**MEMBANGUN KONSEP UPT PERPUSTAKAAN UNNES SEBAGAI TEMPAT KETIGA *(LIBRARY AS THE THIRD PLACE)* DALAM MENGHADAPI PEMUSTAKA *DIGITAL NATIVE* (PRIBUMI DIGITAL)**



**MAHARGJO HAPSORO ADI**

**NIP 197204262005011001**

**UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

**UPT PERPUSTAKAAN UNNES**

**2019**

**MEMBANGUN KONSEP UPT PERPUSTAKAAN UNNES SEBAGAI TEMPAT KETIGA *(LIBRARY AS THE THIRD PLACE)* DALAM MENGHADAPI PEMUSTAKA *DIGITAL NATIVE* (PRIBUMI DIGITAL)**

# Mahargjo Hapsoro Adi

Email:hapsoro9@gmail.com

**Abstrak**.Penelitian berjudul ”Membangun Konsep UPT Perpustakaan Unnes Sebagai Tempat Ketiga *(Library As The Third Place*) dalam Menghadapi Pemustaka *Digital Native* (Pribumi Digital)” berbicara tentang langkah-langkah apa yang harus dilakukan oleh perpustakaan untuk menjadikan UPT perpustakaan Unnes sebagai tempat ketiga bagi pemustaka *digital native* (pribumi digital).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Untuk mengetahui konsep pengembangan UPT Perpustakaan Unnes sebagai Tempat ketiga *(Library as the Third Place)*dalam menghadapi pemustaka *digital native,* untuk mengetahui pendapat pustakawan Unnes terhadap konsep pengembangan UPT Perpustakaan Unnes sebagai tempat ketiga *(Library as the Third Place)*dalam menghadapi pemustaka *Digital Native* danuntuk mengetahui pendapat pemustaka terhadap konsep pengembangan UPT Perpustakaan Unnes Sebagai Tempat Ketiga *(Library as the Third Place)*

Metode penelitian yang dipakai adalah metode survei, dengan cara sampling *probability sampling*, yaitu *simple random sampling*. Sampel diambil dari pemustaka UPT Perpustakaan Unnes. Data dianalisis denganteknik analisis statistik deskriptif yaitu menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasiHasil penelitian menunjukkan bahwa empat variabel (desain interior, fasilitas perpustakaan, koleksi perpustakaan dan website perpustakaan ) oleh responden dianggap cukup baik, sedangkan pada variaribel layanan pada dimensi reliability yang dianggap sangat penting oleh pemustaka mendapatkan pelayanan yang buruk dari perpustakaan

Kesimpulannya perpustakaan masih harus meningkatkan segala aspek yang menjadi variabel dalam penelitian ini agar ke depan Perpustakaan Universitas Negeri Semarang dapat menjadi tempat ketiga bagi sivitas akademika Unnes dalam melakukan segala aktivitasnya (akademis maupun non akademis)

1

# PENDAHULUAN

Perpustakaan Universitas Negeri Semarang (Unnes) adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis yang menginduk pada Unnes, yang memiliki fungsi untuk mendukung terlaksananya Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat) .Selain mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi UPT Perpustakaan juga sedang memacu prestasi untuk mencapai perpustakaan berstandar nasional dan mampu bersaing dalam tataran nasional maupun regional.

Perpustakaan sebagaimana yang dikemukan oleh S.R. Rangganathan seorang pustakawan dari India “perpustakaan merupakan organisme yang senantiasa tumbuh dan berkembang…”.Tumbuh dari kecil menjadi besar dan berkembang dari sedikit menjadi banyak (koleksi, staff, fasilitas, teknologi informasi dan layanannya). Tumbuh dan berkembangnya perpustakaan tentunya bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pemustakanya. Pemustaka merupakan aset yang harus digarap secara serius dan maksimal karena tanpa pemustaka perpustakaan tidak akan memberikan kontribusi optimal kepada lembaga.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan pada Bab I pasal 1 (1) disebutkan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Pengelolaan perpustakaan harus dilakukan secara profesional oleh pustakawan yang memiliki kompetensi berdasarkan standar yang berlaku.Pustakawan profesional pada pasal 1 (8) disebutkan sebagai seorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat tentunya UPT Perpustakaan Unnes juga harus bersiap menghadapi perilaku pemustaka yang berubah.Pemustaka UPT Perpustakaan

sudah mengalami pergeseran dari *digital immigrant* kepada pemustaka *digital native* (pribumi digital), ini harus diantisipasi oleh pengelola perpustakaan.Bisa jadi dengan keberadaan teknologi yang semakin memudahkan pemustaka dalam mengakses informasi membuat pemustaka enggan untuk ke perpustakaan.Mereka bisa mendapatkan informasi yang berhubungan pemenuhan kebutuhan perkuliahan cukup dari dalam *gadget* (gawai)tanpa perlu keluar rumah. Dan ini sudah mulai terjadi ketika mahasiswa mengerjakan skripsi kemudian ujian dan lulus tanpa pernah sekalipun meminjam buku di perpustakaan.

Rao (2003 dalam Hidayat 2015:46) menyatakan bahwa kawasan Asia Pasifik bertumbuh sangat dinamis berkait dengan perubahan teknologi media. Menurutnya, teknologi Internet dan nirkabel telah berdampak pada lingkup media baru untuk berita (atau '*newsphere*') sepanjang rantai nilai berita secara keseluruhan yakni meliputi: pengumpulan berita, penelitian, wawancara, survei, penerbitan, akses, pengiriman, alur kerja, biaya, harga, pembiayaan, pengarsipan, tekstur, asosiasi, pengalaman, instruksi, etika, hukum, dan peraturan. Segala proses informasi yang dijelaskan dilakukan dengan media digital.

Sebagai jantungnya perguruan tinggi yang mendukung terlaksananya Tri Dharma Perguruan Tinggi hal ini tentunya menjadi sangat menyedihkan ketika keberadaan perpustakaan diabaikan oleh pemustakanya.Untuk itu perpustakaan harus dikembangkan sesuai dengan tuntutan dan kondisi perkembangan jaman serta mengikuti karakteristik perkembangan dari pemustakanya.

Pengelola perpustakaan harus menciptakan ide-ide kreatif dan inovatif dalam merebut kembali aset (pemustaka) mereka. Salah satunya adalah dengan meng-*create* perpustakaan menjadi tempat ketiga. Menurut sosiolog Ray Oldenberg, mengungkapkan pentingnya manusia untuk memiliki tempat ketiga, setelah rumah/ kos sebagai tempat pertama dan kantor/kampus sebagai tempat kedua.

Tempat ketiga ini memiliki fungsi sebagai tempat berkumpulnya kelompok, menyambut anggota baru dalam kelompok, bertemunya orang-orang dengan minat yang sama, bertemunya banyak orang dengan beragam kelompok, mencari hiburan, mewadahi diskusi intelektual dan sekaligus juga berfungsi sebagai kantor (Waxman *et al*., 2007).

Oldenburg dalam Houghton *et al.* (2013) menjabarkan 8 karakteristik khas tempat ketiga sebagai berikut:

1. Merupakan sebuah tempat yang netral dan pengunjung bisa memilih untuk tetap tinggal ataupun pergi;
2. Bersifat egaliter sehingga status sosial tidak begitu berperan penting;
3. Mengobrol dan saling berbincang menjadi aktivitas utama;
4. Tempat yang bisa diakses dan terbuka bagi siapapun;
5. Memiliki pengunjung tetap;
6. Bersifat low profile, tidak mencirikan diri sebagai tempat yang mewah dan ekslusif;
7. Berkarakter ceria dan *playful;*
8. Adanya rasa memiliki dari pengunjung.

Melihat karakteristik tempat ketiga yang diungkapkan oleh Oldenburg maka pustakawan boleh berbesar hati bahwa perpustakaan perguruan tinggi setidaknya telah memiliki beberapa kriteria sebagai tempat ketiga Namun demikian pustakawan harus menyadari bahwa diperlukan usaha keras dan cerdas untuk mentranformasikan perpustakaan yang dicirikan tradisional hingga menjadi tempat ketiga yang banyak dibutuhkan dan dikunjungi oleh pemustaka yang berkarakteristik *digital native* (pribumi digital).

Beberapa variabel yang menjadi obyek dalam kegiatan penelitian ini adalah variabel desain interior, variabel fasilitas yang dimiliki oleh perpustakaan, variabel pelayanan, variabel koleksi dan variabel *website* perpustakaan

# METODOLOGI PENELITIAN

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini menggunakan Academic Library

2.0 Model, Basic. After Habib (2006:33), seperti gambar di bawah ini:

Informal Formal

Social space

academic place

Physical Space

Virtual

Doms Study Room Bars

Space

Facebook WA

Instant messaging Flikr

Cellphones

LIB

Classroom Computer lab

Instant messaging Virtual reference

Web

Blog

Office hour

Blackboard Registration software

Blog

Intimate Serious

Fun Guarded

Loose power structure Hierarchical

Power Structure

Penelitian ini menggunakan metode survei, yaitu meneliti populasi dengan mengambil sebagian dari populasi itu sebagai sampling yang representatif dan menggunakan angket sebagai alat pengumpulan data yang utama (Singarimbun, 1989:3). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara sampling menggunakan jenis sampling probabilitas *(probability sampling*) yakni sampling acak sederhana (*simple random sampling*).

Data primer, pengumpulan data dilakukan melalui angket, sedangkan data sekunder diperoleh dari wawancara langsung dengan pustakawan dan pemustaka di UPT Perpustakaan Unnes, serta studi kepustakaan pada literatur yang berhubungan dengan obyek penelitian. Populasi (target sasaran), pemustaka UPT perpustakaan Unnes dalam kurun waktu satu minggu dengan pertimbangan bahwa untuk berkunjung di perpustakaan tidak perlu mempertimbangkan rentang waktu pengembalian buku.Berdasarkan statistik harian UPT perpustakaan Unnes jumlah pemustaka selama 1 minggu adalah sebanyak 1144 orang.Jumlah inilah yang

dijadikan populasi penelitian oleh penulis.Pengambilan jumlah sampel minimal yang representatif menggunakan rumus sebagai berikut: (pada koefisien konfidensi 95% = 1,96 dan bound of error = 0,10)



𝑛 = [

1 +

𝑛′

𝑛′ − 1]

𝑁

(Al Rasyid, 1994: 96)

Dari perhitungan rumus diatas diperoleh hasil sampel sebanyak 88,6 orang dibulatkan menjadi 89 orang

Teknik analisis yang dipakai adalah teknik analisis statistik deskriptif yaitu menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2015).

# HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dari analisis tabulasi data yang diperoleh dari quesioner yang dibagikan dan diisi oleh responden dihasilkan skor rata-rata jawaban responden untuk variabel desain interior adalah 24, yaitu sebanyak 48 responden (53,93%) dari 89 responden.. Skor 24 ini memiliki arti bahwa aspek desain interior UPT Perpustakaan Unnes berada di kisaran interval 20,8 – 27,1 seperti terlihat pada tabel dibawah, dan masuk ke dalam kriteria cukup bagus. Untuk lebih jelasnya hasil jawaban responden untuk variabel desain interior seperti terlihat pada tabel di bawah, dapat dijabarkan sebagai berikut: 2 (2,25%) responden berpendapat bahwa desain interior perpustakaan tidak bagus, 15 (16,85%) responden mengatakan kurang bagus, 48 (53,93%) responden mengatakan cukup bagus, 21 (23,60%) responden mengatakan bagus dan 3 (3,37) responden mengatakan sangat bagus.

# Tabel Analisis Statistik Deskriptif Variabel Desain Interior

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kelas Interval** | **Frekuensi** | **%** | **Kriteria** |
| 33,6 - 40 | 3 | 3,37% | Sangat Bagus |
| 27,2 - 33,5 | 21 | 23,60% | Bagus |
| 20,8 - 27,1 | 48 | 53,93% | Cukup Bagus |
| 14,4 - 20,7 | 15 | 16,85% | Kurang Bagus |
| 8 - 14,3 | 2 | 2,25% | Tidak Bagus |
| Jumlah | **89** | **100%** |  |
| **Rata-Rata** |  | **24** |
| **Kriteria** |  | **Cukup Bagus** |

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2019

Untuk melihat lebih jelas lagi tentang dimensi/ indikator desain interior apa saja yang memberikan pengaruh pada variabel desain interior dapat kita lihat dari skor rata-rata tiap-tiap dimensi seperti yang terlihat pada tabel di bawah ini

# Tabel Skor Rata-Rata Penilaian Tiap Dimensi Desain Interior

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | Dimensi Variabel | Skor Rata-rata |
| 1 | Warna *(color)* | 3,34 |
| 2 | Perabotan *(furniture)* | 2,81 |
| 3 | Permadani *(rugs)* | 2,89 |
| 4 | Pencahayaan *(lighting)* | 3,64 |
| 5 | Korden *(drapery)* | 2,43 |
| 6 | Sirkulasi udara | 3,19 |
| 7 | Hiasan dinding *(paneling)* | 2,36 |
| 8 | Pembagian ruangan | 3,32 |

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2019

Urutan skor penilaian dari tiap-tiap dimensi desain interior mulai dari skor rata-rata terendah adalah hiasan dinding (*paneling*) 2,36, korden (*drapery*) 2,43, perabotan (*furniture*) 2,81, permadani (rugs) 2,89, sirkulasi udara 3,19, pembagian ruangan 3,32, warna (*color*) 3,34 dan pencahayaan (*lighting)* 3,64. Untuk dimensi sirkulasi udara dengan skor 3,19, dimensi pembagian ruangan dengan skor 3,32, dimensi warna dengan skor rata-rata 3,34 dan dimensi pencahayaan dengan skor rata-rata 3,64 dari skor maksimal 5 yang bisa diperoleh, telah memiliki penilaian bagus dari para responden.

Meskipun penilaian variabel desain interior oleh pemustaka cukup bagus, namun tidak demikian penilaian oleh pustakawan. Pustakawan tingkat ahli yang juga menjadi responden penelitian ini, dengan variabel pertanyaan yang sama dengan model kuesioner terbuka memberikan jawaban bahwa untuk desain interior UPT Perpustakaan Unnes masih memerlukan banyak perbaikan baik dimensi warna, perabotan, permadani, pencahayaan, korden, sirkulasi udara, hiasan dinding dan pembagian ruangan. Utamanya dimensi desain interior yang belum ada saat ini seperti korden, hiasan dinding dan juga perabotan berupa meja dan kursi yang ergonomis sehingga memberikan kenyamanan kepada pemustaka dan pustakawan ketika menggunakannya. Perpustakaan juga sebaiknya memberikan perlindungan pada kaca-kaca jendelanya menggunakan filter anti UV sehingga dapat melindungi koleksi dari kerusakan akibat sinar UV dan juga mengurangi panas sinar matahari yang mengenai pemustaka.Meskipun ada perbedaan penilaian untuk beberapa dimensi pustakawan juga sepakat bahwa warna dinding UPT Perpustakaan sudah cukup menyejukkan mata.

Dari skor rata-rata tiap dimensi desain interior dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa dimensi desain yang memiliki skor rata-rata di bawah 2,5 perlu mendapatkan perhatian khusus, yaitu hiasan dinding (2,36), saat ini perpustakaan memang belum memiliki hiasan dinding yang terpasang di dinding. Padahal sebenarnya tanpa mengeluarkan biayapun perpustakaan seharusnya bisa memasang hiasan dinding berupa lukisan dengan menjalin kerjasama dengan jurusan seni rupa. Hasil karya dari mahasiswa yang berupa lukisan bisa dipajang sebagai hiasan dinding di perpustakaan di satu sisi dan disisi yang lain sekaligus sebagai media pamer hasil karya mahasiswa, dengan dipajangnya lukisan diperpustakaan maka akan dilihat semakin banyak orang.

Selanjutnya adalah korden, yang memiliki nilai rata-rata 2,43 juga perlu mendapatkan perhatian serius. Selama ini hanya di sebagian ruangan saja yang telah memiliki korden, ruang sirkulasi dan ruang referensi di mana banyak pemustaka beraktivitas tidak terdapat korden sama sekali. Selain untuk melindungi pemustaka dari cahaya matahari yang langsung masuk ruangan melalui jendela, korden juga berfungsi melindungi koleksi dari terkena cahaya

matahari secara langsung. Karena cahaya matahari juga bisa menyebabkan kerusakan pada koleksi.

Sedangkan untuk dimensi dari desain interior yang sudah meminliki skor rata-rata bagus agar dipertahankan dan diusahakan untuk ditingkatkan di masa yang akan datang guna memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka, juga harus mengikuti perkembangan dari dimensi desain interior yang selalu mengikuti perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan.

Analisa deskriptif variabel fasilitas perpustakaan memperlihatkan skor rata-rata jawaban responden adalah 43,5 yaitu sebanyak 44 (49,44%) responden menilai bahwa variabel fasilitas perpustakaan cukup bagus. Untuk lebih jelasnya mengenai jawaban responden tentang variabel fasilitas perpustakaan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

# Tabel Analisis Statistik Deskriptif Variabel Fasilitas Perpustakaan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kelas Interval | Frekuensi | % | Kriteria |
| 68 - 80 | 1 | 1,12% | Sangat Bagus |
| 55 - 67 | 13 | 14,61% | Bagus |
| 42 - 54 | 44 | 49,44% | Cukup Bagus |
| 29 - 41 | 28 | 31,46% | Kurang Bagus |
| 16 - 28 | 3 | 3,37% | Tidak Bagus |
|  | 89 | 100% |  |
| **Rata-Rata** |  | **45,3** |
| **Kriteria** |  | **Cukup Bagus** |

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2019

Dari tabel di atas terlihat bahwa sebanyak 1 orang responden (1,12%) memberikan penilaian sangat bagus terhadap variabel fasilitas yang dimiliki oleh UPT Perpustakaan Unnes, selanjutnya sebanyak 13 orang responden (14,61%) mengatakan bagus, 44 orang responden (49,44%) mengatakan cukup bagus, 28 orang responden (31,46%) kurang bagus dan 3 orang responden (3,37%) mengatakan tidak bagus

Selanjutnya kita lihat skor rata-rata dari masing-masing dimensi dari variabel fasilitas perpustakaan pada tabel di bawah ini. Dari analisis ini akan

terlihat dimensi mana saja yang memiliki skor rata-rata rendah, dari nilai rata-rata maksimal 5.

Dimensi ruang sirkulasi memiliki skor tertinggi 3,3 dengan kriteria penilaian bagus, kamar mandi memiliki skor rata-rata 3,13, ruang home theatre skor rata-rata 3,1, meskipun pada kenyataannya UPT Perpustakaan belum memiliki ruang tersebut, ruang pertemuan (aula) dengan skor 3,07, ruang diskusi memiliki skor 3,03, mesin foto kopi (3,02) dan untuk fasilitas-fasilitas yang lainnya dengan skor rata-rata di bawah 3 dan masuk ke dalam kriteria penilaian cukup bagus dan kurang bagus, dengan nilai rata-rata terendah pada dimensi fasilitas AC (*air conditioning*)sebesar 2,29.

Namun demikian kalau diperhatikan secara lebih mendalam ada beberapa item pertanyaan mengenai dimensi fasilitas layanan yang sebenarnya memperoleh skor rata-rata kurang bagus jika responden lebih jeli dan teliti serta lebih jujur dalam menjawab item pertanyaan tersebut, karena sebenarnya fasilitas perpustakaan yang ditanyakan belum dimiliki (tidak ada) di perpustakaan, seperti contoh ruang home theatre, ruang diskusi, ruang pertemuan atau aula yang representative, ruang kuliah (beberapa jurusan ada matakuliah tentang perpustakaan, jika perpustakaan menyediakannya maka mata kuliah ini bisa diajarkan di perpustakaan dan mahasiswa selain mendapatkan teori juga bisa langsung praktek, dan juga akan menambah pengetahahuan serta pendapatan bagi staf perpustakaan yang ditunjuk untuk mengajar) , kafetaria ataupun mushola yang representative. Karena dari jawaban jujur responden diharapkan kedepannya UPT Perpustakaan akan semakin melengkapi diri dengan fasilitas-fasilitas yang ketika penelitian ini dilakukan belum dimiliki oleh perpustakaan. Jawaban-jawaban jujur justru didapat dari jawaban para pustakawan yang menjadi responden penelitian ini dengan harapan bahwa kedepan perpustakaan akan semakin melengkapi dan memperbaiki segala kekurangan yang selama ini menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka. Sebagai contoh pustakawan menjawab bahwa perpustakaan belum memiliki ruang home theatre, ruang perkuliahan, ruang diskusi, toilet yang bersih dengan jumlah yang memadai, ruang sholat yang representative yang mampu menampung banyak jamaah, kafetaria,

ruang pameran, bandwide internet yang besar serta belum semua ruangan dilengkapi dengan AC dan CCTV.

Besar harapan kami sebagai pengelola perpustakaan, kekurangan kekurangan akan fasilitas diatas akan terpenuhi ketika gedung perpustakaan yang baru nanti telah berdiri.

Untuk lebih jelas dan lengkapnya skor rata-rata dari masing-masing dimensi fasilitas perpustakaan dapat dilihat pada tabel 5.4 di bawah ini.

# Tabel Skor Rata-Rata Penilaian Tiap Dimensi Fasilitas Perpustakaan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | Dimensi Variabel | Skor Rata-rata |
| 1 | Hotspot area/ jaringan Internet | 2,69 |
| 2 | SMS *gateway* | 2,58 |
| 3 | Stop kontak/ colokan listrik | 2,6 |
| 4 | Air Condisioner (AC) | 2,29 |
| 5 | CCTV | 2,94 |
| 6 | Ruang sirkulasi | 3,3 |
| 7 | Ruang multimedia dan kelengkapannya | 2,9 |
| 8 | Ruang home theatre | 3,1 |
| 9 | Ruang pertemuan/ aula | 3,07 |
| 10 | Ruang perkuliahan | 2,83 |
| 11 | Ruang diskusi | 3,03 |
| 12 | Kafetaria | 2,51 |
| 13 | Galeri/ ruang pamer | 2,71 |
| 14 | Mushola | 2,64 |
| 15 | Mesin foto kopi | 3,02 |
| 16 | Kamar mandi | 3,13 |

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2019

Untuk analisis tabulasi data tentang variabel pelayanan diperoleh perbandingan nilai (skor) rata-rata antara kualitas layanan yang diharapkan dengan kualitas layanan yang diterima dari masing-masing dimensi kualitas layanan seperti terdapat dalam tabel di bawah ini. Dalam tabel terlihat jelas perbandingan antara layanan yang diharapkan oleh pemustaka (*importance*) dengan layanan yang diterima oleh pemustaka *(performance*).

# Tabel Perbandingan Skor Rata-Rata Importance- Performance TiapTiap Dimensi Kualitas Pelayanan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Dimensi** | **Importance** | **Performance** |
| 1 | Tangible | 3,45 | 2,69 |
| 2 | Reliability | 3,59 | 2,76 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 3 | Responsiveness | 3,56 | 2,82 |
| 4 | Assurance | 3,54 | 2,87 |
| 5 | Emphaty | 3,54 | 2,8 |

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2019

Skor *importance* menunjukkan skor rata-rata setiap dimensi kualitas layanan yang diharapkan oleh pemustaka dan skor *performance* menunjukkan skor rata-rata setiap dimensi kualitas layanan yang yang diterima oleh pemustaka.

Skor rata-rata dari tiap-tiap dimensi kualitas layanan dalam tabel

di atas kemudian dianalisis dengan menggunakan metode IPA (*Importance – Performance Analysis*) dengan SPSS dan diperoleh hasil derajat kartesius yang dikembangkan oleh Martilla dan James pada tahun 1997 seperti dalam gambar hasil analisis kualitas pelayanan

# Gambar Derajat Kartesius Hasil Analisis Kualitas Pelayanan dengan SPSS

Derajat Kartesius terbagi dalam 4 kuadran, kuadran A merupakan dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan (pemustaka) tetapi perusahaan (perpustakaan) memberikan pelayanan dengan kualitas yang sangat buruk, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, kuadran

B merupakan dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh pemustaka dan perpustakaan sudah memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik, sehingga dimensi pelayanan ini harus dipertahankan, kuadran C merupakan dimensi pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pemustaka dan perpustakaan memberikan pelayanan dengan kualitas rendah, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi prioritas rendah dan kuadran D merupakan dimensi pelayanan yang dianggap tidak penting oleh pemustaka tetapi perpustakaan memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi berlebih.

Berdasarkan hasil analisis terhadap grafik derajat Kartesius mengenai dimensi kualiatas pelayanan perpustakaan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pada kuadran A terdapat dimensi 2 ( *reliability*), artinya dimensi kualitas layanan berupa *reliability*, yang di dalamnya meliputi ketepatan waktu pelayanan, kemampuan pustakawan melayani secara cepat dan tepat, serta kemudahan mencari dan menemukan informasi yang diperlukan ini dianggap penting oleh pemustaka, tetapi perpustakaan memberikan kualitas pelayanan yang sangat buruk. Oleh karena itu perpustakaan perlu berusaha untuk meningkatkan pelayanan kepada pemustakanya dari dimensi*reliability* ini. Peningkatan pelayanan pada dimensi ini bisa berupa kedisiplinan staf perpustakaan dalam menepati aturan jam buka perpustakaan seperti yang tercantum dalam jam layanan yaitu mulai pukul 07.00 – 16.00, karena meskipun jam buka perpustakaan pada pukul 07.00 namun pada kenyataannya pelayanan dimulai pada pukul 08.00. Ada baiknya setiap pagi sebelum jam pelayanan dibuka pimpinan dan seluruh staf melakukan koordinasi sebentar untuk berkomitmen melakukan pelayanan prima dan berdoa bersama agar kegiatan pelayanan pada hari itu berjalan dengan baik serta pimpinan perpustakaan juga memberlakukan *reward and punishment,* bagi yang berprestasi diberikan hadiah dan bagi yang sering melanggar aturan/ tidak disiplin ditegur ataupun diberikan hukuman. Kemudian di bagian pelayanan perpustakaan diberikan tenaga staf yang muda dan gesit serta senantiasa memberikan pelayanan maksimal dengan penuh rasa empati dan peduli. Selain

masalah kedisiplinan juga terkait kemampuan staf dalam penguasaan teknologi informasi utamanya komputer, karena dalam memberikan pelayanan senantiasa terhubung dengan komputer. Kesesuaian antara basis data koleksi dengan fisik koleksi juga harus menjadi perhatian pengelola perpustakaan, karena seringkali koleksi yang di basis data ada tapi ternyata fisiknya tidak diketemukan, ini bisa terjadi karena penempatan koleksi tidak sesuai dengan urutan nomor klasifikasinya, ataupun juga karena pemustaka kurang teliti dalam mencari koleksi yang diperlukannya di rak. Perpustakaan juga memiliki SDM di bidang TIK untuk mendukung kegiatan pelayanan agar tetap dapat berjalan dengan lancar, selama ini setiap gangguan yang berhubungan dengan sistem selalu menghambat pelayanan di perpustakaan karena perpustakaan tidak bisa melakukan perbaikan sendiri dan tergantung dengan SDM dari unit lain untuk melakukan perbaikan, kegiatan layanan teknis yang berkaitan dengan pengolahan harus terhenti, layanan sirkulasi yang berkaitan dengan peminjaman dan pengembalian bahan perpustakaan juga harus terhenti. Dimensi reliability yang berhubungan dengan kecepatan, ketepatan dan kemudahan dalam pelayanan akan terganggu jika persoalan sistem tidak segera diatasi. Untuk itu perpustakaan memerlukan tenaga TIK tersendiri minimal sebanyak 2 orang untuk menangani masalah program dan juga *hardware.*

1. Pada kuadran B terdapat dimensi 3 ( *responsiveness*), dimensi 4 (*Assurance*) dan dimensi 5 (*emphaty*), artinya bahwa dimensi kualitas layanan berupa *responsiveness, assurance* dan *emphaty* dinilai penting oleh pemustaka dan perpustakaan telah memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik. Pengelola perpustakaan perlu mempertahankan kualitas layanan yang diberikan kepada pemustakanya untuk ketiga dimensi tersebut.
2. Pada kuadran C terdapat satu dimensi, yaitu *tangibles*, artinya bahwa pemustaka menganggap dimensi kualitas layanan berupa *tangibles* tidak penting dan perpustakaan memberikan pelayanan untuk dimensi ini dengan kualitas rendah. Oleh karena itu perpustakaan tidak terlalu penting memperhatikan kualitas layanan pada dimensi ini.
3. Pada kuadran D tidak terdapat satu dimensipun, artinya perpustakaan tidak memberikan pelayanan yang memuaskan pada hal yang dianggap tidak penting oleh pemusta

Berdasarkan analisis data variabel koleksi perpustakaan berdasarkan jawaban dari responden diperoleh skor rata-rata 33.3, ini memiliki arti bahwa koleksi perpustakaan berada pada kelas interval 29 -37 dengan kriteria cukup bagus. Tabel di bawah memperlihatkan hasil jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang terdapat pada variabel koleksi perpustakaan.

# Tabel Analisis Statistik Deskriptif Variabel Koleksi Perpustakaan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kelas Interval** | **Frekuensi** | **%** | **Kriteria** |
| 47-55 | 3 | 3,37% | Sangat Bagus |
| 38-46 | 24 | 26,97% | Bagus |
| 29-37 | 44 | 49,44% | Cukup Bagus |
| 20-28 | 17 | 19,10% | Kurang Bagus |
| 11-19 | 1 | 1,12% | Tidak Bagus |
|  | **89** | **100%** |  |
| **Rata-Rata** |  | **33,3** |
| **Kriteria** |  | **Cukup Bagus** |

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2019

Sebanyak seorang responden (1,12%) memberikan kriteria tidak bagus untuk koleksi UPT Perpustakaan Unnes, sebanyak 17 responden (19,10%) memberikan kriteria kurang bagus, 44 responden (49,44%) memberikan kriteria cukup bagus, 24 responden (26,97%) memberikan kriteria bagus dan sebanyak 3 responden (3,37%) memnberikan kriteria sangat bagus.

Hampir sebanyak 50% responden berpendapat bahwa koleksi UPT Perpustakaan Unnes masih dalam krtiteria cukup baik. Responden berpendapat seperti ini dikarenakan belum adanya pemerataan dalam pengadaan koleksi, koleksi – koleksi pada disiplin ilmu tertentu melimpah sedangkan pada disiplin yang lain kurang.Pendapat responden yang berasal dari pemustaka ini juga diamini oleh responden dari kalangan pustakawan tingkat ahli, bahwasannya belum terjadi pemerataan jumlah koleksi untuk masing-masing program studi.

Bahkan rasio jumlah buku dibandingkan dengan jumlah mahasiswa masih jauh dari yang disarankan oleh BAN PT (2007) yaitu (1 : 10 sampai 1:20), satu mahasiswa untuk 10 – 20 judul buku, bahkan untuk menuju *World Class University Library* (WCUL) dengan rasio 1:100 (satu mahasiswa 100 buku).

Selain karena masalah pemerataan dalam disiplin ilmu tertentu, juga mengenai jenis koleksi yang dimiliki oleh UPT Perpustakaan Unnes jumlahnya juga belum berimbang. Kebanyakan berupa buku teks, untuk buku-buku referensi jumlahnya masih terbatas dan belum menjangkau seluruh prodi yang ada di universitas. Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat skor rata-rata hasil dari analisis tabulasi data yang diperoleh dari masing – masing dimensi koleksi perpustakaan menurut responden, seperti yang dilihat pada tabel dibawah ini:

# Tabel Skor Rata-Rata Penilaian Tiap Dimensi Koleksi Perpustakaan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Dimensi Variabel** | **Skor Rata-rata** |
| **1** | Buku teks | 3,02 |
| **2** | Buku referensi | 2,93 |
| **3** | Majalah | 2,92 |
| **4** | Surat kabar | 3,11 |
| **5** | Karya ilmiah sivitas akademika | 3,38 |
| **6** | Jurnal ilmiah | 3,18 |
| **7** | Koleksi digital | 2,96 |
| **8** | Kaset Video | 2,85 |
| **9** | Film | 2,7 |
| **10** | E-book | 3,01 |
| **11** | E-journal | 3,26 |

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2019

Dari gambaran tabel di atas jelas terlihat bahwa dimensi koleksi yang dimiliki oleh UPT Perpustakaan masih dalam kriteria cukup bagus, masih berkisar pada skor rata-rata 2-3. Meskipun demikian masih diperlukan perbaikan pada aspek pemerataan jumlah koleksi untuk tiap-tiap prodi disesuaikan dengan jumlah mahasiswanya. Pengadaan koleksi diharapkan juga untuk mendekatkan dengan rasio jumlah buku dengan jumlah mahasiswa sesuai yang telah ditetapkan oleh BAN PT sehingga ketika akreditasi institusi perguruan tinggi perpustakaan juga berperan penting. Juga perlu skala prioritas untuk pengadaan koleksi berdasarkan dimensi (jenisnya) seperti yang menjadi harapan dari pemustaka, karena menurut mereka jenis koleksi tersebut yang sangat diperlukan untuk menunjang kegiatan

belajarnya. Urutan prioritas perbaikan jenis koleksi yang dibutuhkan oleh pemustaka seperti yang terlihat pada tabel dibawah ini:

# Tabel Skor Rata-Rata Tiap Dimensi Koleksi Perpustakaan yang Menjadi Prioritas Perbaikan Menurut Responden

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Dimensi Variabel** | **Skor Rata-rata** | **Skala Prioritas** |
| **1** | Buku teks | 2,89 | 2 |
| **2** | Buku referensi | 2,74 | 1 |
| **3** | Majalah | 7,87 | 9 |
| **4** | Surat kabar | 7,35 | 8 |
| **5** | Karya ilmiah sivitas akademika | 4,62 | 4 |
| **6** | Jurnal ilmiah | 4,13 | 3 |
| **7** | Koleksi digital | 7,15 | 7 |
| **8** | Kaset Video | 8,39 | 10 |
| **9** | Film | 8,91 | 11 |
| **10** | E-book | 6,07 | 6 |
| **11** | E-journal | 5,8 | 5 |

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2019

Dari analisis tabulasi data mengenai dimensi koleksi mana yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan (perhatian lebih) dari UPT Perpustakaan dapat dilihat pada tabel 5.8, dimana pemustaka mengharapkan adanya perhatian lebih pada koleksi referensi. Pemustaka sangat membutuhkan koleksi referensi untuk mendukung kegiatan belajar, dan merasa koleksi tersebut masih sangat kurang di perpustakaan. Selanjutnya buku teks menjadi prioritas kedua, perpustakaan diharapkan menerapkan pemerataan koleksi bagi prodi-prodi yang koleksi bahan perpustakaannya masih minim, seperti, buku-buku tentang seni, olahraga, sejarah geografi, kesehatan dan juga bahasa. Dengan pemerataan ini diharapkan terjadi peningkatan pemanfaatan perpustakaan oleh mahasiswa dari prodi-prodi tersebut.

Prioritas perbaikan selanjutnya adalah jurnal ilmiah tercetak, dimana jurnal-jurnal tercetak yang dikoleksi oleh UPT Perpustakaan Unnes dan ditempatkan di layanan terbitan berkala hampir seluruhnya merupakan hadiah dari instansi di luar Unnes. Ada baiknya UPT Perpustakaan juga melanggan jurnal-jurnal tercetak dari instansi/ perguruan tinggi lainnya sehingga menambah keragaman koleksi jurnal tercetak. Dengan keberagaman jurnal tersebut diharapkan mahasiswa semakin banyak yang

memanfaatkannya untuk menulis karya ilmiah dengan rujukan yang lebih berkualitas.

Karya ilmiah sivitas akademika (lokal konten) menjadi prioritas ke-4 dari perbaikan yang harus dilakukan oleh perpustakaan. Skripsi, tesis, disertasi, proseding dan artikel-artikel ilmiah yang dihasilkan sivitas akademika Unnes harus dipublikasikan secara online sehingga bisa lebih dimanfaatkan, sekaligus dapat meningkatkan peringkat webometrik Unnes. *E-journal*menjadi prioritas perbaikan selanjutnya, meskipun sebenarnya UPT Perpustakaan Unnes sudah melanggan jurnal internasional ( *Cambridge, Emerald, IEEE, Springer dan Oxford*) sekiranya Unnes masih perlu melanggan *e-journal* lainnya yang memiliki reputasi lebih tinggi seperti Thomson Reuters. Tentunya langganan *e-journal* ini harus diimbangi workshop dan pelatihan secara lebih intensif, dilanjutkan dengan promosi secara masif (poster, baliho, media sosial) agar pemanfaatannya lebih maksimal, karena untuk berlangganan e-journal dana yang diperlukan tidak sedikit. Dengan *e-journal* diharapkan sivitas akademika Unnes bisa mengahasilkan karya-karya ilmiah yang berkualitas karena didukung oleh referensi-referensi yang berkualitas juga.

*E-book* juga menjadi harapan bagi pemustaka untuk mendapatkan perhatian dari pengelola perpustakaan. Selama ini perpustakaan belum pernah membeli e-book apapun, dan masih memprioritaskan pembelian buku cetak, namun demikian dengan adanya permintaan dari pemustaka diharapkan kedepannya perpustakaan juga menyediakan *e-book* dan fasilitas untuk membacanya, sehingga semakin banyak mahasiswa yang memanfaatkan perpustakaan untuk belajar dan menjadikan perpustakaan sebagai tempat ketiga.

Koleksi digital menjadi harapan selanjutnya dari pemustaka agar memperoleh perhatian dari perpustakaan. kalaupun sekarang ada koleksi digital jumlahnya tidak seberapa dan belum disediakan fasilitas untuk membukanya. Fasilitas untuk membuka koleksi digital dapat dijadikan satu dengan fasilitas untuk membaca *e-book.*

Kemudian juga koleksi koleksi terbitan berkala seperti majalah dan surat kabar juga memerlukan perhatian meskipun bukan menjadi prioritas utama yang perlu segera mendapatkan penanganan, keragaman majalah dan surat kabar dibutuhkan agar pemustaka tidak jenuh. Dan koleksi film serta kaset video menduduki prioritas terakhir.

Dari analisis tabulasi data variabel *website* perpustakaan diperoleh skor rata-rata sebesar 26 dan masuk ke dalam kelas interval 20,8 – 27,1. Ini berarti variabel *website* perpustakaan masuk dalam kriteria cukup bagus, dimana sebanyak 49 (55,06%) responden memilihnya. Untuk lebih jelasnya tentang jawaban responden mengenai variabel *website* perpustakaan dapat kita lihat pada tabel di bawah ini

# Analisis Statistik Deskriptif Variabel *Website* Perpustakaan Tabel 5.9

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kelas Interval** | **Frekuensi** | **%** | **Kriteria** |
| 33,6 - 40 | 3 | 3,37% | Sangat Bagus |
| 27,2 - 33,5 | 28 | 31,46% | Bagus |
| 20,8 - 27,1 | 49 | 55,06% | Cukup |
| 14,4 - 20,7 | 9 | 10,11% | Kurang Bagus |
| 8 - 14,3 | 0 | 0% | Tidak Bagus |
|  | **89** | **100%** |  |
| **Rata-Rata** |  | **26** |
| **Kriteria** |  | **Cukup Bagus** |

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2019

Sebanyak 9 orang responden (10,11%) mengatakan bahwa *website* UPT Perpustakaan Unnes kurang bagus, 49 orang responden (55,06%) mengatakan cukup bagus, 28 orang responden (31,46%) mengatakan bagus dan sebanyak 3 orang responden (3,37%) mengatakan sangat bagus.

Untuk variabel *website* perpustakaan sebagian besar responden termasuk pustakawan ahli yang mendapatkan pertanyaan terbuka mengenai *website* perpustakaan berpendapat bahwa *website* perpustakaan masih dapat ditingkatkan untuk menjadi bagus ataupun sangat bagus dengan cara meningkatkan konten (isi) yang senantiasa ter- *update* dan tampilan dari *website* agar lebih menarik dan tidak monoton. Juga dengan

menggabungkan web-web yang dikelola oleh UPT Perpustakaan dalam satu rumah dan menjadikan web perpustakaan sebagai induknya yang didalamnya terdapat web-web lainnya sebagai sub bagian ( misalnya web otomasi perpustakaan dan *digilib*) yang sama-sama dikelola oleh perpustakaan. Jadi tidak berdiri sendiri sehingga lebih praktis. Bahkan ada rencana untuk membuat *mobile otomation* berbasis android dimana nanti otomasi bisa diakses melalui ponsel android dan pemustaka juga dapat mengecek apakah punya tanggungan peminjaman buku, jumlah dendanya berapa ataupun tidak.

Untuk melihat secara lebih jelas skor rata-rata dari tiap-tiap dimensi variabel *website* perpustakaan dapat dilihat pada tabel di bawah ini. Dari skor rata-rata maksimal 5, tiap-tiap dimensi variabel *website* perpustakaan memperoleh skor rata-rata di atas 3, artinya menurut responden *website* perpustakaan memperoleh skor penilaian diatas cukup untuk masing masing dimensi. Dari pemberian skor rata-rata tersebut mengandung makna bahwa tampilan, kecepatan loading, kemudahan akses, tidak memiliki halaman antara, tidak memiliki file multimedia terlalu banyak (saat ini sama sekali tidak ada file multimedia), kecukupan informasi, adanya tautan yang jelas dan senantiasa ter-update sudah cukup bagus. Namun demikian masih perlu ditingkatkan untuk kedepannya seperti penjelasan yang telah disampaikan diatas pada variabel *website* perpustakaan.

# Tabel Skor Rata-Rata Tiap Dimensi Website Perpustakaan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | Dimensi Variabel | Skor Rata-rata |
| 1 | Tampilan | 3,13 |
| 2 | Waktu *loading* yang cepat | 3,22 |
| 3 | Kemudahan akses | 3,38 |
| 4 | Tidak memiliki halaman antara | 3,26 |
| 5 | Tidak memuat file multimedia terlalu banyak | 3,39 |
| 6 | Kecukupan informasi | 3,21 |
| 7 | Memberikan pesan, kesan dan tautan yangjelas | 3,29 |
| 8 | Update layanan | 3,05 |

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2019

# DAFTAR PUSTAKA

Achmad. 2012. *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima ++ Perpustakaan*.

Jakarta: Sagung Seto.

Al Rasyid, Harun. 1994*. Dasar-Dasar Statistika Terapan*. Bandung: Program Pasca Sarjana Unpad.

Algifari.2015. *Mengukur Kualitas layanan dengan Indeks Kepuasan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano.* Yogyakarta: Kurnia Alam Semesta

Depdikbud.1988. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Depdikbud. Departemen Pendidikan Nasional.Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi.

2007. Akreditasi Institusi perguruan tinggi : Kumpulan instrumen standar

9. Jakarta : BANPT.

Diknas RI,1998*Tim Penyusun.Pedoman Pembinaan Koleksi dan Pengetahuan Literatur*.Jakarta : Pusat Pembinaan Perpustakaan Depdikbud RI.

Ghozali, Imam. 2013a. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*

*21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Habib, M. 2006. *Toward Academic Library 2.0: Development and Application of a Library 2.0 Methodology* [Online]. Master's in Library Science, University of NorthCarolina. <http://hdl.handle.net/1901/356>[Accessed 20 April 2019]

Houghton K, Foth M., Miller, E 2013. *The Continueng Relevance of the Library as Third Place for Users and Non Users of IT: the case of Canada Bay*. Aust. Libr. 1. 62, 27 – 39. Doi: 10.1080/00049670.2013.771764

Kohar, Ade.2003*Teknik Menyusun Kebijakan Pengembangan Koleksi Perpustakaan*.Jakarta: Media Pratama.

Lippincott, J.K. (2005). *Net generation and libraries.* in Educating the net generation . Diana G. Oblinger & James L. Oblinger (Eds.). S.l.: Educause. Retrieved April 22, 2019 from <http://www.educause.edu/educatingthenetgen/>

Oblinger, D.G. & Oblinger, J.L. (2005). *Is Ii age or IT: First steps toward understanding the net generation,* in Educating the net generation . Diana

G. Oblinger & James L. Oblinger (Eds.). S.l.: Educause. Retrieved April 15, 2019, from <http://www.educause.edu/educatingthenetgen/>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: A Multiple- Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 No.

Pile, John F. 1988.*Interior Design.* New York: Harry N. Abrams Inc. Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu. Sachari, Agus. 1986a. *Desain dan Teknologi*. Bandung: Pustaka.

Sachari, Agus. 1986b. *Paradigma Desain Indonesia*. Jakarta: Rajawali. Singarimbun, Masri. 1989.*Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES. Sudjana. 2005. *Metoda Statistika.* Bandung: Tarsito.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.