa, ilmu-ilmu murni, ilmu terapan (teknologi), olahraga & kesenian, kesusteraan, sejarah, geografi, dan perjalanan.

- h. Terbitan berkala

Menyediakan surat kabar, tabloid, majalah, dan buletin.

- i. Koleksi anak dan remaja

Menyediakan koleksi berupa karya umum, psikologi, agama, ilmu sosial, bahasa, terapan (teknologi), ilmu murni, olahraga & kesenian, kesusteraan, sejarah, geografi, koleksi referensi serta terbitan berkala untuk anak dan remaja.

j. Perpustakaan keliling dan Bulkloan

Kunjungan perpustakaan ke tempat-tempat strategis untuk memudahkan masyarakat memanfaatkan perpustakaan. Serta peminjaman paket koleksi buku dalam jangka waktu tertentu.

k. Kunjungan

Melayani kunjungan rombongan siswa, peserta diklat, mahasiswa maupun lembaga untuk melihat dan melakukan studi banding tentang aktivitas dan informasi mengenai Perpustakaan Bung Karno. Serta memberikan fasilitas kepada rombongan kunjungan anak-anak untuk melihat koleksi film-film tentang pendidikan dan perjuangan.

Selain layanan diatas, untuk mendukung layanan tersebut diperlukan sarana pendukung seperti ruang audio visual dan amphiteater. Ruang audio visual memberikan fasilitas untuk melihat koleksi film-film dokumenter dan pidato-pidato Bung Kano di berbagai kegiatan kenegaraan. Sedangkan untuk amphiteater merupakan sarana untuk mengekspresikan kebudayaan, seperti kegiatan kesenian para pelajar, mahasiswa, dan masyarakat dalam rangka melestarikan kebudayaan Indonesia (Perpustakaan Bung Karno).

## 2.1.2 Struktur Unit Kerja Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

Berdasarkan Keppres No.103 Tahun 2001 Tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen, dan SK Kepala Perpusnas No.3 Tahun 2001 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Perpustakaan Nasional RI, dan Peraturan Kepala Perpusnas No.1 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 3 Tahun 2001 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Perpustakaan Nasional. Berlaku Mulai 01 Januari 2001, susunan hirarki unit kerja Perpustakaan Republik Indonesia adalah sebagai berikut (Perpustakaan Nasional Republik Indonesia):

Kepala Perpustakaan Nasional RI

- I. Deputi Pengembangan Bahan Pustaka dan Jasa Informasi
  - a. Direktorat Deposit Bahan Pustaka
    - i. Sub Direktorat Deposit
      - 1. Koordinator Penerimaan, Pemantauan, dan Promosi pada Sub Direktori Deposit Bahan Pustaka, Direktorat Deposit Bahan Pustaka
      - 2. Koordinator Pengolahan Koleksi Deposit pada Sub Direktorat Deposit Bahan Pustaka, Direktorat Deposit Bahan Pustaka
    - ii. Sub Direktorat Bibliografi
      - 1. Kelompok Bibliografi Nasional Indonesia (BNI)
      - 2. Kelompok Katalog Induk Indonesia (KIN)
      - 3. Kelompok ISBN, ISMN, Barcode dan KDT
      - 4. Kelompok Literatur Sekunder
  - b. Pusat Pengembangan Koleksi dan Pengolahan Bahan Pustaka
    - i. Bidang Pengolahan Bahan Pustaka
      - 1. Kelompok Kerja Aplikasi Fisik
      - 2. Kelompok Pengolahan Bahan Pustaka Monografi
      - 3. Kelompok Tajuk Otoritas
      - 4. Kelompok Pengolahan Pedoman Pengolahan Bahan Pustaka
      - 5. Kelompok Pengolahan Peta
      - 6. Kelompok Pengolahan Audio Visual
      - 7. Kelompok Pengolahan Bahan Pustaka Terbitan Berkala dan E-Resource
      - 8. Kelompok Pengolahan Bahan Pustaka Foto
    - ii. Bidang Akuisisi
      - 1. Kelompok Kerja Pengembangan Koleksi Monograf dan Referensi Dalam Negeri
      - 2. Kelompok Kerja Pengembangan Bahan Pustaka Audio Visual

3. Kelompok Kerja Pengembangan Koleksi Bahan Pustaka Hadiah dan Tukar Menukar
  4. Kelompok Pengembangan Koleksi Majalah, Jurnal, Surat Kabar, dan Tabloid
  5. Kelompok Pengembangan dan Pengkajian Akuisisi
  6. Kelompok Kerja Pengembangan Koleksi Monograf dan Referen Luar Negeri
  7. Kelompok Kerja Pengembangan Koleksi E-Resource
  8. Kelompok Pengembangan Koleksi Peta
- c. Pusat Jasa Perpustakaan Dan Informasi
- i. Bidang Layanan Koleksi Umum
    1. Kelompok Layanan Bahan Pustaka dan Ilmu Terapan
    2. Kelompok Layanan Informasi dan Kunjungan
    3. Kelompok Layanan Katalog Dan Rujukan
    4. Kelompok Layanan Keanggotaan
    5. Kelompok Layanan Koleksi Berkala Mutakhir
    6. Kelompok Layanan Koleksi Majalah Terjilid
    7. Kelompok Layanan Koleksi Surat Kabar Terjilid
    8. Kelompok Layanan Terbuka
    9. Kelompok Layanan Koleksi Referensi
    10. Kelompok Pameran
    11. Kelompok Layanan Koleksi Ilmu Sosial
    12. Kelompok Layanan Pusteling
  - ii. Bidang Layanan Koleksi Khusus
    1. Kelompok Layanan Audio Visual
    2. Kelompok Layanan Koleksi Buku Langka
    3. Kelompok Layanan Koleksi Naskah
    4. Kelompok Layanan Peta dan Lukisan
  - iii. Bidang Kerjasama Perpustakaan dan Otomasi
    1. Sub Bidang Kerjasama Perpustakaan

- 2. Sub Bidang Otomasi
- d. Pusat Preservasi Bahan Pustaka
  - i. Bidang Konservasi
    - 1. Sub Bidang Perawatan dan Perbaikan Bahan Pustaka
    - 2. Sub Bidang Teknis Penjilidan Bahan Pustaka
  - ii. Bidang Reprografi
    - 1. Sub Bidang Mikrofilm
    - 2. Sub Bidang Reproduksi
  - iii. Bidang Transformasi Digital
- e. Upt Perpustakaan Proklamator Bung Karno
  - i. Sub Bagian Tata Usaha
  - ii. Bidang Pengembangan Dan Pelestarian Bahan Pustaka
  - iii. Bidang Pelayanan Informasi dan Kerjasama
- f. Upt Perpustakaan Proklamator Bung Hatta
- II. Deputi Bidang Pengembangan Sumber Daya Perpustakaan
  - a. Pusat Pengembangan Perpustakaan dan Pengkajian Minat Baca
    - i. Bidang Pengembangan Perpustakaan Umum dan Khusus
    - ii. Bidang Pengembangan Perpustakaan Sekolah dan Perguruan Tinggi
    - iii. Bidang Pengkajian dan Pemasyarakatan Minat Baca
  - b. Pusat Pendidikan dan Pelatihan
    - i. Bidang Program dan Evaluasi Pelatihan
      - 1. Sub Bidang Program dan Kurikulum
      - 2. Sub Bidang Evaluasi
    - ii. Bidang Penyelenggaraan Pelatihan
      - 1. Sub Bidang Sarana Pendidikan dan Pelatihan
      - 2. Sub Bidang Pengajaran
  - c. Pusat Pengembangan Pustakawan
    - i. Bidang Akreditasi Pustakawan
    - ii. Bidang Pengkajian dan Pengembangan Pustakawan
- III. Sekretariat Utama

- a. Biro Umum
  - i. Bagian Kepegawaian
    - 1. Sub Bagian Pengangkatan, Pemberhentian, dan Pensiun
    - 2. Sub Bagian Kenaikan Pangkat Dan Gaji
    - 3. Sub Bagian Tata Usaha Kepegawaian
  - ii. Bagian Keuangan
    - 1. Sub Bagian Pembendaharaan
    - 2. Sub Bagian Verifikasi
  - iii. Bagian Tata Usaha
    - 1. Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan dan Kearsipan
    - 2. Sub Bagian Tata Usaha Deputi I
    - 3. Sub Bagian Tata Usaha Deputi II
    - 4. Subbagian Perlenkapan Dan Rumah Tanga
- b. Biro Hukum dan Perencanaan
  - i. Bagian Perencanaan
    - 1. Sub Bagian Penyusunan Program dan Anggaran
    - 2. Sub Bagian Monitoring dan Evaluasi Program dan Anggaran
    - 3. Sub Bagian Pelaporan Program dan Anggaran
  - ii. Bagian Hukum dan Hubungan Masyarakat
    - 1. Sub Bagian Hukum dan Organisasi
    - 2. Sub Bagian Hubungan Masyarakat
    - 3. Sub Bagian Penerbitan

#### IV. Inspektorat

- a. Sub Bagian Tata Usaha Inspektorat

### 2.2 Jasa

Menurut Kotler yang ditulis dalam buku Riadi (2013) jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dengan suatu produk fisik. Menurut

Solomon jasa adalah produk yang tidak dapat dilihat yang kita beli dan gunakan tetapi tidak pernah memiliki. Sedangkan menurut Zeithaml jasa mencakup semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukanlah produk atau konstruksi fisik, yang secara umum konsumsi dan produksinya dilakukan pada saat bersamaan, dan nilai tambah yang diberikannya dalam bentuk (kenyamanan, hiburan, kecepatan, dan kesehatan) yang secara prinsip tidak berwujud pada pembeli pertamanya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jasa merupakan suatu tindakan atau aktivitas yang ditawarkan pada pihak lain dan tidak berwujud tetapi bisa dinikmati manfaatnya (Riadi, 2013).

### 2.2.1 Kualitas Jasa

Kualitas jasa sering didefinisikan sebagai usaha pemenuhan dari keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian jasa dalam rangka memenuhi harapan pelanggan. Menurut Wyckof dalam Tjiptono yang ditulis dalam buku Riadi (2013) berpendapat bahwa Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dalam pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yakni, jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*) (Riadi, 2013).

Bila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas jasa yang ideal. Akan tetapi bila jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa sangat bergantung pada kemampuan penyedia jasa menyediakan jasa kepada konsumen secara continue dan konsisten (Riadi, 2013).

### 2.3 Kepuasan konsumen

Menurut Day yang dikutip dalam buku Khaerudin (2015) menyatakan bahwa "kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian / diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang



dirasakan oleh pemakai”. Engel, et al. mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan pakar pemasaran Kotler menandakan bahwa: ”kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya”. (*the level of person’s felt state resulting from comparing a product perceived performance (or outcome) in relation to person’s expectation*) (Khaerudin, 2015).

Ada kesamaan di antara beberapa definisi di atas, yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan). Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli (Khaerudin, 2015).

Dalam konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan, telah tercapai konsensus bahwa harapan pelanggan memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan. Menurut Olson dan Dover yang dikutip oleh Arif dalam buku Khaerudin (2015) : ”harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut”. Meskipun demikian, dalam beberapa hal belum tercapai kesepakatan, misalnya mengenai sifat standar harapan yang spesifik, jumlah standar yang digunakan, maupun sumber harapan (Khaerudin, 2015).

### 2.3.1 Aspek-aspek Kepuasan Konsumen

Menurut Lovelock yang dikutip Tjiptono dalam Hutasoit (2011), ada beberapa metode untuk mengevaluasi kepuasan, meliputi:

- a) Kinerja (*Performance*), karakteristik pokok dari suatu produk dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan konsumen dalam membeli suatu produk.

- b) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*Features*), dari fungsi dasar berkaitan dengan pilihan-pilihan produk dan pengembangannya, yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- c) Keandalan (*Reability*), kecilnya kemungkinan suatu barang atau jasa rusak atau gagal fungsi dalam periode waktu tertentu dan kondisi tertentu.
- d) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan konsumen.
- e) Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan umur teknis dan umur produk.
- f) Mudah diperbaiki (*serviceability*), meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan.
- g) Estetika (*aesthetics*), daya tarik produk menurut pengindraan konsumen, misalnya model desain dan warna.

Wilkie menyatakan bahwa terdapat lima elemen pada kepuasan konsumen yaitu *expectations*, *performance*, *comparison*, *confirmation* atau *disconfirmation*, dan *discrepancy*.

a) *Expectations* (harapan)

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan, dan keyakinan mereka.

Kepuasan konsumen sangat bergantung pada persepsi dan harapan konsumen. Gasperz mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen adalah sebagai berikut :

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan konsumen ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk (perusahaan).
2. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
3. Pengalaman dari teman-teman.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran

Dimana kampanye yang berlebihan dan secara aktual tidak mampu memenuhi harapan pelanggan akan mengakibatkan dampak negatif terhadap persepsi konsumen.

b) *Performance* (kinerja)

*Performance* merupakan pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Selama mengkonsumsi suatu produk atau jasa, konsumen menyadari kegunaan produk aktual dan menerima kinerja produk tersebut sebagai dimensi yang penting bagi konsumen.

c) *Comparison* (perbandingan)

Setelah mengkonsumsi barang atau jasa maka konsumen akan membandingkan harapan terhadap kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan kinerja aktual barang atau jasa tersebut.

d) *Confirmation* atau *disconfirmation*

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda atau dari pengalaman orang lain. Melalui penggunaan merek lain dan komunikasi dari perusahaan serta orang lain, konsumen membandingkan harapan kinerja barang atau jasa yang dibeli dengan kinerja aktual barang atau jasa tersebut. *Confirmation* terjadi ketika harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. *Disconfirmation* terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Konsumen akan merasa puas ketika terjadi *confirmation* dan *disconfirmation* yaitu ketika harapan melebihi kinerja aktual barang atau jasa.

e) *Discrepancy* (ketidaksesuaian)

*Discrepancy* mengindikasikan bagaimana perbedaan antara level kinerja dengan harapan. *Negative disconfirmations* yaitu ketika kinerja aktual berada dibawah level harapan, kesenjangan yang lebih luas lagi akan mengakibatkan tingginya level ketidakpuasan. Sebaliknya *positive disconfirmations* yaitu ketika kinerja aktual berada diatas level harapan. Ketika konsumen puas, maka konsumen akan menggunakan barang atau jasa yang sama, dan ketika konsumen merasa tidak puas maka konsumen akan menuntut perbaikan atau komplain terhadap perusahaan (Thesis Binus, 2013).

### 2.3.2 Faktor-faktor Kepuasan Konsumen

Richard Oliver yang dikutip dalam Engel (1994) telah memelopori penelitian dengan model diskonfirmasi harapan. Konsumen melakukan pembelian dengan harapan produk sesuai apa yang diharapkannya. Para peneliti mengidentifikasi tiga jenis harapan:

- a) Kinerja yang wajar. Suatu penilaian normatif yang mencerminkan kinerja bahwa konsumen harus menerima sesuai dengan apa yang sudah dikeluarkannya.
- b) Kinerja yang ideal. Tingkat kinerja ideal yang optimum atau diharapkan.
- c) Kinerja yang diharapkan. Bagaimana kemungkinan kinerja nantinya.

Ketiga faktor kepuasan konsumen tersebut digunakan untuk membandingkan apa yang diharapkan oleh konsumen. Kebanyakan peneliti memandang penilaian kepuasan konsumen ini sebagai penilaian subjektif mengenai perbedaan antara harapan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu untuk melihat bahwa konsumen juga memanfaatkan atau menikmati evaluasi kinerja atau pelayanan yang diberikan untuk konsumen. Menurut Lupyoadi (2001) ada lima faktor dalam menentukan kepuasan konsumen yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu sebagai berikut :

- a) Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c) Emosi, yaitu konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau *self esteem* yang membuat konsumen merasa puas terhadap merek tertentu.
- d) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.

- e) Biaya, yaitu konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut (Thesis Binus, 2013).

## 2.4 *Blueprint*

*Service blueprint* adalah suatu gambar atau peta yang menggambarkan secara akurat sebuah sistem pelayanan sehingga berbagai individu yang terlibat di dalam penyediaan jasa tersebut dapat memahami sistem dengan baik walaupun masing-masing memiliki peran dan sudut pandang berbeda-beda. *Service blueprint* ini dikembangkan oleh C. Lynn Shostack, digunakan untuk membuat deskripsi, dokumentasi dan analisa proses secara sistematis. Suatu *blueprint* pelayanan menggambarkan langkah-langkah penyampaian pelayanan secara simultan (*series of activities*), peran dari konsumen dan karyawan, dan elemen-elemen pelayanan yang terlihat. Gambar ini menunjukkan cara untuk menguraikan suatu bentuk pelayanan kedalam komponen-komponen secara logis dan menunjukkan langkah-langkah atau aktivitas-aktivitas dalam proses pelayanan, dan bukti pelayanan yang dialami oleh konsumen. *Blueprint* pelayanan dapat dijadikan acuan dalam mengembangkan prosedur standar operasi pelayanan (*service standard operating procedure*), untuk setiap aktivitas dari seluruh proses pelayan.

Komponen *blueprint* pelayanan meliputi :

- a) *physical evidence* merupakan sesuatu atau benda yang berhubungan langsung dan digunakan dalam proses tersebut serta berada di tempat terjadinya proses.
- b) *customers action*, merupakan kegiatan atau pekerjaan yang dilakukan oleh *customer* mulai dari masuk proses sampai keluar dari proses tersebut, memperlihatkan urutan aktivitas dan interaksi yang dihadapi konsumen dalam proses, pelayanan
- c) *on stage person* merupakan kegiatan atau pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai yang terlihat oleh konsumen atau berhubungan langsung dengan *customer*

- d) *back stage person* merupakan kegiatan atau pekerjaan yang berkaitan dengan sistem namun tidak terlihat oleh *customer* (dibelakang layar) untuk mendukung *on stage person*
- e) *support process* merupakan benda atau sistem yang digunakan untuk mendukung berlangsungnya proses ini.

Keempat wilayah tersebut dipisahkan oleh tiga buah garis yaitu :

- a) garis interaksi (*line of interaction*), menunjukkan adanya interaksi langsung antara konsumen dan perusahaan penyedia jasa
- b) garis batas pandang (*line of visibility*), adalah garis yang memisahkan antara aktivitas-aktivitas pelayanan yang terlihat dan aktivitas-aktivitas pelayanan yang tidak terlihat oleh konsumen.
- c) Garis interaksi internal (*line of internal interaction*), memisahkan aktivitas *contact employee* dari karyawan atau aktivitas pendukung pelayanan lainnya

## 2.5 *LibQual*

Berdasarkan pendapat Parasuraman, A., Zeithaml, A.V., & Berry L.L mengenai pengukuran kualitas layanan yang dikenal sebagai *servqual*, pada tahun 1999 *Association of Research Libraries* (ARL) menyetujui dalam mengembangkan dan memodifikasi menjadi *Library Quality* atau yang lebih dikenal dengan istilah *LibQual*. Metode ini dianggap paling mutakhir dan kini telah digunakan hampir seluruh perpustakaan di Amerika Serikat, Eropa, United Kingdom, dan Australia (Ayuningtyas).

Menurut Boykin *LibQual* merupakan sebuah survei market total yang efektif untuk konteks penelitian perpustakaan untuk menilai kualitas layanan perpustakaan. *LibQual* juga merupakan penelitian dan proyek pengembangan yang digunakan untuk mendefinisikan dan mengukur kualitas layanan perpustakaan dan bisa digunakan untuk menciptakan perencanaan alat penilaian kualitas secara lokal pada institusi perpustakaan tersebut (Ayuningtyas).

*LibQual* dapat digunakan untuk mengkaji suatu proses, mengukur kinerja serta berguna untuk mengetahui layanan mana yang perlu diperbaiki dan mana yang perlu di tingkatkan. Data yang diperoleh dapat digunakan untuk mengembangkan kinerja dan dapat dikaji dalam tujuan memfokuskan layanan pada pemustaka.

*LibQual* sebagai sarana untuk mendengarkan suara pemustaka apa yang mereka anggap penting serta bagaimana pengalaman mereka terhadap kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Berikut ini adalah empat dimensi dalam *LibQual+™* yang dapat dijadikan indikator penelitian, sebagai berikut:

a. Akses terhadap informasi (*Access to information*). Survey di empat perpustakaan universitas terkemuka di Australia menunjukkan dari 40 item harapan terhadap layanan perpustakaan, koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemakai menempati urutan ketiga. Dimensi ini menyangkut tentang:

- 1) *scope of content*, yaitu kecukupan dan ketersediaan koleksi yang memadai yang dimiliki perpustakaan. Kelengkapan koleksi tersebut antara lain buku fiksi, non fiksi maupun penunjang, majalah, jurnal, dan surat kabar;
- 2) *ease of navigation* yaitu kemudahan navigasi, kemudahan akses untuk menemukan koleksi dan kemudahan akses internet/dokumen elektronik;
- 3) aktualitas (*timeliness*);
- 4) waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi;
- 5) ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan;
- 6) peralatan (*equipment*);
- 7) kenyamanan (*convenience*);
- 8) kemandirian (*self reliance*);
- 9) kemutakhiran koleksi (*currency*); dan
- 10) relevansi koleksi dengan kebutuhan pemustaka.

b. Sikap petugas dalam melayani (*Affect of service*). Dimensi ini meliputi:

1) *Empathy* (Empati)

Empati merupakan perhatian seorang petugas perpustakaan atau pustakawan dalam menangani pengguna untuk mencari kebutuhan yang diinginkan. Selain itu, empati juga termasuk sikap, tanggapan maupun respon pustakawan terhadap pengguna dan dapat merasakan apa yang dibutuhkan pengguna.

2) *Responsive* (Daya Tanggap)

Daya tanggap pustakawan dalam melayani pemustaka, dapat dilihat dari kecepatan respon dan selalu siap siaga dalam menanggapi kebutuhan pemustaka.

3) *Assurance* (Jaminan)

Jaminan dalam perpustakaan meliputi pengetahuan yang dimiliki pustakawan, sopan santun, kemampuan pustakawan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna mengenai perpustakaan. Hal ini dilakukan agar pengguna nyaman memanfaatkan layanan perpustakaan yang disediakan.

4) *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan cepat, akurat dan memuaskan.

- c. *Personal Control*, yaitu suatu kondisi yang diciptakan perpustakaan agar pemustaka secara individu dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya ketika mencari informasi di perpustakaan (tanpa bantuan petugas perpustakaan). Hal ini meliputi:

1) Sistem Layanan

Secara teori, perpustakaan memiliki dua sistem layanan yaitu sistem terbuka dan tertutup. Kedua sistem tersebut mempunyai kelebihan dan kekurangan masing-masing. Pada dasarnya pengguna lebih menyukai dengan menggunakan sistem terbuka. Hal ini dikarenakan pengguna dapat mencari sumber informasi sesuai kebutuhan yang diinginkan. Kekurangan dari sistem terbuka yaitu ketika pengguna dapat menghilangkan koleksi tanpa sepengetahuan petugas. Pada sistem layanan tertutup, memungkinkan pengguna sulit untuk mencari informasi sesuai dengan keinginan dan kecurigaan pengguna kepada pustakawan untuk bersikap adil dalam melayani pemakai selalu ada. Akan tetapi, perpustakaan dapat menggunakan sistem manapun ketika pengelola dapat menyediakan kebutuhan informasi yang diharapkan oleh pengguna.

2) Kemudahan pemanfaatan

Kemudahan menggunakan seluruh fasilitas perpustakaan dengan membuat aturan yang mudah dipahami, jelas dan tidak birokratis. Perpustakaan dapat menyediakan sarana dan prasarana yang dapat digunakan oleh pengguna



dalam memanfaatkan perpustakaan. Salah satunya yaitu sarana penelusuran dalam membantu pengguna menemukan informasi yang dibutuhkan. Adanya peralatan modern yang memudahkan pemustaka untuk mengakses informasi Perpustakaan bisa menyediakan katalog manual/kartu maupun OPAC serta sarana pemberitahuan mengenai perpustakaan.

3) Tata letak

Tata letak di sini lebih difokuskan kepada penempatan perabotan dan perlengkapan agar pemakai mudah menggunakan koleksi perpustakaan. Perabotan yang ergonomis sangat membantu kenyamanan pemakai.

d. Perpustakaan sebagai sebuah tempat (*Library as place*). Dimensi ini menyangkut penilaian perpustakaan oleh pemustaka dalam pengertian fisik. Perpustakaan dinilai oleh pemustaka berdasarkan:

- 1) *Utilitarian space* yakni kemampuan bagaimana perpustakaan merupakan tempat untuk berbagai aktivitas yang bermanfaat bagi pemustaka. Ruangan yang tertata baik dan fungsional akan memudahkan pegawai maupun pengunjung dalam memenuhi Adanya petunjuk-petunjuk yang jelas di perpustakaan, adanya tatanan/urutan/klasifikasi yang memudahkan pemustaka dalam menemukan buku-buku di rak, dan sebagainya.kebutuhannya. Pengaturan ruangan yang baik sangat mempengaruhi tingkat intensitas kunjungan pemakai. Penggunaan konsultan disain interior maupun eksterior dalam derajat tertentu jauh lebih efektif dan efisien.
- 2) *Symbol* yakni perpustakaan juga dinilai sebagai lambang atau simbol dimana keberadaan perpustakaan sangat penting. Selain itu, pemberian denah di dalam gedung juga perlu diperhatikan agar tidak membingungkan pengguna dalam berkunjung. Serta papan petunjuk mengenai lokasi perpustakaan untuk memudahkan pemakai ketika ingin mengunjungi perpustakaan.
- 3) *Refuge* yakni perpustakaan merupakan tempat yang memberikan ketenangan untuk berkonsentrasi, bersih dan mengundang kepada siapa saja untuk berkunjung. Image dari perpustakaan merupakan prioritas sebuah perpustakaan. Selain itu, perpustakaan dapat menyediakan ruang-

ruang khusus demi kenyamanan pengguna dalam mengunjungi perpustakaan. Ruangan tersebut diantaranya:

- a. kawasan ruang belajar dan riset untuk penempatan meja informasi, laci katalog, katalog terpasang, meja belajar dan riset, koleksi referensi dan dasar.
- b. kawasan ruang baca informal untuk buku dan majalah yang mendorong literasi, pembelajaran sepanjang hayat, dan membaca untuk keceriaan.
- c. kawasan ruang instruksional dengan kursi yang disusun untuk kelompok kecil, kelompok besar dan instruksional formal seluruh kelas, “dinding pengajaran”, dengan kawasan teknologi pengajaran dan pameran yang sesuai.
- d. kawasan ruang proyek kelompok dan produksi untuk kerja fungsional dan pertemuan perorangan, kelompok maupun kelas, serta fasilitas untuk produksi media.
- e. kawasan ruang administrasi untuk meja sirkulasi, ruang kantor, kawasan untuk memproses materi media perpustakaan, penyimpanan peralatan pandang-dengar, dan kawasan materi serta alat tulis kantor.

Semua variabel yang dijabarkan dalam indikator-indikator di atas akan dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang akan dituangkan dalam bentuk kuesioner. Pada masing-masing pernyataan inti di dalam kuesioner, responden diminta untuk melakukan penilaian mereka pada skala angka satu sampai sembilan (1,2,3 = rendah, 4,5,6 = sedang, 7,8,9 = tinggi) pada:

- a) Layanan minimal (minimum) yang mereka ingin terima (harapan minimal).
- b) Tingkat layanan sesungguhnya yang mereka harapkan (*desired*).
- c) Tingkat layanan aktual yang mereka anggap telah disediakan oleh perpustakaan atau yang mereka rasakan (*perceived*).

Selisih (gap) antara layanan yang diterima (dirasakan) dengan harapan minimal disebut nilai kepuasan minimal atau zona toleransi (kecukupan). Apabila hasilnya positif, berarti layanan perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan minimal pemustakanya, yang bisa diartikan bahwa pemustaka sudah berada pada tingkat kepuasan minimal. Sebaliknya, jika hasilnya negatif maka layanan perpustakaan dianggap tidak dapat memenuhi tingkat kepuasan minimal

pemustakanya. Selisih (gap) antara layanan yang diterima dengan tingkat harapan diukur sebagai kesenjangan untuk menunjukkan tingkat maksimum kepuasan, jika hasilnya positif. Ketidakpuasan jika hasilnya negatif. Sangat normal jika selisih tingkat persepsi dengan tingkat harapan sesungguhnya hasilnya negatif, karena gap positif pada ukuran ini menunjukkan kesempurnaan untuk perpustakaan. Namun, kesenjangan antara tingkat persepsi dengan tingkat minimal biasanya harus positif untuk memastikan bahwa perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan minimal pemustakanya (Khaerudin, 2015).

LibQual+™ adalah salah satu pengukuran tingkat layanan perpustakaan yang digunakan untuk mengumpulkan, memahami, dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan mengenai kualitas layanan. LibQual+™ memungkinkan penilaian sistematis dalam mengukur kualitas layanan perpustakaan. Tujuan dari LibQual+™ adalah:

- a) Mendorong sebuah budaya unggul dalam memberikan layanan perpustakaan.
- b) Membantu pengguna perpustakaan agar lebih memahami persepsi dari kualitas layanan perpustakaan.
- c) Mengumpulkan dan menafsirkan masukan pengguna perpustakaan secara sistematis dari waktu ke waktu.
- d) Memberikan penilaian perpustakaan dengan informasi dari rekan lembaga lain sebagai pembandingan.
- e) Mengidentifikasi praktek-praktek terbaik dalam pelayanan perpustakaan.
- f) Meningkatkan analitis staf perpustakaan dan kemampuan untuk bertindak terhadap data (Ramadita, 2014).

Pada dasarnya penilaian kualitas layanan yaitu “*Only customers judge quality; all other judgments are essentially irrelevant* (hanya pengguna yang berhak menilai suatu kualitas layanan, seluruh penilaian lain sebenarnya tidaklah relevan).” Metode LibQual+™ digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka (minimum dan yang diinginkan). Metode LibQual+™ dapat juga digunakan untuk mengkaji suatu proses. Artinya, metode tersebut mengumpulkan data dari suatu proses. Metode ini merupakan metode yang paling efisien dalam mengukur kinerja serta berguna untuk mengetahui layanan mana yang harus diperbaiki maupun layanan yang

perlu ditingkatkan. Metode LibQual+™ berguna sebagai sarana penilaian atau pengukuran yang dilakukan pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan yang diberikan kepada pengguna, apakah sesuai dengan yang diharapkan pengguna atau belum memenuhi kebutuhan pengguna. Keuntungan menggunakan metode LibQual+™ dalam perpustakaan:

- a) Untuk mengidentifikasi praktek-praktek dalam layanan perpustakaan, menganalisa defisit dan mengalokasikan sumber daya agar efektif.
- b) Untuk menilai layanan perpustakaan agar sesuai dengan harapan pengguna.
- c) Membandingkan kinerja perpustakaan dengan institusi lain.
- d) Kesempatan untuk menarik komunitas dengan adanya keunggulan di layanan perpustakaan.
- e) Memberikan kesempatan bagi pengguna perpustakaan untuk memberikan masukan dalam memperbaiki kualitas layanan perpustakaan sehingga dapat mengembangkan perpustakaan sesuai dengan harapan pengguna (Ramadita, 2014).

Metode LibQual+™ memang di desain untuk mengukur kualitas layanan dalam perpustakaan. Metode ini dibuat untuk mengetahui apa yang dirasakan pengguna (persepsi) dan mengetahui harapan pengguna terhadap layanan yang diberikan perpustakaan. Dengan adanya metode LibQual+™, perpustakaan bisa lebih mengetahui apa yang diinginkan pengguna dan kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan.

## **2.6 Important Performance Analysis (IPA)**

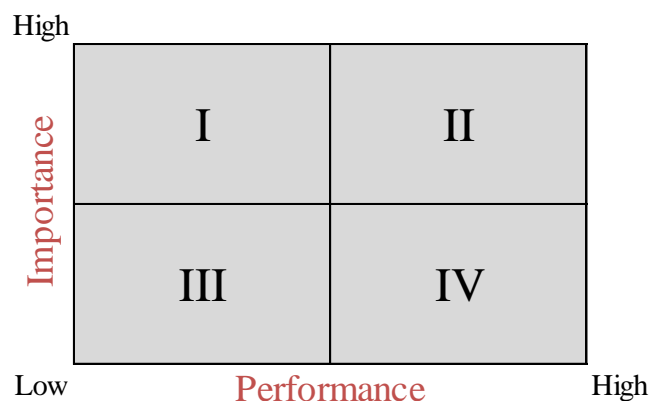
*Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu suatu Analisa yang mengkaitkan antara tingkat kepentingan (*importance*) suatu indikator (atribut) yang dimiliki objek tertentu dengan kenyataan (*performance*) yang dirasakan oleh pemustaka. Menurut Endang Fatmawati (2013:249), cara termudah untuk mengukur kepuasan pemustaka dengan model IPA terdiri dari dua komponen yaitu:

1. Analisa kuadran, melalui Analisa kuadran akan dapat diketahui respon pemustaka terhadap layanan yang diberikan perpustakaan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja perpustakaan.

2. Analisa kesenjangan (*gap*), merupakan Analisa yang digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja layanan perpustakaan dengan harapan pemustaka terhadap layanan yang telah diberikan.

Diagram IPA terdiri dari empat kuadran, yaitu:

- Kuadran I, wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi kenyataannya kinerjanya belum sesuai dengan harapan pemustaka. Indikator-indikator yang masuk kuadran ini harus segera ditingkatkan kinerjanya.
- Kuadran II, wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang tinggi pula. Indikator-indikator yang masuk kuadran ini harus tetap dipertahankan kinerjanya karena semua indikator ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul dimata pemustaka.
- Kuadran III, wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah. Indikator-indikator yang masuk kuadran ini memberikan pengaruh yang sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan pemustaka.
- Kuadran IV, wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pemustaka terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang tinggi. Biaya yang digunakan untuk menunjang Indikator yang masuk kuadran ini harus dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat pengeluaran (Milu).



**Gambar 2. 1 Diagram Importance Performance Analysis**

## 2.7 Indeks Kepuasan Pemustaka

Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP) merupakan Analisa kuantitatif berupa persentase pemustaka yang senang dalam suatu survei kepuasan pemustaka. IKP diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari indikator-indikator produk atau jasa tersebut.

**Tabel 2. 1 Indeks Kepuasan Pemustaka**

<b>Indikator</b>	<b>Kepentingan (I) Skala : 1-9</b>	<b>Kepuasan (P) Skala : 1-9</b>	<b>Skor (S) <math>S = I \times P</math></b>
.....	.....	.....	.....
Skor total	Total (I) = Y		Total (S) = T

Perhitungan keseluruhan IKP menurut Bhote yang dikutip Suparman (2007:28) diilustrasikan pada tabel 2.1. Nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh Y, dan juga hasil kali (I) dengan P pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh T. IKP diperoleh dari perhitungan  $(T/9Y) \times 100\%$ . Nilai 9 (pada 9Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. IKP menyatakan “Puas” jika nilainya lebih besar dari 80% ( $IKP > 80\%$ ), “Cukup puas” jika nilainya kurang dari 80% dan lebih besar dari 50% ( $80\% > IKP > 50\%$ ), dan “Tidak puas” jika kurang dari 50% ( $IKP < 50\%$ ) (Milu).

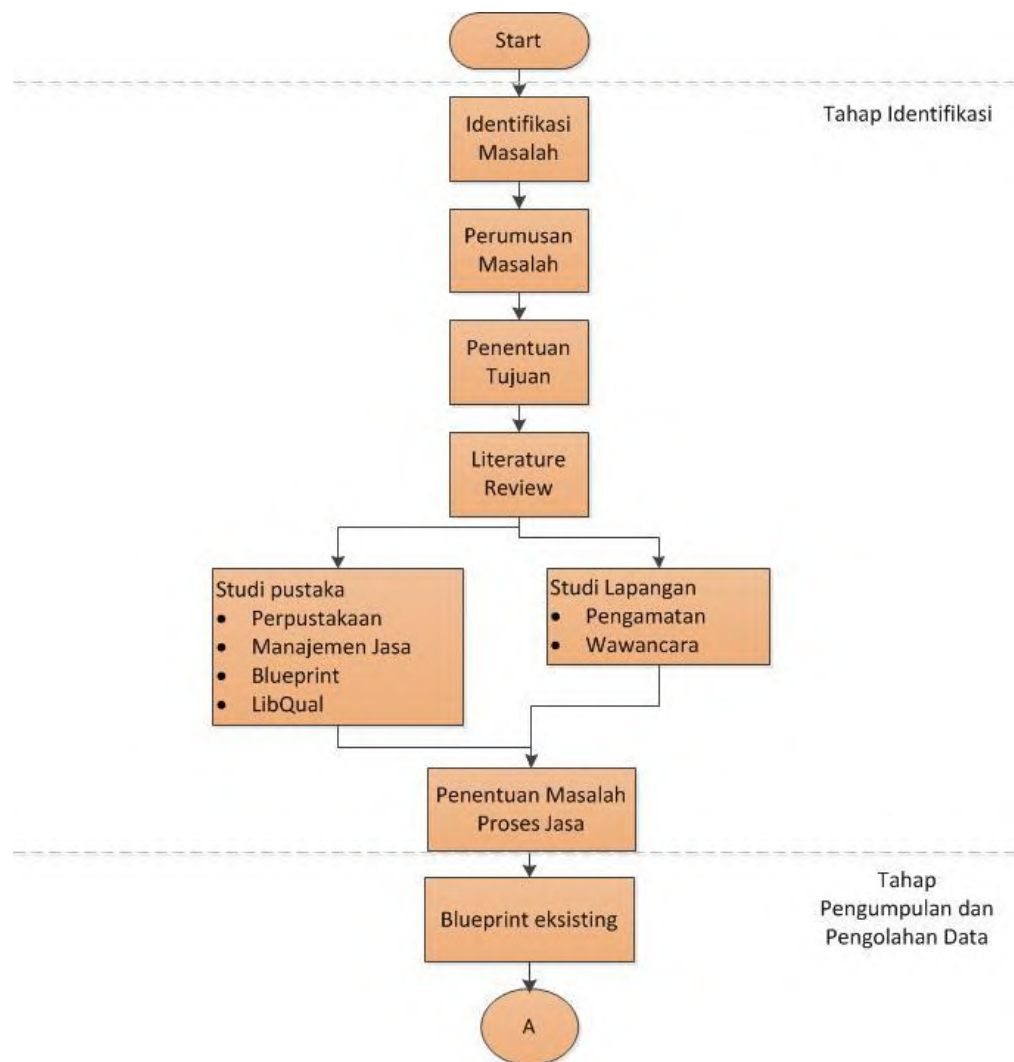
*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai langkah-langkah sistematis yang dilakukan dalam melakukan penelitian, yaitu kerangka berpikir, formulasi, dan seterusnya hingga akhirnya dapat ditemukan solusi dan menghasilkan hasil pembahasan untuk menemukan kesimpulan dari penelitian. Langkah-langkah pelaksanaan penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut.

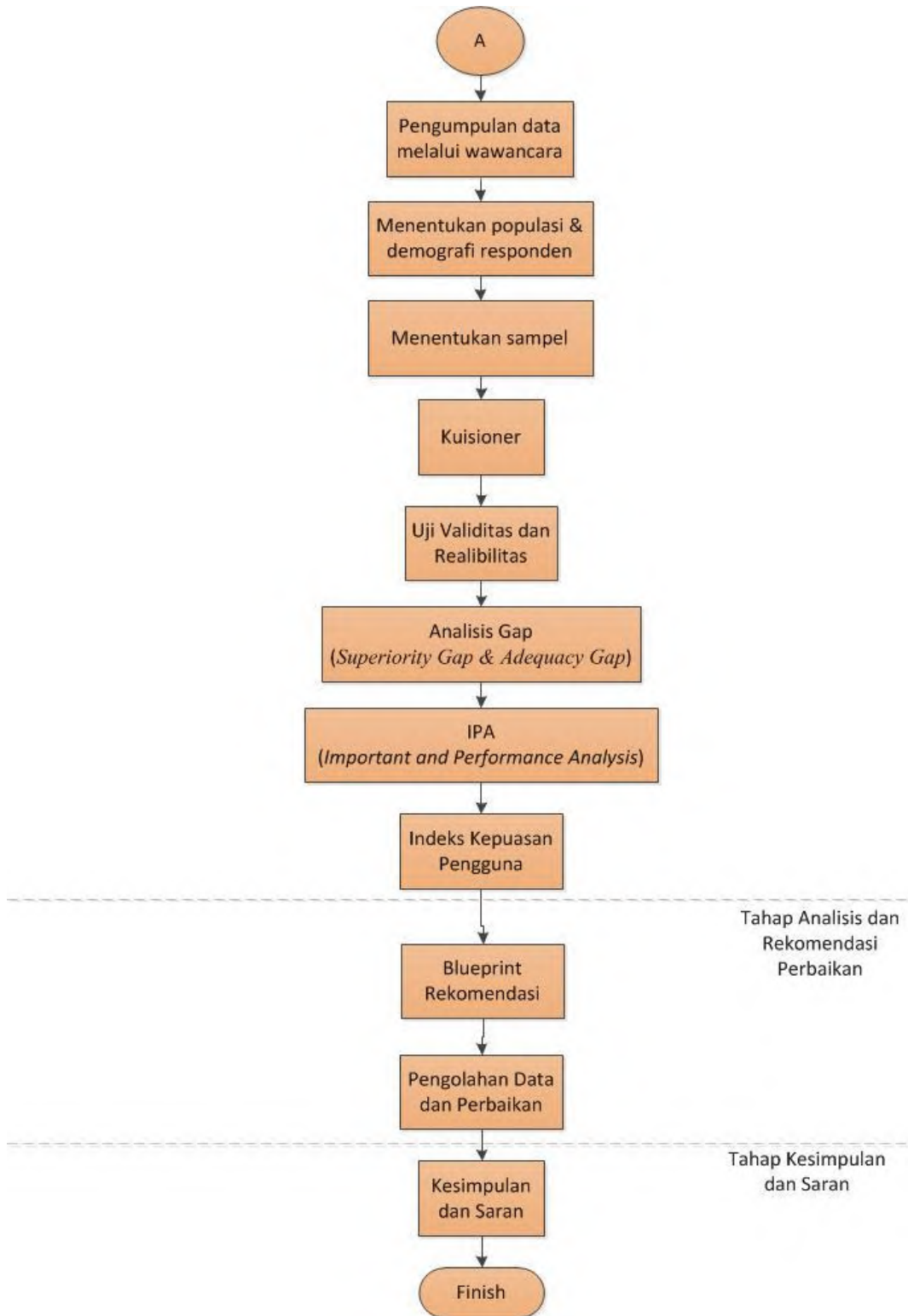
### 3.1 *Flowchart*

*Flowchart* dari penelitian ini adalah sebagai berikut :



**Gambar 3.1** *Flowchart* Penelitian





**Gambar 3. 2 Flowchart Penelitian (lanjutan)**

### 3.2 Tahap Identifikasi

Pada tahap identifikasi dilakukan proses pencarian informasi terkait permasalahan-permasalahan yang ada pada objek amatan serta mencari informasi terkait metode-metode apa yang tepat untuk diaplikasikan dalam penelitian. Pada tahap ini, aktivitas-aktivitas yang dijalankan diantaranya:

#### 1. Identifikasi Masalah

Aktivitas identifikasi masalah dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung ke perpustakaan Bung Karno serta melakukan wawancara terhadap pegawai terkait permasalahan yang terjadi di bagian layanan perpustakaan .

#### 2. Perumusan Masalah

Dari hasil identifikasi masalah tersebut kemudian diperoleh macam-macam permasalahan yang ada pada Perpustakaan Bung Karno secara keseluruhan.

#### 3. Penentuan Tujuan

Penentuan tujuan penelitian dilakukan untuk memberikan sebuah luaran yang jelas dari penelitian yang akan dijalankan. Tujuan penelitian dibuat berdasarkan rumusan permasalahan yang telah dihasilkan pada aktivitas sebelumnya.

#### 4. Literatur Review

- Studi Pustaka

Studi literatur dilakukan untuk mendapatkan teori dan metode yang cocok untuk diaplikasikan dalam memecahkan permasalahan. Teori dan metode dapat berasal dari jurnal, buku, maupun materi–materi perkuliahan yang terkait dengan permasalahan. Pada penelitian ini, teori dan metode yang digunakan antara lain manajemen jasa, *blueprint eksisting*, dan *library quality*. Selain itu mengidentifikasi organisasi yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana profil perpustakaan Bung Karno serta sistem layanan yang diterapkan di perpustakaan tersebut. Mengetahui tujuan dibuatnya Perpustakaan Bung Karno serta bagaimana peran fungsinya.

- Studi Lapangan

Studi lapangan dilakukan untuk memastikan data apa saja yang dibutuhkan peneliti untuk menyelesaikan permasalahan yang ada apakah data sudah tersedia di lapangan atau diperlukan pengambilan data secara primer. Studi lapangan juga dilakukan untuk mengecek kembali hasil studi literatur

yang dilakukan, apakah sudah sesuai dengan kondisi *eksisting* objek amatan ataukah diperlukan studi literatur tambahan. Studi lapangan yang dilakukan adalah dengan pengamatan secara langsung dan wawancara.

#### 5. Penentuan Masalah Proses Jasa

Tahap ini adalah menentukan masalah apa yang tepat untuk diAnalisa dan dilakukan penelitian.

### 3.3 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada tahapan pengumpulan dan pengolahan data ini adalah sebagai berikut.

#### 1. *Blueprint eksisting*

*Blueprint eksisting* digunakan untuk mengetahui bagaimana proses berjalannya layanan-layanan yang terdapat di perpustakaan Bung Karno dengan melihat dari berbagai sisi. Yaitu dari sisi pustakawan dan pemustaka serta peralatan atau kegiatan yang mendukungnya. Dari *blueprint* ini dapat diketahui kekurangan yang perlu ditambahkan.

#### 2. Pengumpulan data melalui wawancara

Pengumpulan data ini dilakukan kepada para petugas bagian pelayanan perpustakaan. Wawancara ini dilakukan untuk mengetahui kondisi *eksisting* serta kekurangan dan kelebihan perpustakaan Bung Karno. Selain itu juga untuk mengetahui keluhan-keluhan yang sering dirasakan oleh pengunjung baik melalui kotak saran maupun disampaikan langsung kepada petugas.

#### 3. Menentukan populasi dan demografi responden

Menentukan jumlah populasi rata-rata pengunjung perpustakaan Bung Karno setiap harinya yang akan dijadikan responden dalam pengambilan kuisisioner. Populasi tersebut kemudian dibagi berdasarkan demografinya, seperti mahasiswa, pegawai, pelajar, dan sebagainya.

#### 4. Menentukan sampel

Penentuan sampel penelitian ini didasarkan pada teknik *probability sampling* yaitu dengan *Simple Random Sampling* untuk anggota populasi dengan memberi angket kuisisioner langsung kepada responden yang berkunjung ke perpustakaan. Pembagian sampling tersebut juga ditentukan berdasarkan demografinya. Sampel

dapat ditentukan besarnya jika subyeknya kurang dari 100 orang sebaiknya diambil semua, jika subyeknya besar atau lebih dari 100 orang dapat diambil 10-15% atau 20-25% (Milu).

#### 5. Kuisisioner

Pada tahap ini dilakukan pembuatan dan pembagian kuisisioner kepada responden yang telah ditentukan jumlahnya tersebut. Kuisisioner dibuat berdasarkan kondisi sebenarnya yang diketahui dari hasil wawancara serta berdasarkan dimensi pada LibQual.

#### 6. Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam tahapan ini adalah melakukan pengujian validitas dan realibilitas. Uji validitas data digunakan sebagai alat untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dapat dikatakan valid atau sah, jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner dengan menggunakan korelasi bivariate. Menurut Sugiyono dalam buku Andi Milu, apabila validitas setiap pertanyaan lebih besar dari 0,30 maka butir pertanyaan dianggap valid.

Pengujian validitas dilakukan dengan beberapa langkah-langkah, yaitu: a) Mendefinisikan secara operasional konsep yang akan diukur; b) Melakukan uji coba skala pengukuran dengan menggunakan responden; c) Mempersiapkan tabel jawaban; dan d) Menghitung korelasi bivariate dengan menggunakan program SPSS.

Reliabilitas adalah suatu indeks tentang sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Jika suatu alat ukur dapat digunakan dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukurannya diproses relatif secara konsisten, maka alat ukur tersebut dianggap reliable. Artinya suatu alat ukur yang digunakan konsisten dalam mengukur gejala yang sama. Menurut Sugiyono bahwa uji reliabilitas ditentukan dengan koefisien *Cronbach's Alpha* dengan mensyaratkan suatu instrument yang reliable jika memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* di atas 0,60 (Milu).

#### 7. Analisa Gap (*Superiority Gap & Adequacy Gap*)

Analisa data ini menggunakan statistik deskriptif, dimana metode Analisa yang digunakan berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu gugus data

sehingga memberikan informasi yang jelas. Teknik Analisa data statistik deskriptif ini digunakan untuk menganalisa harapan dan persepsi responden terhadap seluruh variabel penelitian (Khaerudin, 2015).

Prosedur Analisa data yang dilakukan sebagai berikut :

- a. Menghitung total skor harapan *minimum*, total skor harapan yang diinginkan (*desired*) dan total skor persepsi (*perceived*) untuk setiap butir pernyataan.
- b. Menghitung skor rata-rata harapan *minimum*, harapan yang diinginkan (*desired*) dan persepsi (*perceived*).
- c. Membandingkan skor rata-rata harapan *minimum*, harapan yang diinginkan (*desired*) dan persepsi (*perceived*), sehingga akan diperoleh skor kesenjangan (*gap score*) untuk mengetahui kualitas layanan.

Terdapat tiga istilah dalam perhitungan ini yaitu:

- a. AG yaitu *Adequacy Gap* adalah nilai selisih yang diperoleh dari rumus:  $P$  (*Perceived*) -  $M$  (*Minimum*).
- b. SG yaitu *Superiority Gap* adalah nilai selisih yang diperoleh dari rumus:  $P$  (*Perceived*) -  $D$  (*Desired*)
- c. *Zone of tolerance*

#### 8. IPA (*Important and Performance Analysis*)

Membandingkan antara kepentingan dan *performance* yang dirasakan oleh pemustaka sehingga mengetahui layanan apa saja yang perlu segera diperbaiki, atau ditambah. Tujuan dari IPA ini adalah untuk mengetahui posisi setiap atribut berdasarkan kepentingan dan kenyataannya sehingga mengetahui besar kesenjangannya.

#### 9. Indeks Kepuasan Pemustaka

Merupakan Analisa kuantitatif berupa persentase pemustaka yang senang dalam suatu survei kepuasan pemustaka. IKP diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari indikator-indikator kualitas layanan perpustakaan tersebut.

### 3.4 Tahap Analisa dan Rekomendasi Perbaikan

#### 1. *Blueprint* Rekomendasi

Membuat *blueprint* rekomendasi berdasarkan konsep atau atribut yang telah terpilih tersebut. Pembuatan *blueprint* rekomendasi ini untuk memudahkan pemahaman ketika mengaplikasikan konsep terpilih dan membandingkannya dengan *blueprint* eksisting.

## 2. Pengolahan Data dan Perbaikan

Melakukan Analisa terhadap keseluruhan data dan konsep perbaikan mana saja yang dipilih serta diprioritaskan untuk segera dikerjakan

### **3.5 Tahap Kesimpulan dan Saran**

Pada tahap ini disusun kesimpulan yang didapat dari serangkaian penelitian yang telah dilakukan dan diberikan saran–saran untuk perpustakaan serta penelitian selanjutnya.

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## **BAB IV**

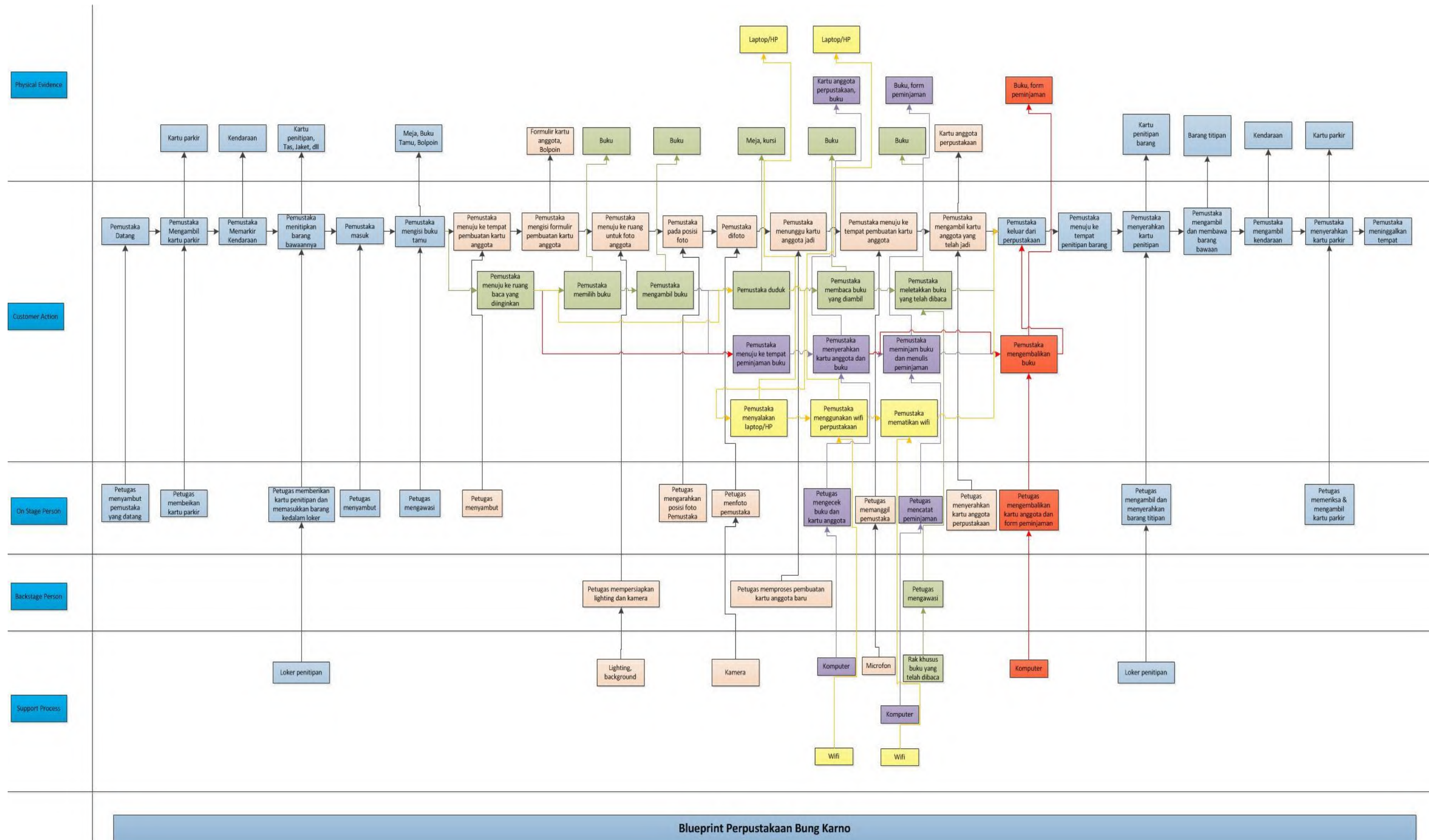
### **PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini akan dibahas mengenai pengumpulan data mengenai Perpustakaan Bung Karno dan pengumpulan data yang akan diolah mengenai kualitas jasa Perpustakaan Bung Karno.

#### **4.1 *Blueprint Eksisting***

*Blueprint eksisting* yang ada di perpustakaan Bung Karno adalah sebagai berikut.





Gambar 4. 1 *Blueprint* Perpustakaan Bung Karno

Keterangan:

	Kegiatan secara umum		Mengembalikan buku
	Pembuatan Kartu anggota Perpustakaan		Meminjam buku
	Membaca		Menggunakan wifi

Terdapat lima kegiatan utama yang ditulis dalam *blueprint* tersebut, yaitu pembuatan kartu anggota baru, membaca, mengembalikan buku, meminjam buku, dan menggunakan wifi perpustakaan. Kejadiannya secara umum dimulai dari pengunjung atau pemustaka yang datang dan memarkir kendaraannya. Kemudian menitipkan barang bawaannya seperti tas, jaket, dan lain-lain. Lalu pemustaka masuk perpustakaan dan melakukan salah satu atau kombinasi dari kelima kegiatan tersebut. Kombinasi kegiatan tersebut contohnya pemustaka membuat kartu anggota baru, sambil menunggu kartu anggota jadi pemustaka ke ruang baca untuk membaca buku. Di perpustakaan Bung Karno terdapat 4 ruang baca yaitu koleksi majalah, koleksi umum, koleksi khusus Bung Karno, dan ruang baca anak-anak yang tempatnya terpisah dengan ruang baca yang lain serta terdapat ruang audiovisual dan ruang referensi. Ketika kartu anggota sudah jadi, pemustaka dipanggil melalui mikrofon, kemudian menuju ke front office tempat pembuatan kartu anggota. Setelah kartu anggota sudah diterima pemustaka bisa langsung meminjam buku yang diinginkan. Selesai melakukan kegiatan tersebut, pemustaka keluar perpustakaan dan mengambil barang yang telah dititipkan dan menuju tempat parkir. Selain contoh tersebut, kegiatan juga bisa dilakukan dari kombinasi yang lain seperti mengembalikan buku, membaca, menggunakan wifi, dan meminjam buku.

Terdapat lima komponen pada *blueprint*, yaitu *physical evidence*, *customer action*, *onstage person*, *backstage person*, dan *support process*. Komponen yang paling sedikit kejadiannya adalah pada *backstage person* yaitu petugas mempersiapkan kamera untuk foto anggota baru perpustakaan, petugas memproses pembuatan kartu anggota baru, dan petugas mengawasi pengembalian atau peletakan buku yang telah dibaca pada rak khusus, apabila ada pembaca yang lalai maka akan ditegur atau diberi tahu.

## 4.2 Populasi dan Sampel

Sebelum melakukan penyebaran kuisioner maka terlebih dahulu mengetahui jumlah populasi dan demografi dari pengunjung Perpustakaan Bung Karno. Populasi dan demografi ini selanjutnya untuk menentukan jumlah sampel yang akan dipakai di masing-masing demografi sebagai koresponden dari kuisioner yang dibuat.

**Tabel 4. 1 Rata-rata populasi perhari pada tiap bulan tahun 2015**

NO	BULAN	STATUS				JUMLAH	RATA-RATA PER HARI
		PELAJAR	MAHASISWA	PEGAWAI	UMUM		
1	JANUARI	3.612	1.924	92	1.416	7.044	234,8
2	PEBRUARI	2.957	1.373	93	1.198	5.621	187,4
3	MARET	5.037	1.980	120	2.066	9.203	306,8
4	APRIL	3.997	1.591	118	1.090	6.796	226,5
5	MEI	4.372	1.455	182	1.188	7.197	239,9
6	JUNI	4.179	910	229	1.208	6.526	217,5
7	JULI	2.466	649	85	1.090	4.290	143,0
8	AGUSTUS	2.935	1.105	142	1.067	5.249	175,0
9	SEPTEMBER	3.657	1.402	329	1.064	6.452	215,1
10	OKTOBER	3.306	1.071	127	1.066	5.570	185,7
11	NOPEMBER	4.040	1.518	345	1.408	7.311	243,7
12	DESEMBER	4.895	1.676	101	1.441	8.113	270,4
	JUMLAH	45.453	16.654	1.963	15.302	<b>79.372</b>	
	RATA2 PER BULAN	3.787,8	1.387,8	163,6	1.275,2	<b>6.614,3</b>	
	RATA2 PER HARI	126,3	46,3	5,5	42,5	<b>220,5</b>	

Untuk menentukan jumlah sampel, populasi yang dipakai adalah rata-rata populasi per hari. Dari tabel 4.1 dapat dilihat bahwa rata-rata populasi perhari jika dibulatkan keatas adalah 221 orang. Dari rata-rata populasi tersebut kemudian *breakdown* menjadi beberapa demografi untuk ditentukan sampelnya yaitu pelajar, mahasiswa, pegawai, dan umum. Demografi ini didapatkan berdasarkan data yang dicatat oleh Perpustakaan Bung Karno.

Rumus yang digunakan untuk menghitung jumlah sampel adalah

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

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi (221)

e = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (10%)

$$n = \frac{220,5}{1 + (220,5 \times 10\%^2)} = 69$$

**Tabel 4. 2 Jumlah sampel di tiap demografi**

	<b>Rata-rata per hari</b>	<b>Sampel</b>
Pelajar	126,2583333	40
Mahasiswa	46,26111111	15
Pegawai	5,452777778	2
Umum	42,50555556	14
<b>Jumlah</b>	<b>220,4777778</b>	<b>71</b>

$$\text{Pelajar} = \frac{126,3}{1+(126,3 \times 10\%^2)} = 40$$

$$\text{Mahasiswa} = \frac{46,3}{1+(46,3 \times 10\%^2)} = 15$$

$$\text{Pegawai} = \frac{5,5}{1+(5,5 \times 10\%^2)} = 2$$

$$\text{Umum} = \frac{42,5}{1+(42,5 \times 10\%^2)} = 14$$

Jumlah total dari sampel yang diambil adalah 71 orang dengan kombinasi seperti diatas.

### 4.3 Kuisisioner

Berkut adalah poin-poin pertanyaan yang ada di kuisisioner.

**Tabel 4. 3 Pertanyaan pada kuisisioner**

<i>Access to information</i>	
<b>Ai1</b>	Kelengkapan koleksi umum (buku, majalah, jurnal, surat kabar, dll)
<b>Ai2</b>	Kelengkapan koleksi khusus Bung Karno
<b>Ai3</b>	Kemudahan untuk menemukan koleksi
<b>Ai4</b>	Kemudahan akses website
<b>Ai5</b>	Kemutakhiran koleksi

<b>Ai6</b>	Kecepatan waktu dalam mendapatkan informasi
<b>Ai7</b>	Kelancaran dalam mengakses informasi
<b>Ai8</b>	Kelengkapan peralatan
<b>Ai9</b>	Kenyamanan perpustakaan
<b>Ai10</b>	Relevansi koleksi
<b><i>Affect of service</i></b>	
<b>As1</b>	Kecepatan respon petugas perpustakaan
<b>As2</b>	Keramahan & kesopanan petugas
<b>As3</b>	Selalu siap siaga merespon permintaan pengguna
<b>As4</b>	Kepuasan pelayanan
<b>As5</b>	Suka membantu pengguna yang kesulitan
<b>As6</b>	Memberikan perhatian kepada setiap pengguna
<b>As7</b>	Mengerti kebutuhan pengguna
<b><i>Personal Control</i></b>	
<b>P1</b>	Adanya peralatan modern yang memudahkan pengguna dalam mengakses informasi
<b>P2</b>	Kemudahan menggunakan fasilitas
<b>P3</b>	Adanya susunan buku di rak yang memudahkan pengguna dalam pencariannya
<b>P4</b>	Adanya katalog (kartu/komputer) yang mudah digunakan
<b>P5</b>	Adanya peraturan yang jelas
<b><i>Library as place</i></b>	
<b>L1</b>	Desain dan luas ruangan yang mencukupi
<b>L2</b>	Petunjuk tempat keberadaan perpustakaan
<b>L3</b>	Kebersihan ruangan
<b>L4</b>	Kelengkapan ruangan
<b>L5</b>	Kenyamanan tempat
<b>L6</b>	Kekondusifan tempat, dapat digunakan untuk berkonsentrasi
<b>L7</b>	Ketenangan tempat
<b>L8</b>	Fasilitas ruangan untuk multimedia cukup memadai
<b>L9</b>	Fasilitas ruang perpustakaan cukup memadai seperti meja, kursi, rak dsb

<b>L10</b>	Tersedianya fasilitas toilet umum
<b>L11</b>	Tempat Parkir

Kuisisioner yang dibuat terdiri dari empat poin yaitu *access to information*, *affect of service*, *personal control*, dan *library as place*. Serta terdiri dari tiga bagian yaitu harapan minimum, harapan, dan persepsi. Harapan minimum menyatakan layanan minimum/minimal yang ingin diterima. Harapan menyatakan tingkat layanan sesungguhnya yang diharapkan. Sedangkan persepsi menyatakan tingkat layanan perpustakaan yang telah dirasakan.

Kuisisioner tersebut kemudian di generate seperti pada tabel 4.4.

**Tabel 4. 4 Hasil generate kuisioner**

<b>Baru</b>			<b>Lama</b>
<b>Access to information</b>			
<b>Ai1</b>	Kelengkapan koleksi umum (buku, majalah, jurnal, dan surat kabar, dll)	<b>Ai1</b>	Kelengkapan koleksi umum (buku, majalah, jurnal, dan surat kabar, dll)
<b>Ai2</b>	Kelengkapan koleksi khusus Bung Karno	<b>Ai2</b>	Kelengkapan koleksi khusus Bung Karno
<b>Ai3</b>	Kemutakhiran koleksi	<b>Ai5</b>	Kemutakhiran koleksi
<b>Ai4</b>	Kemudahan akses informasi	<b>Ai3</b>	Kemudahan untuk menemukan koleksi
		<b>Ai4</b>	Kemudahan akses website
		<b>Ai6</b>	Kecepatan waktu dalam mendapatkan informasi
		<b>Ai7</b>	Kelancaran dalam mengakses informasi
<b>Ai5</b>	Relevansi koleksi dengan kebutuhan pemustaka	<b>Ai10</b>	Relevansi koleksi
<b>Affect of service</b>			
<b>As1</b>	Kecepatan respon petugas perpustakaan	<b>As1</b>	Kecepatan respon petugas perpustakaan
		<b>As3</b>	Selalu siap siaga merespon permintaan pengguna
<b>As2</b>	Keramahan & kesopanan petugas	<b>As2</b>	Keramahan & kesopanan petugas
		<b>As4</b>	Kepuasan pelayanan
<b>As3</b>	Memberikan perhatian kepada pengguna	<b>As5</b>	Suka membantu pengguna yang kesulitan
		<b>As6</b>	Memberikan perhatian kepada setiap pengguna

Baru			Lama
		As7	Mengerti kebutuhan pengguna
<b>Personal Control</b>			
P1	Kemudahan pemanfaatan	P1	Adanya peralatan modern yang memudahkan pengguna dalam mengakses informasi
		P2	Kemudahan menggunakan fasilitas
		P4	Adanya katalog (kartu/komputer) yang mudah digunakan
P2	Tata letak yang ergonomis	P3	Adanya susunan buku di rak yang memudahkan pengguna dalam pencariannya
P3	Adanya peraturan yang jelas	P5	Adanya peraturan yang jelas
<b>Library as place</b>			
L1	Desain dan luas ruangan yang mencukupi	L1	Desain dan luas ruangan yang mencukupi
L2	Petunjuk tempat keberadaan perpustakaan	L2	Petunjuk tempat keberadaan perpustakaan
L3	Kebersihan ruangan	L3	Kebersihan ruangan
L4	Kenyamanan tempat	Ai9	Kenyamanan perpustakaan
		L5	Kenyamanan tempat
L5	Kekondusifan tempat, dapat digunakan untuk berkonsentrasi	L6	Kekondusifan tempat, dapat digunakan untuk berkonsentrasi
		L7	Ketenangan tempat
L6	Kelengkapan fasilitas	Ai8	Kelengkapan peralatan
		L4	Kelengkapan ruangan



Baru			Lama
		<b>L8</b>	Fasilitas ruangan untuk multimedia cukup memadai
		<b>L9</b>	Fasilitas ruang perpustakaan cukup memadai seperti meja, kursi, rak dsb
		<b>L10</b>	Tersedianya fasilitas toilet umum
		<b>L11</b>	Tempat Parkir

Dari hasil kuisisioner yang disebar, nilai modus tiap poin kuisisioner adalah sebagai berikut.

**Tabel 4. 5 Nilai modus tiap poin kuisisioner**

<b>Poin</b>	<b>Harapan minimum</b>	<b>Harapan</b>	<b>Persepsi</b>
<b>Ai1</b>	7	8	7
<b>Ai2</b>	7	8	7
<b>Ai3</b>	7	8	7
<b>Ai4</b>	7	8	7
<b>Ai5</b>	8	9	7
<b>As1</b>	7	8	7
<b>As2</b>	7	8	7
<b>As3</b>	7	8	7
<b>P1</b>	8	9	8
<b>P2</b>	8	9	8
<b>P3</b>	7	9	8
<b>L1</b>	8	9	8
<b>L2</b>	7	8	7
<b>L3</b>	8	8	8
<b>L4</b>	8	9	8
<b>L5</b>	7	9	8
<b>L6</b>	7	9	8

#### **4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas**

Setelah hasil kuisisioner tersebut direkap kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas menggunakan SPSS. Caranya adalah

1. masukkan semua data dan jumlah tiap poin pada *data view* di SPSS.
2. Beri nama semua label atau kolom pada *variabel view*.
3. Klik *Analyze*, pilih *Scale* kemudian pilih *Reliability Analysis*.
4. Sorot semua pernyataan kecuali jumlah, pindahkan ke kolom *items*.
5. Klik *statistics*, pada *Descriptive for* klik *Scale if item deleted*.
6. Klik *continue, oke*.

**Tabel 4. 6 Hasil uji statistik tiap poin pada tiap bagian**

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ai1	356,4507	3023,823	,736	,971
Ai2	356,1127	3027,701	,716	,971
Ai3	356,3239	3015,022	,775	,971
Ai4	356,1831	3028,295	,709	,971
Ai5	356,7465	3012,621	,614	,972
As1	356,2958	3033,726	,698	,971
As2	356,2113	3022,512	,743	,971
As3	356,5211	3003,139	,787	,971
P1	356,1831	2994,152	,763	,971
P2	355,8732	3002,312	,761	,971
P3	355,9014	3004,804	,775	,971
L1	355,7465	2982,849	,804	,971
L2	356,1408	2996,551	,789	,971
L3	355,7324	3014,370	,712	,971
L4	355,7465	3007,563	,727	,971
L5	356,2535	2999,506	,771	,971
L6	356,0563	2995,540	,796	,971
HAI1	355,0282	3021,713	,849	,971
HAI2	354,7183	3105,491	,522	,972
HAI3	354,9859	3036,500	,754	,971
HAI4	354,9437	3062,911	,681	,971
HAI5	354,7746	3058,748	,687	,971
HAs1	354,8028	3101,046	,519	,972
HAs2	354,9437	3047,140	,720	,971
HAs3	355,2254	3035,091	,775	,971
HP1	354,6761	3110,651	,449	,972
HP2	354,4507	3108,337	,521	,972
HP3	354,5352	3136,281	,373	,972
HL1	354,3803	3113,525	,485	,972
HL2	354,7324	3121,313	,416	,972
HL3	354,3944	3136,271	,404	,972
HL4	354,3662	3101,835	,584	,972
HL5	354,6620	3088,656	,583	,972
HL6	354,5493	3076,080	,662	,971
PAi1	355,6197	3104,382	,464	,972
PAi2	355,5775	3078,590	,624	,972

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PAi3	355,8592	3064,208	,718	,971
PAi4	355,7887	3101,198	,496	,972
PAi5	356,0563	3057,682	,577	,972
PAs1	355,5493	3118,937	,426	,972
PAs2	355,7183	3120,662	,356	,972
PAs3	356,0282	3079,199	,529	,972
PP1	355,5634	3058,849	,618	,972
PP2	355,3662	3068,578	,515	,972
PP3	355,1127	3108,216	,461	,972
PL1	355,2254	3053,634	,646	,971
PL2	355,6479	3065,003	,726	,971
PL3	354,8169	3136,523	,403	,972
PL4	354,9859	3138,614	,347	,972
PL5	355,4789	3076,539	,615	,972
PL6	355,1268	3100,027	,502	,972

**Tabel 4. 7 Hasil uji validitas****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	71	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	71	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Tabel 4. 8 Hasil uji reliabilitas****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
0,972	51

Data yang dimasukkan atau yang diolah menggunakan spss berjumlah 71 yaitu jumlah kuisisioner yang telah disebar dan diisi oleh koresponden. Sedangkan jumlah itemnya adalah 51 yaitu 17 poin pertanyaan di tiap kategori harapan minimum, harapan, dan persepsi. Hasil dari pengolahan data statistik tersebut menunjukkan hasil uji validitas dan reliabilitas.

## 4.5 Importance Performance Analysis (IPA)

### 4.5.1 Uji Gap

Uji gap ini untuk mengetahui seberapa besar kesenjangan serta apakah masih termasuk di zona toleransi antara harapan minimum, harapan, dan persepsi atau layanan yang telah dirasakan oleh pengunjung atau pemustaka.

Tabel 4. 9 Gap per poin

<b>Poin</b>	<b><i>Adequacy Gap</i></b>	<b><i>Superority Gap</i></b>	<b><i>Zone of tolerance</i></b>
<b>Ai1</b>	0	-1	v
<b>Ai2</b>	0	-1	v
<b>Ai3</b>	0	-1	v
<b>Ai4</b>	0	-1	v
<b>Ai5</b>	-1	-2	
<b>As1</b>	0	-1	v
<b>As2</b>	0	-1	v
<b>As3</b>	0	-1	v
<b>P1</b>	0	-1	v
<b>P2</b>	0	-1	v
<b>P3</b>	1	-1	v
<b>L1</b>	0	-1	v
<b>L2</b>	0	-1	v
<b>L3</b>	0	0	v
<b>L4</b>	0	-1	v
<b>L5</b>	1	-1	v
<b>L6</b>	1	-1	v

Keterangan:

1. *Adequacy Gap* = persepsi – harapan minimum

Contoh :  $Ai1 = 7 - 7 = 0$

2. *Superority Gap* = persepsi – harapan

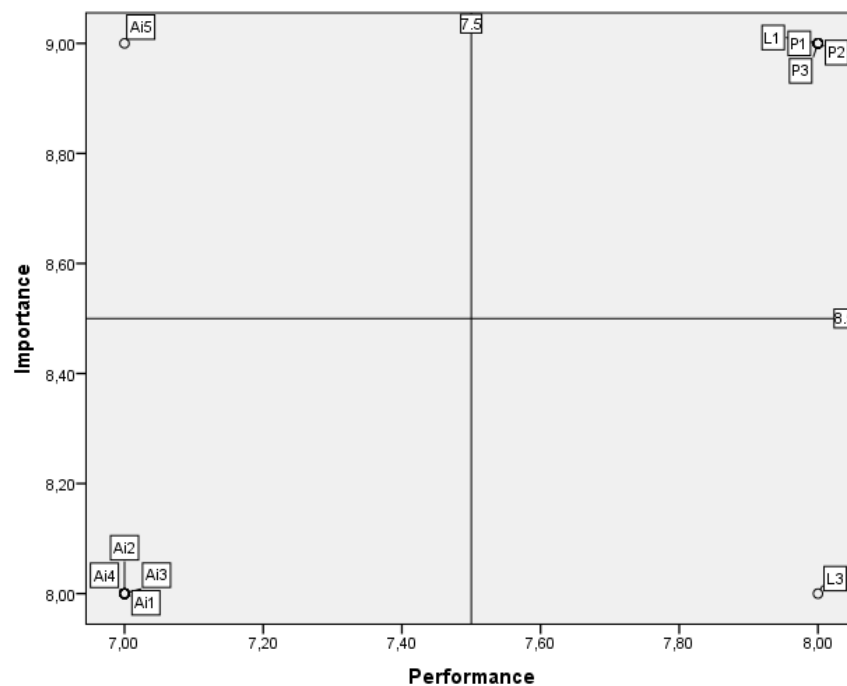
Contoh :  $Ai1 = 7 - 8 = -1$

3. *Zone of tolerance* = zona toleransi apabila nilai AG positif tetapi nilai SG negatif.

#### 4.5.2 Diagram IPA

Pembuatan diagram IPA diperoleh dengan menggunakan SPSS, caranya adalah sebagai berikut:

1. Masukkan nilai rata-rata dari *importance* dan *performance* serta nama dari masing-masing poin (Ai1, Ai1,....., L11) ke dalam *data view* pada spss.
2. Beri nama pada *variabel view*.
3. Klik *graphs*, pilih *legacy dialogs* lalu *scatter*.
4. Pilih *simple scatter* lalu *define*
5. Masukkan *Importance* pada *Y axis*, *performance* pada *X axis*, dan poin pada *label cases by*. Klik *options* lalu centang *display chart with case label*, selanjutnya *continue* dan *Ok*.
6. Muncul diagram IPA, *double* klik pada diagram untuk memberi batas sehingga terdapat 4 kuadran.
7. Klik *options*, *x axis reference line*. *Set to Mean*, centang *attach to line*. Klik *apply*. Begitu juga dengan garis *y*.



Gambar 4. 2 Grafik *Importance Performance Analysis*

Untuk mengetahui seberapa besar persentase terpenuhinya harapan atau kepentingan pemustaka terhadap suatu layanan yang ada di perpustakaan Bung Karno maka dibuat tabel 4.9. Tabel ini juga digunakan untuk menganalisa diagram IPA sehingga diketahui besar kekurangannya.

**Tabel 4. 10 Persentase terpenuhinya harapan pemustaka**

Poin		Harapan		Persepsi		Persentase Kepuasan	
<b>Ai1</b>	<b>Access to information</b>	8	<b>8,200</b>	7	<b>7,000</b>	88%	<b>86%</b>
<b>Ai2</b>		8		7		88%	
<b>Ai3</b>		8		7		88%	
<b>Ai4</b>		8		7		88%	
<b>Ai5</b>		9		7		78%	
<b>As1</b>	<b>Affect of service</b>	8	<b>8,000</b>	7	<b>7,000</b>	88%	<b>88%</b>
<b>As2</b>		8		7		88%	
<b>As3</b>		8		7		88%	
<b>P1</b>	<b>Personal Contol</b>	9	<b>9,000</b>	8	<b>8,000</b>	89%	<b>89%</b>
<b>P2</b>		9		8		89%	
<b>P3</b>		9		8		89%	
<b>L1</b>	<b>Library as place</b>	9	<b>8,667</b>	8	<b>7,833</b>	89%	<b>91%</b>
<b>L2</b>		8		7		88%	
<b>L3</b>		8		8		100%	
<b>L4</b>		9		8		89%	
<b>L5</b>		9		8		89%	
<b>L6</b>		9		8		89%	
<b>Rata-rata</b>		8,471		7,471		88%	

#### 4.6 Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP)

IKP digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari indikator-indikator kualitas layanan Perpustakaan Bung Karno.

**Tabel 4. 11 Nilai IKP**

Poin		IKP		
<b>Ai1</b>	Acces to information	78%	78%	Cukup Puas
<b>Ai2</b>		78%		
<b>Ai3</b>		78%		
<b>Ai4</b>		78%		
<b>Ai5</b>		78%		
<b>As1</b>	Affect of Service	78%	78%	Cukup Puas
<b>As2</b>		78%		
<b>As3</b>		78%		
<b>P1</b>	Personal Control	89%	89%	Puas
<b>P2</b>		89%		
<b>P3</b>		89%		
<b>L1</b>	Library as place	89%	87%	Puas
<b>L2</b>		78%		
<b>L3</b>		89%		
<b>L4</b>		89%		
<b>L5</b>		89%		
<b>L6</b>		89%		
<b>IKP</b>			<b>83%</b>	<b>Puas</b>

Rumus yang digunakan untuk menghitung IKP adalah sebagai berikut

$$\frac{\text{Harapan} \times \text{Persepsi}}{9 \times \text{Harapan}}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKP secara keseluruhan} &= \frac{\sum(\text{Harapan} \times \text{Persepsi})}{9 \times \sum \text{Harapan}} \\ &= \frac{1079}{(9 \times 144)} \\ &= 83\% \\ &= \text{puas} \end{aligned}$$

Nilai 9 merupakan skala yang digunakan dalam kuisioer yaitu 1-9. Sedangkan IKP menyatakan “Puas” jika nilainya lebih besar dari 80%



(IKP>80%), “Cukup puas” jika nilainya kurang dari 80% dan lebih besar dari 50% ( $80\% > \text{IKP} > 50\%$ ), dan “Tidak puas” jika kurang dari 50% ( $\text{IKP} < 50\%$ ).

## BAB V

### ANALISA DAN INTERPRETASI DATA

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai Analisa dan pembahasan data yang telah diolah di bab sebelumnya. Analisa yang dilakukan meliputi analisa data statistik, analisa IPA, Analisa IKP, rekomendasi perbaikan, dan terakhir pembuatan *blueprint* perbaikan.

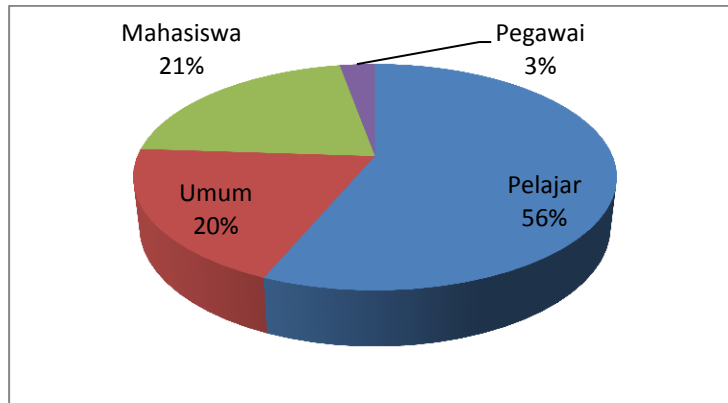
#### 5.1 Analisa Data

Dari hasil rekap kuisisioner, modus nilai terendah pada harapan minimum adalah 7 di poin Ai1, Ai2, Ai3, Ai4, As1, As2, As3, P3, L2, L5, dan L6. Pada bagian persepsi yang mempunyai nilai terendah adalah Ai1, Ai2, Ai3, Ai4, Ai5, As1, As2, As3, dan L2 dengan nilai 7. Pada bagian harapan nilai terendah terletak pada poin Aai1, Ai2, Ai3, Ai4, As1, As2, As3, L2, dan L3 dengan nilai 8. Sedangkan nilai tertinggi harapan minimum, harapan, dan persepsi adalah selain poin-poin diatas dengan nilai masing-masing 8, 9, dan 8.

**Tabel 5. 1 Nilai rata-rata modus pada tiap dimensi**

	Harapan Minimum	Harapan	Persepsi
<i>Access to information</i>	7,200	8,200	7,000
<i>Affect of service</i>	7,000	8,000	7,000
<i>Personal Control</i>	7,667	9,000	8,000
<i>Library as place</i>	7,500	8,667	7,833

Tabel 5.1 menunjukkan nilai rata-rata tiap dimensi berdasarkan hasil kuisisioner. Dari hasil kuisisioner tersebut terlihat bahwa yang memiliki rata-rata nilai tertinggi pada masing-masing bagian adalah *personal control*. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini dianggap yang paling penting oleh pemustaka atau pengunjung. Sehingga tersedianya fasilitas perpustakaan sebagai tempat yang memadai sangat mempengaruhi kepuasan pemustaka.



**Gambar 5. 1** Persentase jumlah responden

Berdasarkan perhitungan sampel dan jumlah responden yang mengisi kuisisioner dapat dilihat pada gambar 5.1. Analisa berdasarkan responden terhadap nilai rata-rata tiap bagian terdapat pada tabel 5.2.

**Tabel 5. 2** Nilai rata-rata berdasarkan responden

	Harapan Minimum	Harapan	Persepsi
Pelajar	6,652	7,965	7,298
Umum	5,762	7,487	6,468
Mahasiswa	6,545	7,762	6,760
Pegawai	3,985	8,076	6,909

Dari tabel 5.2 terlihat bahwa responden yang memiliki harapan minimum terendah dan nilai harapan tertinggi adalah pada pegawai. Artinya rentang nilai kualitas yang ada di perpustakaan Bung Karno sangat luas namun dari kenyataan yang diterima masih belum mencapai harapan sesungguhnya atau harapan maksimal. Responden terbanyak yang paling sering berkunjung dan mengisi kuisisioner ini adalah pelajar yang mempunyai harapan minimum dan persepsi tertinggi. Pelajar disini adalah anak usia SD sampai SMA. Hal ini menunjukkan bahwa ekspektasi terhadap layanan yang diberikan sangat tinggi karena rentang antara harapan minimum dan harapan sesungguhnya yang pendek.

Kotler (2003) menyatakan bahwa: “kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan”. Sebagaimana prinsip dari *LibQual+™* (2008) adalah: “hanya pemustaka yang berhak menilai kualitas

layanan”. Sehingga dalam hal ini ukuran dari kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak perpustakaan sebagai penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pemustaka. Ketika pemustaka menilai layanan yang diberikan kurang sesuai berarti harus ada yang diperbaiki agar sesuai dengan yang diinginkan pemustaka. Secara keseluruhan layanan yang diberikan telah memenuhi nilai minimum namun perlu perbaikan agar mencapai harapan maksimal pemustaka, terutama pada dimensi *personal control*.

## 5.2 Analisa IPA (*Importance Performance Analysis*)

Analisa IPA terbagi menjadi dua yaitu Analisa menggunakan gap dan Analisa diagram IPA.

### 5.2.1 Analisa Gap

Uji gap dalam LibQual ini terbagi menjadi tiga yaitu AG (*Adequacy Gap*), SG (*Superority Gap*), dan *Zone of tolerance*.

AG (*Adequacy Gap*) = Persepsi – Harapan minimum

SG (*Superority Gap*) = Persepsi - Harapan

*Zone of tolerance* adalah zona toleransi dimana nilai AG positif sedangkan nilai SG negatif sehingga masih ada di batas minimum zona toleransi untuk besarnya harapan pemustaka.

**Tabel 5. 3 Nilai terendah pada AG**

Poin	Deskripsi	AG
Ai 5	Relevansi koleksi dengan kebutuhan pemustaka	-1

Semakin besar nilai AG berarti semakin baik layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Nilai AG menunjukkan seberapa besar atau seberapa baik layanan yang diberikan oleh perpustakaan dirasakan oleh pemustaka dapat memenuhi harapan minimum pemustaka. Tabel 5.3 menunjukkan nilai terendah antara persepsi dan harapan minimum. Nilai terendah pada AG tersebut adalah negatif yang artinya layanan yang diberikan belum memenuhi harapan minimum pemustaka sehingga masih perlu adanya peningkatan.

**Tabel 5. 4 Nilai tertinggi pada AG**

Poin	Deskripsi	AG
L 5	Kekondusifan tempat, dapat digunakan untuk berkonsentrasi	1
L 6	Kelengkapan fasilitas	1

Aspek yang mempunyai nilai tertinggi pada AG adalah pada L 5 dan L 6. Pada kelima poin tersebut layanan yang diberikan sudah melebihi harapan minimum dan pelayanannya sudah lebih baik. Ak-aspek tersebut perlu ditingkatkan agar mencapai harapan yang sebenarnya.

**Tabel 5. 5 Gap terbesar pada SG**

Poin	Deskripsi	SG
Ai 5	Relevansi koleksi dengan kebutuhan pemustaka	-2

Pada *Superority Gap* jika nilainya positif menunjukkan layanan yang diberikan sudah memenuhi harapan sebenarnya, jika hasilnya negatif menunjukkan layanan yang diberikan belum mencapai harapan maksimal pemustaka. Semakin besar gap antara persepsi dan harapan berarti semakin besar jarak antara layanan yang telah dirasakan oleh pemustaka dengan harapan sesungguhnya. Hasil dari olah kuisioner menunjukkan bahwa nilai AG semuanya positif namun ada satu yang nilainya negatif berarti semua aspek telah mencapai harapan minimum pemustaka namun ada satu yang belum memenuhi sedangkan nilai SG semuanya negatif dan ada satu yang nilainya nol. Hal ini berarti bahwa semua aspek telah mencapai harapan minimum pemustaka kecuali poin Ai5, tetapi belum semua mencapai harapan sebenarnya, hanya poin L3 yang sudah memenuhi harapan sebenarnya.

Gap terbesar antara persepsi dan harapan adalah -2 pada aspek relevansi koleksi, seperti halnya yang ada pada AG. Pada aspek ini pemustaka menginginkan pelayanan yang tinggi sedangkan layanan yang diberikan masih belum maksimal sehingga tercipta gap yang jauh.

### 5.2.2 Analisa Diagram IPA

Analisa diagram IPA ini berupa penggabungan antara diagram *Importance performance* dengan persentasi kepuasan. Persentasi kepuasan diperoleh dari perbandingan antara persepsi dan harapan. Semakin besar nilai layanan yang dirasakan oleh pemustaka maka semakin besar nilai kepuasannya.

**Tabel 5. 6 Aspek yang perlu diperbaiki pada grafik IPA**

Poin	Deskripsi	Harapan	Persepsi	Kepuasan	Kekurangan
Ai 5	Relevansi koleksi dengan kebutuhan pemustaka	9	7	78%	22%

Pada grafik IPA, yang termasuk dalam kuadran I yaitu tingkat kepentingan yang tinggi tetapi kinerjanya masih kurang baik adalah poin Ai5. Pada kuadran ini aspek-aspek tersebut harus segera diperbaiki karena mempunyai nilai kepentingan atau harapan yang sangat tinggi sehingga sangat mempengaruhi kinerja Perpustakaan Bung Karno. Nilai kepuasan pemustaka pada aspek relevansi koleksi dengan kebutuhan pemustaka sebesar 78%. Artinya kurang 22% lagi agar kepuasannya mencapai nilai optimal. Perlu adanya saran dari pengunjung tentang bagaimana koleksi perpustakaan Bung Karno. Hal ini untuk mengetahui bagaimana relevansi atau hubungan antara koleksi buku yang ada di Perpustakaan Bung Karno dengan kebutuhan pengunjung. Kemudian secara berkala pihak pengelola Perpustakaan Bung Karno melakukan evaluasi terhadap koleksinya sehingga dapat dilakukan penambahan atau penyeleksian buku yang dianggap relevan.

Pada kuadran II berisi aspek yang perlu dipertahankan karena layanannya telah baik. Kuadran ini mempunyai nilai kepentingan yang tinggi dan nilai kepuasan yang tinggi. Aspek yang berada di kuadran ini terdapat 7 poin seperti terlampir pada tabel 5.7.

**Tabel 5. 7 Aspek yang perlu dipertahankan**

<b>P1</b>	Kemudahan pemanfaatan
<b>P2</b>	Tata letak yang ergonomis

<b>P3</b>	Adanya peraturan yang jelas
<b>L1</b>	Desain dan luas ruangan yang mencukupi
<b>L4</b>	Kenyamanan tempat
<b>L5</b>	Kekondusifan tempat, dapat digunakan untuk berkonsentrasi
<b>L6</b>	Kelengkapan fasilitas

Pada kuadran III merupakan aspek yang mempunyai *performance* yang rendah dan *importance* yang rendah. Poin pada kuadran ini tidak terlalu dianggap penting oleh pemustaka namun kinerjanya harus tetap dipertahankan. Poin-poin yang berada di kuadran ini terdapat 8 aspek. Sedangkan kuadran IV hanya terdapat satu poin yaitu L3. Kuadran ini menunjukkan nilai kepentingan yang rendah namun kinerjanya terlampau bagus sehingga pihak perpustakaan tidak perlu fokus di bagian ini. pada Perpustakaan Bung Karno aspek yang berada di kuadran ini hanya satu sehingga pihak layanan sudah bisa memperkirakan mana saja layanan yang perlu difokuskan.

### 5.3 Analisa IKP (Indeks Kepuasan Pemustaka)

Indeks Kepuasan Pemustaka ini untuk menilai seberapa besar kepuasan yang dirasakan oleh pemustaka.

**Tabel 5. 8 Nilai IKP terendah**

Poin	Deskripsi	IKP	Kuadran
Ai1	Kelengkapan koleksi umum	78%	III
Ai2	Kelengkapan koleksi khusus Bung Karno	78%	III
Ai3	Kemutakhiran koleksi	78%	III
Ai4	Kemudahan akses informasi	78%	III
Ai5	Relevansi koleksi dengan kebutuhan pemustaka	78%	I
As1	Kecepatan respon petugas perpustakaan	78%	III
As2	Keramahan & kesopanan petugas	78%	III
As3	Memberikan perhatian kepada pengguna	78%	III
L2	Petunjuk tempat keberadaan perpustakaan	78%	III

Secara keseluruhan IKP Perpustakaan Bung Karno sebesar 83% yang berarti pemustaka puas terhadap layanan yang telah diterima. Jika besar nilai IKP kurang dari 80% dan lebih dari 50% maka layanan yang dirasakan oleh pemustaka adalah cukup puas. Pemustaka merasa puas jika nilai IKP nya lebih besar dari 80%. Dari tabel 5.8 dapat diketahui bahwa nilai IKP terendah terdapat pada kuadran I dan III. Hal ini sesuai dengan hasil analisa diagram IPA bahwa kuadran III tidak menjadi fokus perbaikan karena tidak berpengaruh secara signifikan sehingga nilai yang dihasilkan kecil atau pemustaka cukup puas dengan layanan yang diberikan.

Dari keempat dimensi *libqual*, yang mendapatkan nilai IKP Puas atau diatas 80% adalah pada *personal control* dan *library as place*. Dimensi lain selain itu mendapatkan penilaian IKP Cukup puas. Nilai IKP pada dimensi *personal control* dan *library as place* adalah sebesar 89% dan 87%. Sedangkan poin yang mendapatkan nilai IKP puas adalah pada poin P1, P2, P3, L1, L3, L4, L5, dan L6.

#### **5.4 Analisa Keseluruhan dan Rekomendasi Perbaikan**

Berdasarkan hasil analisa data pada nilai maksimal tiap poin dan tiap aspek menunjukkan bahwa aspek *personal control* mempunyai nilai tertinggi dan yang paling menjadi prioritas. Hasil analisa tersebut sama seperti pada IKP, nilai IKP yang mempunyai hasil Puas adalah terdapat pada aspek *personal control* dan *library as place*. Hal ini menunjukkan bahwa aspek ini yang seharusnya menjadi fokus dan perlu dipertahankan kinerjanya karena sangat berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

Sedangkan nilai kepuasan mempunyai hasil yang sama dengan nilai SG, AG, dan diagram IPA. Poin Ai5 terdapat pada semua analisa, bahwa poin ini yang menjadi fokus utama perbaikan.

Dari hasil analisa keseluruhan menunjukkan bahwa pemustaka sudah puas terhadap layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Bung Karno. Layanan yang perlu difokuskan adalah pada aspek *personal control*. Layanan yang perlu diperbaiki adalah relevansi koleksi dengan kebutuhan pemustaka. Maka dari itu perlu peningkatan kepuasan pemustaka sebesar 22%.



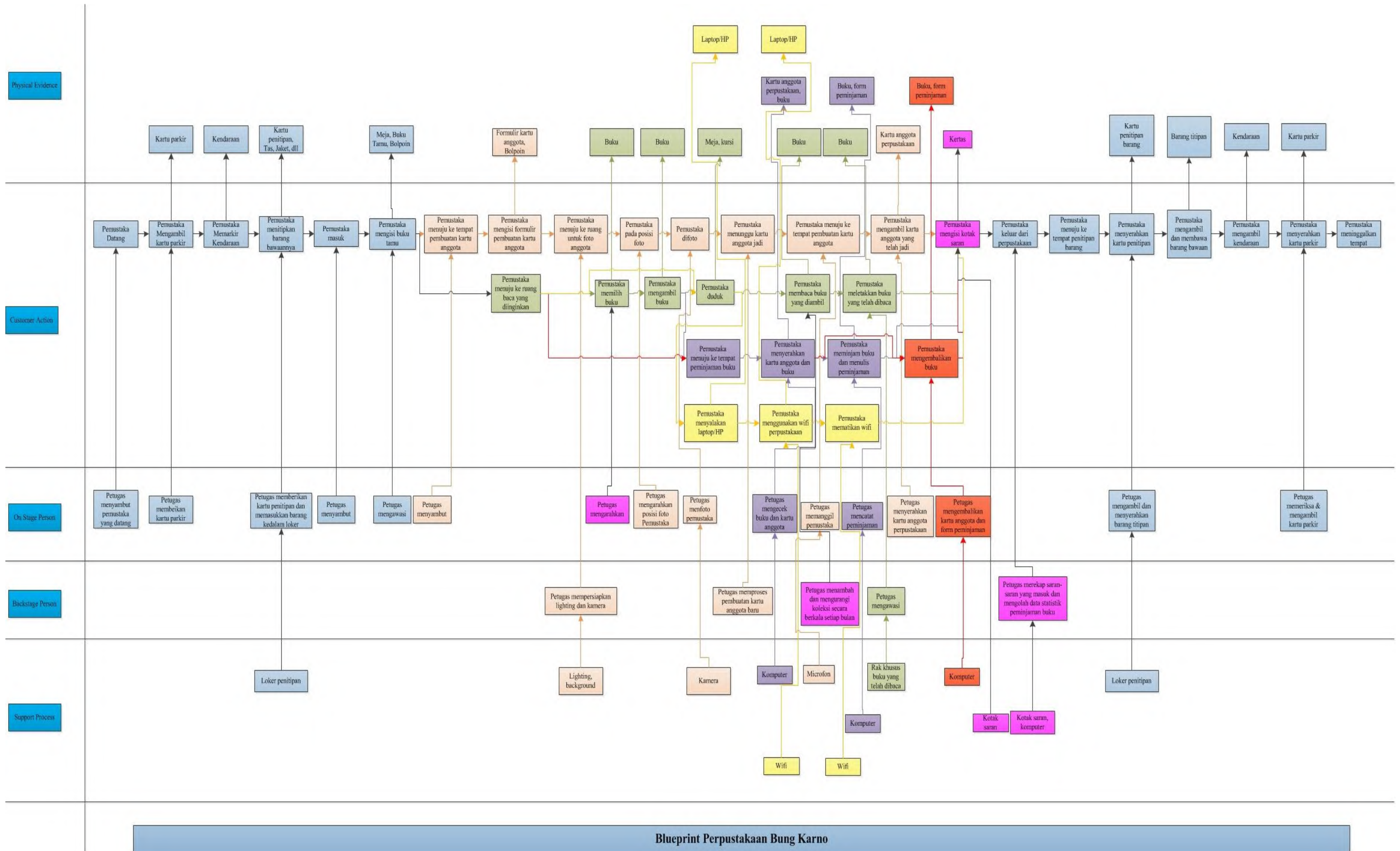
**Tabel 5. 9 Rekomendasi perbaikan berdasarkan poin pada diagram IPA**

Poin	Perbaikan
Ai 5	Pemustaka mengisi kotak saran dan melakuakn evaluasi serta penyeleksian serta penambahan koleksi secara berkala.

### **5.5 *Blueprint* Rekomendasi**

Pada *blueprint* rekomendasi ini ada beberapa perbaikan yang terdapat pada bagian *physical evidence*, *customer action*, *on stage person*, *back stage person*, dan *support process*. Gambar 5.2 menunjukkan *blueprint* rekomendasi yang telah dibuat. Bagian perbaikan berwarna ungu. Perbaikan yang dilakukan adalah:

1. Petugas perpustakaan sebaiknya tetap mengawasi dan mengarahkan pemustaka ketika melakukan pencarian buku ketika pemustaka terlihat kebingungan dalam mencari.
2. Penambahan dan pengurangan koleksi sebaiknya dilakukan setiap beberapa bulan sekali agar tidak terlalu lama. Serta adanya pengolahan data mengenai buku dan pengarang siapa saja yang paling diminati. Hal ini sebagai data yang menjadi pertimbangan dalam penambahan dan pengurangan buku.
3. Sebelum meninggalkan perpustakaan, apabila ada ketidaknyamanan atau kekurangan sebaiknya pemustaka mengisi kotak saran yang telah disediakan sebagai masukan untuk Perpustakaan Bung Karno. Setelah itu petugas melakukan perekapan saran-saran yang masuk dan dikelompokkan, saran dan keluhan yang paling dominan menjadi prioritas dalam perbaikan kedepannya. Hal ini agar layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pengunjung.



Gambar 5.2 Blueprint perbaikan

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## **LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuisisioner

Lampiran 2 Rekap Kuisisioner

Lampiran 3 Hasil uji validasi

## 1. Kuisisioner

### KUISISIONER TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN JASA PERPUSTAKAAN NASIONAL BUNG KARNO

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu/Saudara/i

Dengan hormat,

Dalam rangka melengkapi prosedur pengerjaan Tugas Akhir mahasiswa Teknik Industri ITS atas nama Hafid Dwi Nurjanah (NRP. 2512100091) yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa Perpustakaan Nasional Bung Karno, saya mohon kesediaan Anda untuk berkenan mengisi kuisisioner ini sesuai dengan pendapat dan pengalaman yang pernah dialami. Kerahasiaan kuisisioner ini akan saya jaga sepenuhnya. Atas perhatian dan kerja sama Anda, saya ucapkan terima kasih.

#### Data Responden

1. Nama : .....
2. Status :
  - a. Pelajar
  - b. Mahasiswa
  - c. Pegawai
  - d. Umum
3. Apakah alasan Anda mengunjungi Perpustakaan Bung Karno?
  - a. Meminjam/Mengembalikan buku
  - b. Membaca
  - c. Menggunakan Fasilitas Internet
  - d. Mengantar teman
  - e. Melihat-lihat/berwisata
  - f. dan lain-lain, sebutkan : .....

#### Petunjuk Pengisian Kuisisioner

Berikan nilai (1-9) pada jawaban harapan minimum, harapan, dan persepsi di masing-masing atribut yang Anda anggap sesuai.

**Harapan Minimum:** Menyatakan layanan minimum/minimal yang ingin diterima.

**Harapan :** Menyatakan tingkat layanan sesungguhnya yang diharapkan.

**Persepsi:** Menyatakan tingkat layanan perpustakaan yang telah dirasakan.

1,2,3 = rendah

4,5,6 = sedang

7,8,9 = tinggi

Aspek	Harapan minimum									Harapan									Persepsi									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
<b>Access to information</b>																												
Kelengkapan koleksi umum (buku, majalah, jurnal, dan surat kabar, dll)																												
Kelengkapan koleksi khusus Bung Karno																												
Kemudahan untuk menemukan koleksi																												
Kemudahan akses website																												
Kemutakhiran koleksi																												
Kecepatan waktu dalam mendapatkan informasi																												
Kelancaran dalam mengakses informasi																												
Kelengkapan peralatan																												
Kenyamanan perpustakaan																												
Relevansi koleksi																												
<b>Affect of service</b>																												
Kecepatan respon petugas perpustakaan																												
Keramahan & kesopanan petugas																												
Selalu siap siaga merespon permintaan pengguna																												
Kepuasan pelayanan																												
Suka membantu pengguna yang kesulitan																												
Memberikan perhatian kepada setiap pengguna																												
Mengerti kebutuhan pengguna																												
<b>Personal Control</b>																												

Aspek	Harapan minimum									Harapan									Persepsi								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Adanya peralatan modern yang memudahkan pengguna dalam mengakses informasi																											
Kemudahan menggunakan fasilitas																											
Adanya susunan buku di rak yang memudahkan pengguna dalam pencariannya																											
Adanya katalog (kartu/komputer) yang mudah digunakan																											
Adanya peraturan yang jelas																											
<b>Library as place</b>																											
Desain dan luas ruangan yang mencukupi																											
Petunjuk tempat keberadaan perpustakaan																											
Kebersihan ruangan																											
Kelengkapan ruangan																											
Kenyamanan tempat																											
Kekondusifan tempat, dapat digunakan untuk berkonsentrasi																											
Ketenangan tempat																											
Fasilitas ruangan untuk multy media cukup memadai																											
Fasilitas ruang perpustakaan cukup memadai seperti meja, kursi, rak dsb																											
Tersedianya fasilitas toilet umum																											
Tempat Parkir																											

## 2 Rekap Kuisisioner

No	Status	Alasan	Harapan Minimum																																			
			Ai1	Ai2	Ai3	Ai4	Ai5	Ai6	Ai7	Ai8	Ai9	Ai10	As1	As2	As3	As4	As5	As6	As7	P1	P2	P3	P4	P5	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	L9	L10	L11			
1	Mahasiswa	Membaca, Mengantar teman, Melihat-lihat/berwisata	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	Mahasiswa	Mengerjakan tugas kelompok	7	7	8	8	7	8	7	8	8	8	8	7	7	8	8	8	7	8	8	8	8	8	8	6	8	7	8	8	8	7	7	8	8	8		
3	Mahasiswa	Meminjam/mengembalikan, membaca, menggunakan fasilitas internet	6	7	6	6	6	7	7	7	8	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	8	7	7	6	7	6	7	6	7		
4	Mahasiswa	Membaca	6	7	7	8	8	7	6	6	7	7	7	6	5	6	6	6	7	7	6	7	7	7	6	6	7	8	7	7	7	7	7	7	8	7		
5	Mahasiswa	Menggunakan fasilitas internet	9	9	9	7	8	8	7	7	9	8	7	7	7	8	7	7	7	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	7	8	8	9	9	9		
6	Mahasiswa	Menggunakan fasilitas internet	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7		
7	Mahasiswa	Menggunakan fasilitas internet	7	8	7	7	8	7	8	7	7	7	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	8	8	8	8	8	7	7	8	8	8	8		
8	Mahasiswa	Membaca, Menggunakan fasilitas internet	9	7	8	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	8	7	8	8	8	7	8	8	8	8	7	7	7	8	7	7		
9	Mahasiswa	Membaca, Menggunakan fasilitas internet	6	9	5	7	8	9	9	5	7	9	6	7	6	4	7	6	4	4	4	7	7	6	6	8	9	9	9	8	7	6	7	8	8			
10	Mahasiswa	Meminjam/mengembalikan, membaca, menggunakan fasilitas internet	7	8	6	7	8	8	7	7	8	7	6	7	8	7	7	6	6	6	6	7	7	6	7	6	7	7	7	6	7	6	7	5	7			
11	Mahasiswa	Mememinjam/mengembalikan buku	6	8	7	7	7	7	7	9	8	8	6	7	7	8	8	7	8	7	8	8	8	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	7	6	7		
12	Mahasiswa	Mememinjam/mengembalikan buku	5	6	4	5	6	6	6	5	7	6	6	6	5	5	6	5	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7		
13	Mahasiswa	Mememinjam/mengembalikan buku	7	7	8	8	8	6	8	7	7	1	4	6	5	6	5	4	1	4	5	7	6	5	7	6	5	5	5	4	6	5	7	5	7			
14	Mahasiswa	Membaca	7	5	3	2	6	3	8	7	8	7	7	8	6	7	8	7	7	8	7	7	6	8	6	8	8	7	8	7	7	7	6	6	7			
15	Mahasiswa	Mengerjakan skripsi	5	7	7	5	7	7	7	6	8	6	8	8	8	7	7	7	6	7	6	6	7	8	7	8	8	8	8	6	5	9	5	8				
16	Pegawai	Membaca	7	6	7	8	6	7	7	6	8	6	5	5	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	9	7	8	7	8	8	8	7	8	8	8			
17	Pegawai	Membaca, Meminjam/Mengembalikan buku	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		



No	Status	Alasan	Harapan Minimum																																	
			Ai1	Ai2	Ai3	Ai4	Ai5	Ai6	Ai7	Ai8	Ai9	Ai10	As1	As2	As3	As4	As5	As6	As7	P1	P2	P3	P4	P5	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	L9	L10	L11	
18	Pelajar	Menggunakan fasilitas internet	5	8	7	5	5	9	9	5	7	5	5	4	5	8	6	5	7	8	8	5	8	5	8	8	7	6	5	5	9	9	8	8	8	
19	Pelajar	Meminjam/mengembalikan buku	6	6	8	7	8	7	8	9	8	7	7	8	8	8	9	8	6	7	8	7	9	9	7	9	8	7	8	9	7	7	8	9	7	
20	Pelajar	Meminjam/mengembalikan, membaca, menggunakan fasilitas internet	6	8	7	8	6	6	7	6	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	6	6	6	
21	Pelajar	Membaca, Menggunakan fasilitas internet, Melihat-lihat/berwisata	6	7	7	8	5	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	8	8	7	7	7	8	8	8	6	7	6	6	
22	Pelajar	Meminjam/mengembalikan, membaca, menggunakan fasilitas internet	6	7	6	8	7	5	6	3	6	1	6	6	7	6	8	5	4	4	8	8	7	9	9	8	8	7	7	5	4	4	7	7	8	
23	Pelajar	Meminjam/mengembalikan buku	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	7	8	3	2	3	2	2	2	2	2	
24	Pelajar	Meminjam/mengembalikan buku	6	7	9	9	8	7	7	6	9	8	8	8	7	8	9	7	7	9	9	9	9	8	9	8	9	8	9	8	8	8	9	8	9	
25	Pelajar	Meminjam/mengembalikan buku, Menggunakan fasilitas internet	9	8	8	8	8	8	9	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	8	8	8	8	9	9	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	
26	Pelajar	Membaca	6	8	7	8	7	7	7	8	6	6	7	7	7	8	7	7	7	7	8	6	6	7	8	7	7	7	6	7	7	8	7	6	6	
27	Pelajar	Membaca	8	7	8	8	7	7	7	7	8	7	7	8	7	7	7	7	7	7	8	7	7	7	7	8	7	7	8	7	7	7	7	6	7	
28	Pelajar	Membaca	7	8	7	8	8	9	7	8	9	8	8	7	8	7	8	7	8	8	9	9	8	8	9	8	9	8	9	8	8	8	9	8	9	
29	Pelajar	Menggunakan fasilitas internet	8	8	7	8	8	8	8	8	8	8	8	9	7	8	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	8	8	9	8	7	7	
30	Pelajar	Mememinjam/mengembalikan buku	7	8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
31	Pelajar	Membaca	8	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	
32	Pelajar	Mememinjam/mengembalikan buku	9	8	7	7	8	9	7	7	9	9	4	5	5	5	5	7	7	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
33	Pelajar	Membaca	6	6	6	7	7	5	7	8	7	6	6	7	6	8	7	8	6	7	7	7	8	7	8	7	8	6	7	6	6	7	6	7	6	
34	Pelajar	Membaca	7	6	8	8	7	8	8	7	9	7	8	7	7	7	8	7	7	8	8	8	8	7	9	7	8	7	8	7	8	8	8	7	7	
35	Pelajar	Membaca, Melihat-lihat/berwisata	6	8	8	8	8	7	7	8	9	8	7	8	8	8	8	8	7	7	7	9	6	7	8	7	8	7	8	5	5	6	7	7	6	

No	Status	Alasan	Harapan Minimum																																	
			Ai1	Ai2	Ai3	Ai4	Ai5	Ai6	Ai7	Ai8	Ai9	Ai10	As1	As2	As3	As4	As5	As6	As7	P1	P2	P3	P4	P5	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	L9	L10	L11	
36	Pelajar	Meminjam/mengembalikan, membaca	5	5	5	4	4	4	4	5	6	4	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	
37	Pelajar	Membaca	4	5	4	4	3	5	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	6	6	5	5	5	4	4	5	
38	Pelajar	Membaca	6	6	6	8	7	7	7	5	9	7	5	8	6	8	6	7	5	6	8	8	6	6	6	5	5	5	7	7	7	5	5	5	7	
39	Pelajar	Membaca, Melihat-lihat/berwisata	6	7	7	8	7	7	7	7	8	6	8	8	8	7	8	7	7	7	8	8	7	8	8	7	8	8	8	7	8	8	8	8	8	
40	Pelajar	Membaca, Melihat-lihat/berwisata	5	8	5	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	
41	Pelajar	Membaca	6	6	7	5	6	8	6	5	9	7	7	7	7	6	6	5	5	6	5	7	7	6	9	7	7	7	9	9	9	7	7	6	7	
42	Pelajar	Membaca	7	7	6	7	6	6	6	6	8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	8	7	7	7	8	7	7	7	7	7	7	
43	Pelajar	Membaca	8	8	7	7	6	6	8	8	7	8	7	7	7	7	8	7	7	8	7	8	7	8	8	7	8	8	8	8	7	7	8	7	6	
44	Pelajar	Membaca	8	8	7	8	7	7	7	7	8	7	8	8	8	8	7	7	9	8	8	8	8	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
45	Pelajar	Membaca	8	8	7	7	7	7	7	8	8	7	7	7	7	8	8	8	8	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	7	8	8	7	8	8	
46	Pelajar	Membaca	7	8	7	7	8	7	7	8	9	8	7	7	8	8	8	7	6	1	8	9	8	8	8	8	7	8	8	7	8	7	8	6	7	
47	Pelajar	Meminjam/mengembalikan buku	8	8	9	7	8	8	7	9	9	7	7	7	8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
48	Pelajar	Membaca, Melihat-lihat/berwisata	2	3	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	1	3	2	2	1	1	
49	Pelajar	Membaca, Melihat-lihat/berwisata	8	4	6	9	7	8	8	7	3	2	4	5	6	7	5	2	3	4	2	6	4	5	7	6	8	8	7	8	6	7	8	7	8	
50	Pelajar	Membaca, Melihat-lihat/berwisata	5	7	7	9	9	8	8	9	9	8	8	8	7	6	6	7	7	8	7	9	8	7	5	8	8	7	9	9	9	8	7	8	7	
51	Pelajar	Membaca	5	4	8	7	8	4	3	3	8	8	7	4	6	7	7	6	4	5	5	7	5	8	7	6	7	8	8	5	5	7	7	8	8	
52	Pelajar	Membaca, Melihat-lihat/berwisata	7	7	6	8	7	6	7	8	6	6	7	6	6	6	7	6	5	6	7	6	5	7	7	6	7	7	6	7	7	5	7	6	6	
53	Pelajar	Membaca, Melihat-lihat/berwisata	5	5	6	6	6	6	5	7	7	5	6	6	5	7	6	5	5	6	6	6	5	7	7	6	7	6	6	6	5	5	6	5	5	
54	Pelajar	Menggunakan fasilitas internet	7	7	7	8	1	6	7	7	7	1	7	7	7	7	7	6	6	7	7	8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	8	7
55	Pelajar	Menggunakan fasilitas internet	6	5	6	7	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
56	Pelajar	Membaca, Melihat-lihat/berwisata	7	7	8	8	7	7	8	8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	9	9	9	8	9	8	9	7	8

No	Status	Alasan	Harapan Minimum																																		
			Ai1	Ai2	Ai3	Ai4	Ai5	Ai6	Ai7	Ai8	Ai9	Ai10	As1	As2	As3	As4	As5	As6	As7	P1	P2	P3	P4	P5	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	L9	L10	L11		
57	Pelajar	Membaca, Meminjam/Mengembalikan buku	5	5	6	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
58	Umum	Meminjam/mengembalikan buku	7	7	7	7	7	8	8	8	9	7	7	7	7	7	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	7	7	7	7	7	8	7	7	7	
59	Umum	Meminjam/mengembalikan buku	8	7	7	7	8	8	8	9	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	1	8	7	7	7	7	8	7	8	7	8	7	7	7	7		
60	Umum	Meminjam/mengembalikan buku	1	4	4	1	7	4	1	1	7	4	7	5	7	7	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	7	1	7	4	7	1	4	1	4		
61	Umum	Meminjam/mengembalikan buku	7	7	7	7	7	6	8	6	7	7	7	7	6	8	8	7	7	8	7	8	9	6	8	3	3	5	5	4	4	5	5	1	1		
62	Umum	Membaca, Menggunakan fasilitas internet	5	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	
63	Umum	Membaca	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
64	Umum	Membaca, Melihat-lihat/berwisata	8	7	7	7	8	8	7	8	7	1	8	8	7	8	8	8	8	1	8	1	8	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	6	8	
65	Umum	Membaca, Melihat-lihat/berwisata	8	8	8	6	7	9	8	8	8	6	7	7	7	8	8	7	7	8	8	8	6	7	9	7	8	8	8	7	8	8	8	7	7		
66	Umum	Membaca, Mengantar teman, Melihat-lihat/berwisata, Meminjam/mengembalikan buku	8	8	7	8	7	8	8	8	7	8	7	8	8	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	8	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	
67	Umum	Membaca, Melihat-lihat/berwisata	7	8	6	6	6	7	7	6	8	6	7	8	6	7	6	7	7	6	7	7	6	6	7	7	8	7	7	6	7	6	6	6	6		
68	Umum	Membaca	3	8	7	8	5	8	6	5	8	5	7	8	6	6	4	3	4	7	7	6	6	7	4	7	7	6	5	3	6	6	5	7	8		
69	Umum	Membaca, Meminjam/Mengembalikan buku	5	6	7	6	6	8	8	7	7	7	9	8	7	7	8	7	7	9	8	9	9	9	8	8	9	7	9	9	9	8	8	7	7		
70	Umum	Membaca	7	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
71	Umum	Meminjam/mengembalikan buku	6	7	4	4	5	7	6	7	5	5	5	5	4	3	7	7	6	7	5	4	6	9	7	3	4	6	6	4	5	6	3	3	4		

No	Harapan																																	
	Ai1	Ai2	Ai3	Ai4	Ai5	Ai6	Ai7	Ai8	Ai9	Ai10	As1	As2	As3	As4	As5	As6	As7	P1	P2	P3	P4	P5	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	L9	L10	L11	
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
2	8	7	8	8	7	8	8	8	8	8	8	8	7	8	8	8	7	8	8	8	8	8	8	6	8	7	8	8	8	7	7	8	8	
3	7	7	8	8	7	7	7	8	8	7	8	7	8	8	7	7	7	7	7	8	8	7	8	8	8	8	8	7	7	7	7	6	7	
4	7	7	7	8	9	7	7	8	8	8	8	7	7	8	8	8	8	8	8	7	7	8	8	6	7	8	8	8	9	8	8	8	7	
5	9	9	9	7	8	8	7	7	9	8	7	7	7	8	7	7	7	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	7	8	8	9	9	9	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	8	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	
7	8	8	9	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	9	9	8	9	9	9	9	9	9	9	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	
8	9	8	9	8	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
9	7	9	7	8	9	9	9	6	8	9	7	8	9	5	9	7	7	6	7	9	8	9	8	8	9	9	9	8	8	8	9	9	9	
10	8	8	9	9	8	8	8	8	9	9	8	8	8	8	7	8	7	9	9	8	9	9	8	7	9	8	8	7	8	8	8	6	8	
11	8	8	9	8	8	8	8	9	9	9	9	8	8	9	9	8	8	9	9	9	9	8	9	8	9	9	9	9	9	8	8	9	8	
12	6	8	5	7	7	7	7	5	7	7	7	7	8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	8	8	7	7	7	6	7		
13	8	9	9	9	9	9	8	7	8	9	9	9	9	9	8	8	8	9	9	9	9	9	8	7	8	9	8	9	8	9	9	9	9	
14	9	8	4	4	7	5	9	7	9	9	8	9	7	9	8	8	7	9	7	8	6	8	7	8	9	9	9	8	8	9	9	7	8	
15	7	9	9	8	8	8	9	8	8	7	8	8	8	8	7	7	7	6	7	9	8	8	8	8	9	9	9	9	9	9	9	9	8	
16	8	7	7	8	6	7	7	6	9	8	5	5	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	9	7	8	8	8	8	8	7	8	8	8	
17	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
18	6	8	8	6	8	9	9	8	9	6	5	4	7	8	9	8	8	9	9	7	8	6	9	8	7	9	9	8	9	9	9	9	9	
19	8	7	9	9	8	8	9	9	9	8	8	9	8	9	9	9	8	8	9	9	9	9	8	9	9	9	9	9	8	7	9	9	9	
20	7	9	7	8	6	7	8	6	9	8	7	8	8	9	8	8	8	7	7	7	7	7	7	7	8	7	8	8	8	8	7	8	9	
21	7	7	7	8	7	8	7	7	7	7	7	7	8	8	7	7	7	7	7	8	8	8	8	7	7	8	8	8	8	7	8	6	6	
22	8	8	8	9	9	8	8	6	9	9	8	8	8	7	8	6	5	7	8	8	7	9	9	8	8	7	7	7	6	4	8	9	8	
23	7	9	6	7	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	8	8	9	9	9	9	9	9	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	8
24	9	9	9	9	9	9	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	9	9	9	9	9	9	8	9	8	9	9	9	8	9	9	9	
25	9	9	8	8	9	9	9	9	8	9	9	9	9	9	9	8	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
26	6	8	7	8	7	7	8	9	9	6	7	7	8	8	8	7	7	8	8	8	8	8	9	7	7	7	6	7	8	8	8	7	7	
27	8	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8	7	8	8	8	8	8	8	8	7	
28	9	8	8	9	8	9	8	8	9	8	9	8	8	8	9	8	9	9	9	9	8	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	9	

No	Harapan																																	
	Ai1	Ai2	Ai3	Ai4	Ai5	Ai6	Ai7	Ai8	Ai9	Ai10	As1	As2	As3	As4	As5	As6	As7	P1	P2	P3	P4	P5	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	L9	L10	L11	
29	8	8	7	8	9	8	8	8	8	8	8	9	8	8	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	9	9	9	8	9	9	8	8
30	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
31	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
32	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
33	7	6	7	7	7	7	7	8	8	7	6	7	7	8	7	8	6	8	8	8	9	8	9	8	9	8	9	7	7	8	8	8	7	
34	7	6	8	8	7	8	8	8	9	8	8	7	7	8	8	7	7	8	8	8	8	8	9	7	8	8	9	8	8	8	9	8	9	
35	8	8	8	8	9	8	7	8	9	9	8	8	8	8	8	8	8	8	7	9	7	7	8	7	8	7	8	6	5	6	7	7	6	
36	7	8	6	7	6	7	7	8	8	9	7	8	7	8	7	7	8	7	7	8	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
37	7	7	8	8	7	7	6	6	8	9	7	7	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	8	8	8	8	8	7	7	6	7
38	9	9	9	9	8	9	9	8	9	9	8	9	8	9	8	9	8	8	9	9	8	8	8	8	8	9	9	9	9	8	8	8	8	9
39	8	8	8	9	8	7	8	8	8	7	8	8	8	7	8	7	7	8	8	8	7	8	9	8	8	8	8	8	8	9	8	9	8	
40	9	9	8	9	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
41	9	8	8	6	8	8	7	6	9	7	7	8	7	8	6	7	7	7	7	8	7	7	9	7	8	8	9	9	9	8	8	8	7	
42	7	7	7	7	7	7	7	6	8	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	8	8	6	8	7	8	7	8	7	7	7	7	7	8	
43	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
44	8	8	7	8	8	7	8	8	9	9	8	8	8	8	8	7	7	9	8	8	8	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
45	8	8	8	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
46	9	9	8	9	8	8	9	9	9	9	9	8	9	8	9	8	7	9	9	9	9	9	9	8	8	8	8	9	8	8	8	9	9	8
47	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
48	3	5	2	2	2	4	4	5	3	4	2	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	2	1	
49	9	9	9	9	9	9	9	7	6	8	9	8	9	8	7	5	9	9	8	8	5	8	7	9	8	9	9	9	9	8	8	9	9	
50	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	9	9	9	9	8	7	8	7	9	8	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
51	6	5	9	7	8	4	3	3	8	8	7	4	6	7	7	6	4	5	5	7	6	8	7	6	7	8	8	5	5	7	7	8	8	
52	8	8	9	8	8	8	9	9	8	9	9	8	8	9	9	8	8	8	9	9	8	9	9	8	9	8	9	9	9	8	9	8	8	
53	8	7	8	8	8	8	8	8	8	7	8	8	7	8	8	7	7	8	8	8	7	8	8	8	8	8	8	8	7	8	8	8	8	
54	8	8	8	8	9	7	7	8	8	9	7	7	8	8	8	7	7	8	7	8	8	7	8	7	8	8	7	7	8	8	8	8	8	
55	8	7	8	8	8	7	7	8	8	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
56	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9

No	Harapan																																
	Ai1	Ai2	Ai3	Ai4	Ai5	Ai6	Ai7	Ai8	Ai9	Ai10	As1	As2	As3	As4	As5	As6	As7	P1	P2	P3	P4	P5	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	L9	L10	L11
57	8	8	8	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	8	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	8
58	8	8	7	8	7	8	8	8	9	7	7	7	7	8	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	7	7	7	7	7	8	9	8
59	8	7	8	7	8	9	8	9	8	9	8	8	7	7	7	8	7	8	9	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	9	9	9
60	1	4	4	1	7	4	1	1	7	4	7	5	7	7	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	7	1	7	4	7	1	4	1	4
61	7	8	7	7	7	8	8	8	8	7	7	8	7	8	8	8	7	8	7	8	9	6	8	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5
62	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	9
63	1	9	1	9	1	9	1	1	9	1	9	1	9	1	9	1	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	1	1	9	1	1	1	9
64	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
65	8	8	8	7	7	9	9	8	8	7	8	8	7	8	8	8	8	8	8	8	7	7	9	8	8	8	8	8	8	9	9	8	7
66	8	8	8	8	8	8	8	9	9	8	8	8	8	9	9	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	8	8	8	8	8	8	8	8
67	8	8	7	6	6	7	7	6	8	6	7	8	6	7	7	7	7	6	7	7	6	6	8	7	8	7	7	6	7	6	6	6	
68	8	9	8	9	8	9	8	9	9	8	9	9	8	8	6	7	7	8	9	8	7	9	9	9	8	8	9	9	8	9	8	8	8
69	7	8	8	6	7	8	8	9	9	8	9	8	8	8	8	8	7	9	8	9	9	9	8	8	9	9	9	9	9	8	8	8	8
70	7	9	9	9	8	9	9	7	9	9	9	9	9	9	7	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
71	7	8	5	5	7	7	8	9	6	6	6	7	6	8	8	7	7	9	5	7	8	9	7	8	7	6	7	5	7	8	7	5	4

No	Persepsi																																
	Ai1	Ai2	Ai3	Ai4	Ai5	Ai6	Ai7	Ai8	Ai9	Ai10	As1	As2	As3	As4	As5	As6	As7	P1	P2	P3	P4	P5	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	L9	L10	L11
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	9	7	9	4	2	5	8	9	2	3	3	2	4	7
2	8	7	8	8	7	8	8	8	9	8	9	7	7	8	8	8	7	8	8	9	7	8	8	7	8	7	8	8	8	7	8	8	8
3	5	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	7	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	7	6	7	
4	4	6	6	4	5	4	4	3	6	5	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	5	6
5	9	9	9	7	8	8	7	7	9	8	7	7	7	8	7	7	7	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	7	8	8	9	9	9
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	8	8	8	8	8	8	8	7	7	7	6	8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	6	6	6	6	6	6	6	8	7	6	7	7	8	7	7	7	7	6	7	7	7	8	7	8	8	8	8	8	7	8	8	7
8	9	7	7	8	8	7	7	7	7	7	7	7	7	8	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	8	7	7
9	6	6	7	5	8	7	6	4	6	7	4	4	5	3	6	6	3	3	2	3	2	4	4	6	8	8	7	6	6	6	7	5	6
10	7	7	8	8	7	9	8	8	8	7	7	6	6	7	6	7	6	9	8	7	8	8	7	8	9	9	8	8	8	8	8	7	7

No	Persepsi																																	
	Ai1	Ai2	Ai3	Ai4	Ai5	Ai6	Ai7	Ai8	Ai9	Ai10	As1	As2	As3	As4	As5	As6	As7	P1	P2	P3	P4	P5	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	L9	L10	L11	
11	6	8	7	7	7	7	7	8	8	7	8	6	7	7	8	7	7	8	8	8	7	8	7	7	7	7	7	8	8	7	7	7	7	
12	7	8	7	7	7	8	8	7	8	7	7	8	8	7	7	8	7	8	7	8	8	7	7	8	7	7	8	8	7	7	8	6	8	
13	5	7	7	8	7	7	7	6	7	8	8	5	7	7	7	7	7	5	5	8	8	8	5	7	8	7	8	6	7	6	8	9	9	
14	5	9	2	5	9	4	7	8	6	3	6	7	9	7	7	9	7	7	7	7	6	8	8	7	8	7	7	6	7	7	7	6	6	
15	7	9	9	8	8	8	9	8	8	8	8	8	8	8	7	7	7	6	8	8	8	7	8	8	8	8	8	8	8	8	9	9	8	
16	8	7	8	8	6	7	7	6	8	6	7	6	7	7	6	8	7	7	8	7	7	8	7	7	8	8	8	8	8	7	8	4	8	
17	7	5	6	3	4	5	5	7	8	7	8	7	8	8	6	5	5	6	7	7	9	7	9	5	7	8	8	8	7	6	8	6	7	
18	7	6	5	9	8	7	8	6	5	5	5	6	8	9	8	7	5	8	7	8	5	5	9	8	8	9	6	8	7	9	8	9	8	
19	6	7	6	8	7	9	8	7	8	7	8	7	7	9	9	8	7	8	7	8	7	7	8	7	8	9	9	8	7	9	8	7	8	
20	7	6	7	7	6	6	6	7	8	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	8	7	7	7	8	8	8	8	8	
21	7	7	6	6	7	7	7	8	8	7	7	8	8	8	6	6	7	8	8	8	8	8	8	7	8	8	8	8	8	7	8	6	6	
22	6	8	6	8	8	7	7	5	8	3	7	7	7	6	7	5	4	4	8	8	7	9	9	7	8	6	8	6	7	4	7	7	9	
23	7	7	7	7	7	7	7	8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	9	9	9	9	9	9	7	7	7	7	8	7	7	7	8	8	
24	8	7	9	9	8	8	8	8	9	8	8	8	8	7	9	8	7	9	9	9	8	8	9	8	9	8	8	8	8	8	9	8	7	9
25	8	8	7	8	8	8	9	8	8	8	8	8	8	7	8	7	7	7	8	7	7	9	9	7	8	7	7	8	8	8	7	7	7	
26	7	8	6	7	5	7	8	6	6	8	8	8	7	7	8	9	8	8	8	6	8	7	7	7	7	6	6	6	8	7	7	8		
27	7	6	7	6	6	7	6	6	7	7	7	6	6	7	6	6	6	6	7	8	6	7	7	6	7	7	8	7	7	7	6	6	6	
28	8	7	8	9	8	8	8	7	8	7	8	6	8	8	8	6	7	8	8	9	6	8	7	8	9	7	7	6	6	8	7	6	6	
29	8	8	7	9	9	8	7	7	9	8	7	9	7	8	7	7	7	9	9	9	8	8	9	9	9	7	9	8	8	9	9	6	7	
30	7	8	8	8	7	8	8	8	7	7	7	7	7	7	7	8	7	6	7	8	8	9	7	7	8	7	7	8	6	6	8	7	8	
31	9	9	7	8	8	9	6	8	9	9	9	9	9	9	9	8	8	8	7	7	8	9	9	8	7	7	8	9	9	8	9	9	7	
32	9	9	9	9	8	8	8	8	9	9	4	1	1	7	2	1	2	7	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	4	9	
33	7	7	6	6	7	6	6	8	8	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	8	8	8	8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
34	7	6	7	8	7	8	8	8	9	7	8	7	7	7	8	7	7	8	8	8	8	9	9	7	8	8	9	8	8	8	9	7	9	
35	7	8	8	8	8	8	7	8	9	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	9	7	7	8	7	8	7	8	6	5	6	7	6		
36	6	6	6	6	7	6	6	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	5	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	7	
37	5	6	6	6	5	6	5	5	7	1	5	6	5	5	5	5	5	6	6	5	6	5	6	6	7	7	7	6	6	6	6	5	6	
38	8	6	8	5	7	7	7	7	9	8	7	8	7	6	6	7	7	8	8	8	7	6	8	6	8	7	8	8	8	7	7	5	7	

No	Persepsi																																
	Ai1	Ai2	Ai3	Ai4	Ai5	Ai6	Ai7	Ai8	Ai9	Ai10	As1	As2	As3	As4	As5	As6	As7	P1	P2	P3	P4	P5	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	L9	L10	L11
39	7	8	7	8	8	7	8	8	8	7	8	7	8	8	7	7	7	8	7	9	8	8	8	8	8	8	8	8	9	9	8	8	8
40	9	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	8	8	8	7	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	8
41	8	7	8	6	7	8	8	7	9	9	9	9	8	9	8	9	8	8	9	9	8	9	9	7	8	8	9	9	9	9	9	8	8
42	6	6	5	6	5	5	5	5	8	6	5	6	5	6	5	5	5	5	5	6	5	6	8	7	7	6	8	7	7	6	7	7	6
43	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	8	7	7	7	1	8	9	6	8	7	7	7	7	7	8	7	6
44	8	8	7	8	7	7	8	7	9	1	7	8	8	8	8	8	7	9	8	8	8	8	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	8	8	8	8	8	8	7	7	8	8	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	8	8	8	7	8	8	8	8	8
46	7	8	8	8	8	8	8	8	9	8	8	7	8	8	8	8	8	3	8	9	8	8	8	7	8	8	9	9	8	7	8	8	8
47	7	7	9	8	8	8	8	9	9	7	8	8	9	9	7	7	7	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	8	8	9	8	9
48	8	8	5	6	6	6	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	6	7	7	6	8	7	5	6	8	8	8	7	8	6	8	7	8
49	8	7	5	4	9	9	9	8	7	7	6	4	6	7	9	8	9	9	9	9	9	8	7	9	9	8	9	9	9	9	9	9	8
50	9	9	8	8	7	8	9	9	9	8	8	9	7	9	8	8	8	7	8	8	8	8	9	9	9	8	9	8	9	8	9	8	9
51	5	6	7	7	8	4	3	3	8	8	7	4	6	7	7	6	4	5	5	7	5	8	7	6	7	8	8	5	5	7	7	8	8
52	7	7	8	8	7	7	7	7	7	8	8	7	7	7	8	7	6	7	8	8	7	8	8	7	8	8	8	8	8	6	8	6	7
53	7	7	7	8	7	8	7	8	8	7	7	7	7	7	8	7	6	7	8	8	7	8	8	8	8	7	8	7	7	8	8	7	8
54	8	7	6	6	2	8	7	7	8	8	7	7	7	7	4	5	5	5	6	6	7	6	7	6	9	6	8	7	7	6	7	6	6
55	7	7	6	8	6	7	7	8	8	7	7	8	8	7	7	7	7	7	6	8	8	8	7	6	8	7	7	6	5	7	7	6	8
56	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	9	9	9	8	9	7	9	6	8
57	8	8	8	6	8	7	7	8	8	8	6	8	7	8	7	6	8	8	7	8	7	8	8	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8
58	9	9	7	8	8	8	8	8	9	7	7	7	7	7	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	7	7	7	7	7	8	9	8
59	8	7	8	8	8	9	8	9	8	7	9	8	7	7	7	9	7	9	2	8	9	9	8	7	8	9	7	8	8	8	9	9	9
60	1	4	4	1	7	4	1	1	7	4	7	5	7	7	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	7	1	7	4	7	1	4	1	4
61	7	7	7	7	7	6	7	7	9	7	7	8	7	9	7	7	7	9	8	8	9	7	9	6	8	8	8	8	7	8	8	6	6
62	4	8	7	8	7	8	7	8	5	7	8	6	9	7	7	6	5	8	9	8	8	7	7	7	8	7	6	8	7	7	9	5	7
63	8	1	3	9	6	6	5	2	8	2	6	7	5	5	1	3	2	6	1	1	8	1	1	4	9	8	4	3	7	1	9	7	9
64	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7	7	7	6	6	7	1	7	1	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
65	8	8	8	7	8	8	8	8	7	7	7	7	7	7	8	8	8	8	8	8	7	6	9	7	8	8	7	8	7	8	8	7	7
66	7	7	6	7	4	3	3	7	8	7	8	6	7	6	6	5	3	7	7	3	2	6	2	7	5	5	5	2	2	3	3	4	1

















## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dalam mengerjakan tugas akhir ini serta saran yang diberikan.

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pengolahan data dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, terdapat lima poin kesimpulan yang diperoleh. Kesimpulan yang didapatkan adalah sebagai berikut.

1. Secara keseluruhan Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) Perpustakaan Bung Karno adalah sebesar 83%. Ini berarti pemustaka puas terhadap layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Bung Karno.
2. Pada diagram *Importance Performance Analysis* (IPA), hanya terdapat satu poin layanan yang kurang sesuai dengan tingkat kepentingan dan *performance*.
3. Selisih nilai antara harapan minimum dan persepsi pemustaka (*Adequacy Gap*) menunjukkan hasil satu negatif. Sedangkan selisih nilai antara persepsi dan harapan sebenarnya (*Superority Gap*) menunjukkan hasil satu bernilai nol. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat layanan yang belum sesuai dengan harapan minimum pemustaka dan terdapat layanan yang sudah mencapai harapan sebenarnya pemustaka.
4. Layanan yang perlu dipertahankan adalah:
  - Kemudahan pemanfaatan
  - Tata letak yang ergonomis,
  - Adanya peraturan yang jelas,
  - Desain dan luas ruangan yang mencukupi
  - Kenyamanan tempat
  - Kekondusifan tempat, dan
  - Kelengkapan fasilitas.

Layanan yang perlu diperbaiki adalah sebagai berikut:

- Relevansi koleksi dengan kebutuhan pemustaka.



5. Rekomendasi perbaikan yang disarankan adalah
  - Pemustaka mengisi kotak saran yang telah disediakan oleh perpustakaan.
  - Adanya evaluasi dan proses seleksi serta penambahan koleksi secara berkala setiap beberapa bulan sekali.

## 6.2 Saran

Dari kesimpulan diatas, saran yang diberikan kepada Perpustakaan Bung Karno adalah sebagai berikut.

1. Perpustakaan Bung Karno diharapkan meningkatkan kualitas layanan secara bertahap agar pengunjung merasa puas.
2. Perpustakaan Bung Karno diharapkan menjalin kerjasama dengan berbagai pihak untuk mengembangkan layanannya serta sebagai sarana publikasi tentang adanya Perpustakaan Nasional Bung Karno.
3. Berkoordinasi dengan perpustakaan-perpustakaan di wilayah Blitar tentang kelengkapan dan pembagian koleksi buku yang disediakan.
4. Perpustakaan Bung Karno diharapkan melengkapi dan mengembangkan websitenya agar pengunjung dengan mudah mengetahui informasi yang tentang perpustakaan ini.
5. Menambah jumlah koleksi baik koleksi umum maupun koleksi khusus Bung Karno dan melakukan perombakan secara berkala.
6. Mempertahankan dimensi kualitas layanan yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka yaitu *personal control* serta poin-poin yang perlu dipertahankan berdasarkan diagram IPA.
7. Adanya penelitian lebih lanjut tentang layanan yang ada di Perpustakaan Bung Karno selain layanan yang berpusat di dalam ruang Perpustakaan itu sendiri.

## DAFTAR PUSTAKA

- Thesis Binus*. (2013, Februari). Dipetik Maret 27, 2016, dari Binus Library:  
<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2013-2-00471-TI%20Bab2001.pdf>
- Ayuningtyas, T. (t.thn.). *Kualitas Layanan Di Perpustakaan Umum Kota Madiun (Studi Deskriptif Tentang Kualitas Layanan Dengan Menggunakan LIBQUAL Di Perpustakaan Umum Kota Madiun)*. Dipetik Maret 16, 2016, dari <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-Inf3ead6d9efull.pdf>
- Cristin C, d. (2006). *Pengembangan Potensi Wisata Sejarah Perpustakaan Persada Bung Karno Kota Blitar Sebagai Model Wisata Pendidikan*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Dahan, S. M. (2015, November 11). Surveying Users' Perception of Academic Library Services Quality: A Case Study in Universiti Malaysia Pahang (UMP) Library. *The Journal of Academic Librarianship*(42), 38-43.
- Indrasari, A. (2013, November 2). *Penggunaan Libqual+Tm Dalam Evaluasi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Setia Budi*. Dipetik Maret 16, 2016, dari Universitas Setia Budi: <http://ti.universitassuryadarma.ac.id/wp-content/uploads/2016/01/JURNAL-TI-VOL.-2-no.-2-November-2013-117-124.pdf>
- Khaerudin, M. (2015). *Kualitas Layanan Perpustakaan Esa Unggul dari Sudut Pemustaka (Mahasiswa S1, S2, dan Dosen) Menggunakan Metode LibQual*. Depok: Universitas Indonesia.
- Milu, A. (t.thn.). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Unhas*.
- Mulyadi. (t.thn.). *PEMASARAN JASA INFORMASI PERPUSTAKAAN*. Dipetik Februari 26, 2016, dari Academia: [https://www.academia.edu/4932972/Makalah\\_Strategi\\_Pemasaran\\_Jasa\\_Perpustakaan\\_Era\\_Teknologi\\_Informasi\\_OLEH](https://www.academia.edu/4932972/Makalah_Strategi_Pemasaran_Jasa_Perpustakaan_Era_Teknologi_Informasi_OLEH)

- Noor, A. Z. (t.thn.). *Manajemen Pemasaran Perpustakaan Bung Karno*. Dipetik Februari 26, 2016, dari <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-ln74f0f038b8full.pdf>
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). *Rancangan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia*.
- Perpustakaan Bung Karno. (t.thn.). *Profil Perpustakaan Bung Karno*. Dipetik Februari 26, 2016, dari Perpustakaan Bung Karno: [http://perpusbungkarno.perpusnas.go.id/index.php?option=com\\_content&view=article&id=55&Itemid=118](http://perpusbungkarno.perpusnas.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=55&Itemid=118)
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (t.thn.). *Jajaran Unit Kerja*. Dipetik April 9, 2016, dari Perpustakaan Nasional Republik Indonesia: [http://kelembagaan.pnri.go.id/beranda/jajaran\\_unit\\_kerja/index.php?box=lst&id=1&from\\_box=&hlm=1&search\\_lingkup=&search\\_activation=&search\\_keyword=](http://kelembagaan.pnri.go.id/beranda/jajaran_unit_kerja/index.php?box=lst&id=1&from_box=&hlm=1&search_lingkup=&search_activation=&search_keyword=)
- Profil Lengkap Perpustakaan Bung Karno*. (t.thn.). Dipetik Februari 26, 2016, dari Dunia Perpustakaan: <http://duniaperpustakaan.com/profil-lengkap-perpustakaan-bung-karno/>
- Ramadita, I. (2014). *Analisa Kualitas Layanan Perpustakaan Sma Bakti Idhata Dengan Menggunakan Metode Libqual+™*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Riadi, M. (2013, Mei). *Pengertian dan kualitas jasa*. Dipetik Februari 28, 2016, dari Kajian Pustaka: <http://www.kajianpustaka.com/2013/05/pengertian-dan-kualitas-jasa.html>
- Safira, F. (2013). *Laporan Studi Lapangan Di Perpustakaan Proklamator Bung Karno Kota Blitar*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Sujali, A. S. (t.thn.). *Pengaruh Keberadaan Obyek Wisata Makam Dan Perpustakaan Bung Karno Terhadap Kondisi Ekonomi Masyarakat Pelaku Usaha Perdagangan Di Sekitarnya*. Dipetik Februari 26, 2016, dari UGM Library: <http://lib.geo.ugm.ac.id/ojs/index.php/jbi/article/view/220>
- UPT Perpustakaan Bung Karno. (2015). *Laporan Tahunan 2015*. Blitar: UPT Perpustakaan Bung Karno.

## BIODATA PENULIS



Penulis bernama lengkap Hafid Dwi Nurjanah. Lahir di Blitar, 30 Juli 1993, merupakan anak kedua dari tiga bersaudara. Penulis menempuh pendidikan formal di TK Al Hidayah Gaprang Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar, SDN Wonotirto 5 kelas 1-4, MI Islamiyah Gaprang kelas 4-6, MTsN Blitar, dan SMAN 1 Blitar. Penulis masuk S1 Teknik Industri pada tahun 2012 dengan NRP 2512100091.

Tahun pertama menjadi mahasiswa aktif sebagai pengajar ABC (Aksi Belajar Ceria) oleh BPU (Badan Pelayanan Umat) JMMI ITS. Tahun kedua aktif sebagai staff Komisi C Kemuslimahan FSLDK (Forum Silaturahmi Lembaga Dakwah Kampus) JMMI Kabinet Ekspansi Dakwah 2013/2014, staff Syiar MSI Ulul Ilmi 2013/2014, dan staff Sosial Pendidikan Paguyuban KSE ITS 2013/2014. Ditahun ketiga diamanahi menjadi Ketua Komisi C Kemuslimahan FSLDK JMMI Kabinet Kolaborasi Harmoni 2014/2015, Ketua Kemuslimahan MSI Ulul Ilmi “Harmonis Bersinergi” 2014/2015, dan Sekretaris Departemen SSV (Student Share Value) Paguyuban KSE ITS 2014/2015. Pada tahun keempat mendapat amanah menjadi Wakil Direktur FSLDJ (Forum Silaturahmi Lembaga Dakwah Jurusan) Kabinet Akselerasi Sinergi JMMI 2015/2016.

Semester 3 sampai semester 8 penulis mendapat beasiswa KSE (Karya Salemba Empat). Pengalaman kepanitiaan dan pelatihan yang paling berkesan adalah menjadi SC RDK 35 (Ramadhan Di Kampus 1435 H) dan pelatihan dari KSE yaitu PGN (Perusahaan Gas Negara) Innovation Camp di Pusdiklat Indofood Cibodas dan XL Future Leader Batch 4 Camp 1-2 di Akademi Militer Magelang.

Motto penulis adalah “jangan menyerah untuk mencoba, bukan mencoba untuk menyerah”. Maka dari itu terus berusaha dan berhenti mengeluh. Penulis dapat dihubungi melalui email [dwi.nurjanah55@gmail.com](mailto:dwi.nurjanah55@gmail.com), instagram Finza El Zahra dan facebook Hafid Dwi Nurjannah.