

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian**

##### **4.1.1. Profil Perpustakaan UNISNU Jepara**

Perpustakaan UNISNU Jepara didirikan pada tanggal 2 September 2013, dan merupakan perpustakaan yang berdiri dan berkembang dari Fakultas Syariah, Dakwah, Tarbiyah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Sains dan Teknologi, dan Pasca Sarjana.

Kepala UPT Perpustakaan Pusat bertanggung jawab secara langsung kepada Rektor, melalui Wakil Rektor I (Bidang Akademik) dan berfungsi sebagai koordinator perpustakaan-perpustakaan fakultas. Untuk mendukung program UNISNU Jepara menuju Universitas yang cendekia dan berakhlakul karimah, strategi yang ditempuh antara lain adalah:

- 1) Meningkatkan koleksi buku, jurnal, dan majalah ilmiah;
- 2) Membentuk otomasi dan sistem perpustakaan;
- 3) Kerjasama dengan Perpustakaan Perguruan Tinggi.

Perpustakaan UNISNU Jepara salah satu unit pendukung utama kegiatan akademik (pengajaran, penelitian, dan pengabdian masyarakat). Perpustakaan UNISNU Jepara memiliki sekitar tiga puluh enam ribu koleksi yang disimpan di perpustakaan. Sebagai unit pendukung pengajaran dan penelitian perpustakaan UNISNU Jepara terus berusaha mengembangkan diri dengan menambah koleksi-koleksi terbaru,

mengembangkan sistem, serta memberikan layanan prima kepada pengguna.

Prinsip utama perpustakaan UNISNU Jepara adalah bahwa perpustakaan merupakan tempat menggali pengetahuan dan menambang ilmu yang akhirnya dipancarkan bagi kemanusiaan. Perpustakaan UNISNU Jepara merupakan sarana pendukung utama untuk olah pikir, olah rasa, dengan demikian Perpustakaan UNISNU Jepara lebih fokus pada pengelolaan aktivitas-aktivitas yang mendukung pengembangan kualitas manusia melalui pendidikan dan penelitian dari seluruh pengguna dari disiplin ilmu ekonomi, teknik serta agama.

#### **4.1.2. Visi dan Misi Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara**

Visi:

“Mewujudkan perpustakaan UNISNU Jepara sebagai pusat layanan informasi berbasis teknologi dalam pengembangan iptek, seni budaya, cendekia, dan berakhlakul karimah”.

Misi:

1. Menjadi pusat informasi ilmiah bagi civitas akademika UNISNU Jepara;
2. Menjadi sarana penunjang yang handal dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi;
3. Menyelenggarakan pendidikan tinggi berbasis riset untuk pengembangan ilmu teknologi, seni, dan budaya;

4. Menyelenggarakan pendidikan tinggi yang mengupayakan penggunaannya untuk meningkatkan taraf dan kehidupan masyarakat Indonesia serta kemanusiaan.

#### **4.1.3. Pembagian Layanan Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara**

##### 1) Layanan Referensi

Layanan yang diberikan kepada pemustaka untuk membantu dalam penelusuran informasi rujukan. Koleksi referensi tidak boleh di pinjam tetapi hanya boleh di baca di tempat, misal: skripsi, tesis, jurnal / prosiding, kamus, ensiklopedi, dan majalah.

##### 2) Layanan Internet

Untuk pelayanan internet (*hotspot*) pemustaka dapat menggunakan ID mahasiswa, layanan penelusuran informasi secara online dimana pengguna perpustakaan dapat melakukan penelusuran katalog koleksi perpustakaan pada komputer yang telah disediakan.

##### 3) Layanan Sirkulasi

Layanan Sirkulasi melayani kegiatan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi bahan pustaka. Sistem pelayanan pada UPT perpustakaan UNISNU Jepara adalah terbuka (*open access*) dengan menggunakan sistem Library Information System (LIS) sebuah program aplikasi perpustakaan yang mencakup seluruh aspek manajemen perpustakaan yang meliputi kegiatan peminjaman / pengembalian (sirkulasi), penelusuran koleksi bahan

pustaka, pengolahan, laporan koleksi bahan pustaka dan pemesanan koleksi secara online.

Dalam layanan sirkulasi:

a) Menunjukkan bukti keanggotaan

1. Peminjam datang sendiri tidak boleh diwakilkan.
2. Dosen dan Karyawan menunjukkan Kartu Pegawai.
3. Mahasiswa menunjukkan kartu anggota perpustakaan yang masih berlaku.
4. Non mahasiswa menunjukkan tanda pengenal yang masih berlaku (*bukan anggota tidak dapat layanan sirkulasi/hanya baca ditempat*), untuk anggota FPPTI menunjukkan kartu keanggotannya.

b) Maksimum jumlah buku dan waktu peminjaman

1. Dosen tetap 10 (sepuluh) buku waktu 1 bulan.
2. Karyawan 5 (lima) buku waktu 1 bulan.
3. Mahasiswa 2 (dua) buku waktu 7 hari (seminggu).
4. Perpanjangan buku berlaku hanya 1 kali.

c) Pengembalian Koleksi

Ketentuan pengembalian adalah:

1. Koleksi yang akan dikembalikan diserahkan kepada petugas.
2. Koleksi boleh dikembalikan oleh peminjamnya sendiri maupun diwakilkan.

3. Koleksi yang terlambat pengembaliannya, dikenakan sanksi denda sesuai aturan yang berlaku.

d) Pengembalian Buku Rusak

Indikator kerusakan buku ada 3 (tiga):

1. Rusak ringan, buku sobek sedikit di bagian dalam maupun di sampul buku.
2. Rusak sedang, barcode buku hilang, halaman hilang kurang dari 3 lembar.
3. Rusak berat, buku jilidannya rusak, basah, halaman hilang 3 lembar atau lebih.

e) Buku Hilang

Ketentuan penggantian buku hilang adalah:

Buku diganti sesuai aslinya jika tidak ada yang sesuai aslinya, maka:

1. Diganti dengan buku yang subyek/isi bukunya sama.
2. Tahun terbitnya sama atau lebih baru.
3. Jumlah halamannya sama atau lebih banyak.

Jika buku yang hilang berbahasa asing/Inggris dan tidak terdapat di toko buku bisa diganti dengan fotokopi sesuai buku aslinya 2 kali, dijilid hardcover dan ditambah 1 buku lokal yang baru dengan subyek sama.

4) Layanan Kunci Lemari Locker

Layanan Peminjaman Kunci Lemari Locker

1. Locker hanya digunakan oleh pengunjung perpustakaan UNISNU Jepara.
  2. Barang-barang milik pengunjung (tas dan jaket) diwajibkan untuk diletakkan di locker.
  3. Pemakai locker wajib lapor bila locker yang dipergunakan terdapat kecacatan (misalnya: kunci rusak, coretan, dsb.)
  4. Dilarang meninggalkan barang dalam locker apabila telah meninggalkan ruang perpustakaan.
  5. Wajib mengunci locker apabila meninggalkan perpustakaan.
  6. Bagi yang membawa kunci locker melebihi jam buka perpustakaan dikenakan denda Rp.10.000.
  7. Jika kunci locker hilang atau rusak, maka pengguna dikenakan denda Rp.20.000.
- 5) Layanan Majalah

Layanan majalah berisi terbitan berkala berupa majalah populer dan jurnal ilmiah. Koleksi majalah dan Jurnal terdapat dalam satu ruang dengan ruang referensi. Koleksi majalah bisa dimanfaatkan oleh semua civitas akademika UNISNU Jepara dan di luar civitas akademika. Namun koleksi majalah ini hanya bisa dimanfaatkan dengan membaca di tempat atau dengan difoto kopi.

Pembatasan penelitian terdapat pada layanan referensi dan layanan sirkulasi. Hal ini dikarenakan kedua layanan tersebut paling banyak diakses oleh mahasiswa.

## 4.2. Deskripsi Responden

### 4.2.1. Identitas Responden Berdasarkan Fakultas

Data mengenai identitas responden berdasarkan fakultas dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.1.  
Data Responden Berdasarkan Fakultas

Fakultas	Jumlah
Syariah dan Ilmu Hukum	6
Tarbiyah dan Ilmu Keguruan	45
Ekonomi dan Bisnis	31
Sains dan Ilmu Teknologi	18
Jumlah	100

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 1 Data Responden Berdasarkan Fakultas, menunjukkan jumlah responden berdasarkan Fakultas responden. Fakultas Syariah dan Hukum berjumlah 6 responden. Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan berjumlah 45 responden. Fakultas Ekonomi dan Bisnis berjumlah 31 responden. Fakultas Sains dan Ilmu Teknologi berjumlah 18 responden.

#### 4.2.2. Identitas Responden Berdasarkan Program Studi

Data mengenai identitas responden berdasarkan program studi dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.2.  
Data Responden Berdasarkan Program Studi

Program Studi	Jumlah
Al-Ahwal Al-Syakhshiyah	4
Perbankan Syariah	2
Pendidikan Agama Islam	37
Pendidikan Bahasa Inggris	8
Manajemen	10
Akuntansi	18
Ekonomi Islam	3
Desain Produk	3
Teknik Industri	2
Teknik Informatika	6
Teknik Sipil	2
Sistem Informasi	5
Jumlah	100

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 2 Data Responden Berdasarkan Program Studi, menunjukkan bahwa Program Studi Al-Ahwal Al-Syakhshiyah sebesar 4 responden, Program Studi Perbankan Syariah sebesar 2 responden, Program Studi Pendidikan Agama Islam sebesar 37 responden, Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris sebesar 8 responden, Program Studi Manajemen sebesar 10 responden, Program Studi Akuntansi sebesar 18 responden, Program Studi Ekonomi Islam sebesar 3 responden, Program Studi Desain Produk sebesar 3 responden, Program Studi Teknik Industri sebesar 2 responden, Program Studi Teknik Informatika sebesar 6 responden, Program Studi Teknik Sipil sebesar 2 responden, Program Studi Sistem Informasi sebesar 5 responden.

#### 4.2.3. Identitas Responden Berdasarkan Semester

Data mengenai identitas responden berdasarkan semester dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.3.  
Data Responden Berdasarkan Semester Mahasiswa

Semester	Jumlah
1	37
3	19
5	24
7	11
>8	9
Jumlah	100

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 3 Data Responden Berdasarkan Semester Mahasiswa, menunjukkan bahwa Semester 1 sejumlah 37 responden, Semester 3 sejumlah 19 responden, Semester 5 sejumlah 24 responden, Semester 7 sejumlah 11 responden, dan Semester >8 sejumlah 9 responden.

### 4.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Akses Responden Terhadap Layanan Perpustakaan

#### 4.3.1. Lama Menjadi Anggota Perpustakaan

Lama menjadi anggota perpustakaan berdasarkan hasil penelitian disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.4.  
Data Responden Berdasarkan  
Lama Menjadi Anggota Perpustakaan

Lama waktu menjadi anggota	Jumlah
< 1 th	46
1 – 2 th	25
2 – 3 th	17
3 – 4 th	9
> 4 th	3
Jumlah	100

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa lama menjadi anggota perpustakaan dengan waktu < 1 tahun sejumlah 46 responden, dengan waktu 1 – 2 tahun sejumlah 25 responden, dengan waktu 2 – 3 tahun sejumlah 17 responden, dengan waktu 3 – 4 tahun sejumlah 9 responden, dan dengan waktu > 4 tahun sejumlah 3 responden.

#### 4.3.2. Jenis Layanan yang Diakses

Jenis layanan yang diakses berdasarkan hasil penelitian disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.5.  
Data Responden Berdasarkan Jenis Layanan yang Diakses

Variabel	Jumlah
Buku	84
Internet	6
Tempat membaca / berdiskusi	10
Jumlah	100

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa jenis layanan yang diakses buku sejumlah 84 responden, jenis layanan yang diakses internet sejumlah 6 responden, dan jenis layanan yang diakses tempat membaca atau berdiskusi sejumlah 10 responden.

### 4.3.3. Tujuan Mengakses Perpustakaan

Tujuan mengakses perpustakaan berdasarkan hasil penelitian disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.6.  
Data Responden Berdasarkan Tujuan Mengakses Perpustakaan

Variabel	Jumlah
Menambah ilmu pengetahuan	69
Mencari bahan bacaan / acuan	30
Menambah teman	1
Jumlah	100

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa tujuan mengakses perpustakaan dengan menambah ilmu pengetahuan berjumlah 69 responden, dengan mencari bahan bacaan atau acuan berjumlah 30 responden, dan dengan menambah acuan berjumlah 1 responden.

#### 4.4. Analisis Data

##### 4.4.1. Kepuasan dan Harapan Responden Serta Indeks Kepuasan Seluruh Konsumen Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Berdasarkan hasil perhitungan, berikut disajikan rata-rata skor kepuasan dan harapan serta Indeks Kepuasan seluruh responden terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara, sebagai berikut:

Tabel 4.7.  
Rata-rata Skor Kepuasan dan Indeks Kepuasan Seluruh Konsumen Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

No	Hal yang dinilai	Rata-rata Kepuasan	Indeks Kepuasan
1	Kemudahan prosedur pelayanan	2,98	0,21
2	Kemudahan persyaratan pelayanan	3,07	0,22
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,35	0,24
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,21	0,23
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,21	0,23
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,07	0,22
7	Kecepatan pelayanan	2,93	0,21
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,98	0,22
9	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	3,15	0,22
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,11	0,22
11	Kepastian biaya pelayanan	3,01	0,21
12	Kepastian jadwal pelayanan	2,98	0,21
13	Kenyamanan lingkungan	3,06	0,22
14	Keamanan pelayanan	3,06	0,22
Rata-rata		3,08	3,08
IKK		77	

Sumber: Data primer diolah, 2016

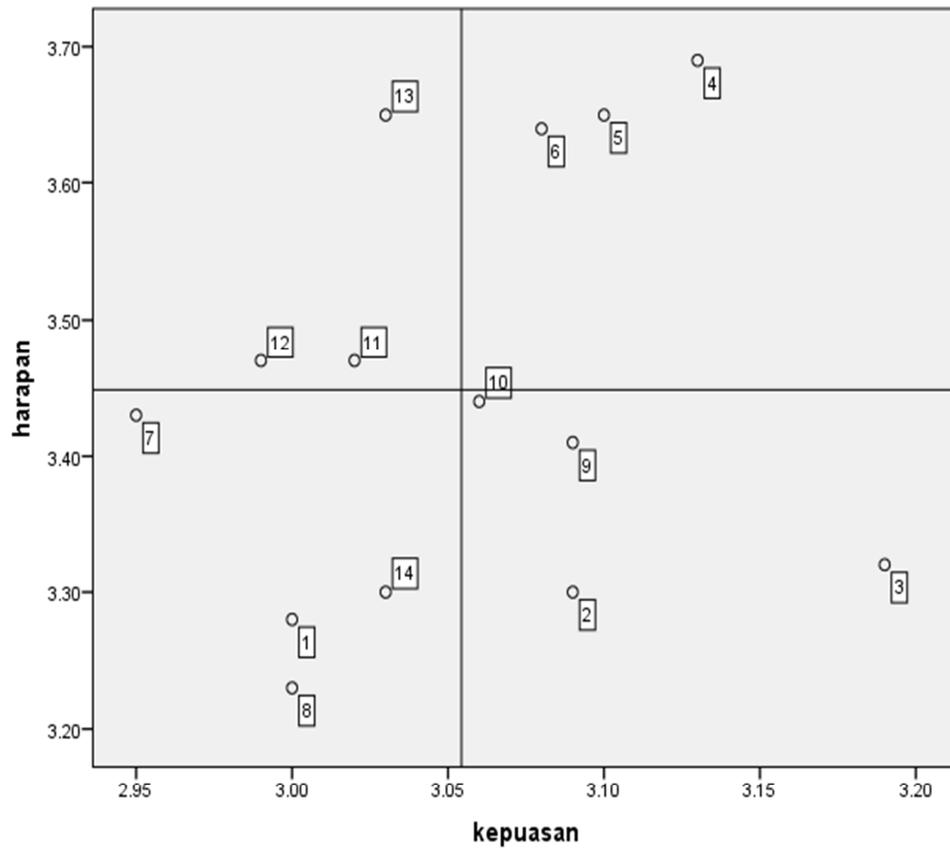
Berdasarkan Tabel 4.7.1. sesuai hasil perhitungan diperoleh Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan harapan seluruh konsumen terhadap kualitas layanan Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama

sejumlah **3,08** pada skala ukur **62,51-81,25** sehingga dapat dianalisis bahwa indeks kualitas layanan seluruh konsumen terhadap kualitas layanan Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara berada pada interval mutu pelayanan “**B**” dengan kinerja pelayanan “**Baik**”.

#### **4.4.2. Importance and Performance Analysis (IPA) Kepuasan dan Harapan Terhadap Layanan Perpustakaan di Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara**

*Importance and Performance Analysis (IPA)* saat ini sudah bisa diterima secara umum sebagai alat ukur untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan konsumen misalnya oleh penyedia jasa layanan publik (perpustakaan).

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh gambaran *Importance and Performance Analysis (IPA)* Kepuasan dan Harapan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara, Gambar 4.1. *Importance and Performance Analysis (IPA)* Kepuasan dan Harapan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.



Sumber: Data mentah diolah, 2017

Gambar 4.1.  
*Importance and Performance Analysis (IPA)* Kepuasan dan Harapan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Berdasarkan pada gambar 4.1, Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis (IPA)*, dapat dijelaskan bahwa:

- **Kuadran I**, “Tingkatkan Kinerja” atau Prioritas Utama (*high importance & low performance*).

Kepuasan dan harapan konsumen terhadap kualitas layanan dalam kuadran I (satu), yaitu :

11 = Kepastian biaya pelayanan;

12 = Kepastian jadwal pelayanan;

13 = Kenyamanan lingkungan.

Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*). Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja indikator tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja dari indikator tersebut lebih rendah daripada harapan para pengguna layanan terhadap indikator tersebut.

Indikator yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan atau pengguna layanan. Caranya adalah melakukan perbaikan secara terus menerus terhadap indikator yang masih rendah kinerjanya, sehingga kinerja (*performance*) yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

Aspek yang diperoleh Kuadran I yang berarti variabel faktor bagi konsumen sangat penting tetapi kinerjanya masih tidak memuaskan, yakni Kepastian biaya pelayanan; Kepastian jadwal pelayanan; dan Kenyamanan lingkungan.

- **Kuadran II**, “Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*).

Kepuasan dan dan harapan konsumen terhadap kualitas layanan dalam kuadran II (dua), yaitu:

4 = Kedisiplinan petugas pelayanan;

5 = Tanggung jawab petugas pelayanan;

6 = Kemampuan petugas pelayanan.

Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan berusaha untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerjanya dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi.

Indikator kepuasan pemangku kepentingan atau pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua indikator kepuasan ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul di mata pemangku kepentingan atau pengguna layanan.

Aspek yang diperoleh Kuadran II yang berarti variabel faktor bagi konsumen sangat penting dan kinerja pelayanan sudah memuaskan konsumen, yakni Kedisiplinan petugas pelayanan; Tanggung jawab petugas pelayanan; dan Kemampuan petugas pelayanan.

- **Kuadran III**, “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*).

Kepuasan dan dan harapan konsumen terhadap kualitas layanan dalam kuadran III (tiga), yaitu:

1 = Kemudahan prosedur pelayanan;

7 = Kecepatan pelayanan;

8 = Keadilan mendapatkan pelayanan

14 = Keamanan pelayanan.

Kuadran ini terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja indikator ini tidaklah terlalu istimewa.

Peningkatan kinerja, indikator kepuasan pemangku kepentingan atau pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan atau pengguna layanan sangat kecil.

Aspek yang diperoleh Kuadran III yang berarti variabel faktor bagi konsumen kurang penting dan kinerjanya juga kurang memuaskan, yakni Kemudahan prosedur pelayanan; Kecepatan pelayanan; Keadilan mendapatkan pelayanan; dan Keamanan pelayanan.

- **Kuadran IV**, “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*).

Kepuasan dan dan harapan konsumen terhadap kualitas layanan dalam kuadran IV (empat), yaitu:

2 = Kemudahan persyaratan pelayanan;

3 = Kejelasan petugas pelayanan;

9 = Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan;

10 = Kewajaran biaya pelayanan.

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan atau pengguna layanan.

Indikator kepuasan pemangku kepentingan atau pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

Aspek yang diperoleh dalam Kuadran IV yang berarti faktor bagi konsumen kurang penting dan kinerja pelayanan yang dilakukan sangat baik sehingga memuaskan, yakni Kemudahan persyaratan pelayanan; Kejelasan petugas pelayanan; Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan; dan Kewajaran biaya pelayanan.

#### **4.5. Pembahasan**

Berdasarkan pada hasil analisis data diperoleh bahwa Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan harapan seluruh konsumen terhadap kualitas layanan Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama sejumlah 3,08 pada skala ukur 62,51-81,25 sehingga dapat dianalisis bahwa indeks kualitas layanan seluruh konsumen terhadap kualitas layanan Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara berada pada interval mutu pelayanan “B” dengan kinerja pelayanan “Baik”.

Faktor kualitas layanan di Perpustakaan UNISNU Jepara, bagi pengguna layanan di Perpustakaan menganggap sangat penting tetapi kinerjanya masih tidak memuaskan, yakni Kepastian biaya pelayanan; Kepastian jadwal pelayanan; dan Kenyamanan lingkungan.

Mengenai Kepastian biaya pelayanan perlu dipertanyakan bagi para pengunjung Perpustakaan atau Mahasiswa, khususnya. Misalnya untuk biaya denda keterlambatan pengembalian buku per hari, biaya pendaftaran anggota Perpustakaan, masih belum tertera di Perpustakaan. Kepastian jadwal pelayanan masih dipertanyakan oleh Mahasiswa. Disarankan terdapat jam besar sebagai acuan jadwal buka dan tutup bagi Mahasiswa, untuk tulisan jadwal buka dan tutup bisa diperbesar. Kenyamanan lingkungan kurang bagi Mahasiswa. Dikarenakan, Mahasiswa masih ada beberapa yang buang sampah sembarangan di area perpustakaan karena tidak tahu adanya petunjuk

buang sampah dimana, lingkungan perpustakaan dirasa ramai bagi mahasiswa karena ruangan sempit dan jumlah pengunjung Perpustakaan sangat banyak.

Faktor kualitas layanan di Perpustakaan UNISNU Jepara, bagi pengguna layanan Perpustakaan sangat penting dan kinerja pelayanan yang diberikan oleh petugas Perpustakaan juga sudah sudah memuaskan konsumen, yakni Kedisiplinan petugas pelayanan; Tanggung jawab petugas pelayanan; dan Kemampuan petugas pelayanan.

Mengenai Kedisiplinan petugas Perpustakaan sangat baik bagi Mahasiswa, artinya untuk jam buka Perpustakaan petugas Perpustakaan sudah bersedia dan siap melayani Mahasiswa yang berkunjung di Perpustakaan. Tanggung jawab petugas Perpustakaan juga baik, misalnya petugas Perpustakaan harus siap berjaga misal ada keperluan mendesak, karena itu adalah tanggung jawab sebagai petugas Perpustakaan. Kemampuan petugas pelayanan juga baik bagi mahasiswa. Petugas Perpustakaan berarti berperan juga sebagai petugas pelayanan. Misal Mahasiswa dapat bertanya apakah buku ini ada, buku ini masih, melayani keperluan Mahasiswa tentang buku.

Faktor bagi pengguna layanan Perpustakaan menganggap kurang penting dan kinerja dari petugas Perpustakaan juga dianggap kurang memuaskan, yakni Kemudahan prosedur pelayanan;

Kecepatan pelayanan; Keadilan mendapatkan pelayanan; dan Keamanan pelayanan.

Mengenai Kemudahan prosedur pelayanan bagi Mahasiswa kurang memuaskan. Karena untuk mendapatkan pelayanan masih terdapat syarat yang belum bisa dipenuhi Mahasiswa. Kecepatan pelayanan kurang memuaskan karena bagi Mahasiswa, perugas Perpustakaan dirasa kurang bagi satu universitas. Keadilan mendapatkan pelayanan dianggap kurang penting karena petugas perpustakaan memiliki sikap adil bagi pengunjung Perpustakaan. Keamanan pelayanan dianggap kurang penting dan kinerja petugas kurang memuaskan. Misal, mengenai keamanan pelayanan yakni kunci loker. Bila kunci loker habis karena pengunjung Perpustakaan yang menumpuk, mahasiswa meletakkan atau menaruh barang bawaannya di lemari depan ruang perpustakaan utama atau diletakkan di sebelah meja petugas perpustakaan. Hal ini juga dianggap kurang penting dan kinerja petugas perpustakaan kurang memuaskan.

Sedangkan faktor bagi pengguna layanan Perpustakaan dirasa kurang penting sedangkan kinerja pelayanan yang dilakukan oleh petugas perpustakaan justru dianggap sangat baik, yakni Kemudahan persyaratan pelayanan; Kejelasan petugas pelayanan; Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan; dan Kewajaran biaya pelayanan.

Mengenai Kemudahan persyaratan pelayanan bagi Mahasiswa dirasa kurang penting, namun kinerja petugas perpustakaan sangat

baik. Kejelasan petugas pelayanan, Mahasiswa mengerti apa yang dituju atau maksud perpustakaan. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan dan Kewajaran biaya pelayanan kinerja sangat baik namun Mahasiswa menganggap kurang penting.

Perpustakaan adalah gudang dari buku. Begitupun Perpustakaan universitas, terdapat buku-buku materi kuliah di tiap Fakultas maupun Program Studi di Universitas. Untuk penempatan buku di Perpustakaan masih acak-acakan. Mahasiswa merasa bingung. Menurut Mahasiswa lebih baik dipisahkan menurut Fakultas dan Program Studinya. Namun, ketersediaan buku masih kurang bagi pengunjung atau peminjam buku. Dari segi kuantitas dan ketersediaan buku di Perpustakaan perlu ditambah. Karena terkadang, bagi para anggota Perpustakaan yang ingin mencari buku yang tidak ditemukan di Perpustakaan UNISNU, mencari dan meminjam di PERPUSDA Jepara.

Perpustakaan yang ramai karena ruangan yang sempit dan Mahasiswa dalam jumlah banyak. Mahasiswa ingin kenyamanan dalam membaca buku di perpustakaan, seringkali ditemui Mahasiswa yang membaca buku di depan rak buku (tidak di kursi dan meja di Perpustakaan) karena penuh dan terasa ramai. Sehingga Mahasiswa ingin secepatnya perpustakaan diperbesar atau pindah ke lantai atas sehingga petugas perpustakaan ditambah agar kenyamanan bagi Mahasiswa dapat tercapai (tidak antri pada waktu meminjam atau

mengembalikan buku). Saran Mahasiswa tiap lantai atau ruang antar Fakultas maupun Program Studi dapat terpisah. Sehingga tidak perlu berdesak-desakkan ataupun antri bila ingin meminjam atau mengembalikan buku. Berhubungan dengan keadaan ruangan yang sempit sehingga jumlah tempat duduk terbatas bagi mahasiswa sehingga mereka memilih duduk di depan rak-rak buku. Padahal cahaya di rak-rak buku minim sekali atau dapat merusak penglihatan.

Untuk loker atau tempat penyimpanan barang bawaan Mahasiswa sementara terdapat yang rusak tapi tidak diperbaiki oleh petugas perpustakaan. Bagi Mahasiswa yang membawa barang penting misal uang beratus-ratus ribu atau berjuta-jutaan atau barang berharga lainnya, hal itu sangat mengganggu. Dibedakan antara meja dan kursi untuk berdiskusi dan untuk membaca. Agar Mahasiswa yang berkebutuhan membaca buku tidak terganggu dengan Mahasiswa yang berdiskusi. Meskipun sepele, namun penting bagi Mahasiswa.

