

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN TEMUAN**

Pada bab ini menguraikan tentang hasil analisis dan temuan dari hasil penelitian tersebut sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dilakukan pada bab I, maka pada bab IV dilakukan analisis berdasarkan tujuan yang telah dibuat yaitu: untuk mengetahui kualitas layanan *cyber* bagi pemustaka dan untuk mengetahui indikator kualitas layanan apa saja yang perlu diperbaiki di perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

Untuk mencapai tujuan tersebut, peneliti melakukan studi kasus terhadap 360 mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang yang sedang menggunakan layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang. Penyebaran kuesioner dilakukan selama kurang lebih satu setengah bulan yang dilaksanakan pada tanggal 16 November-29 Desember 2018.

#### **A. Deskripsi Data Penelitian**

Dalam penelitian ini terdapat 3 subvariabel diantaranya subvariabel *Affect of service* (dimana didalamnya terdapat 4 indikator yaitu *Assurance*, *Emphaty*, *Responsiveness*, dan *Reliability*), subvariabel *Information control*, dan subvariabel *Library as place*. Data-data subvariabel dalam penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner. Hasil dari penyebaran kuesioner untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

## 1. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya

### a. Deskripsi Tanggapan Subvariabel Kualitas Layanan pada *Affect of Service*

#### 1). Deskripsi Tanggapan Kualitas Layanan pada Indikator *Assurance*

Berikut ini adalah pernyataan responden terhadap indikator *Assurance* yang diuraikan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.1**  
**Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Pengetahuan dan Keterampilan Petugas Dalam Menjalankan Tugasnya**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum x_i$ )	Mean (X)
1.	Sangat Baik	5	56	280	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.305}{360}$ $= 3,62$
	Baik	4	168	672	
	Cukup Baik	3	81	243	
	Kurang Baik	2	55	110	
	Tidak Baik	1	0	0	
<b>Jumlah</b>			<b>360</b>	<b>1.305</b>	

**Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019**

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan dalam menjalankan tugas” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 56 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 168 responden memberi tanggapan Baik, 81 responden memberi tanggapan Cukup Baik, 55 responden memberi tanggapan Kurang Baik, dan tidak ada reponden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.305. Hasil tersebut kemudian dihitung

dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,62**.<sup>1</sup>

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki petugas layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dalam menjalankan tugasnya dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

**Tabel 4.2**  
**Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Petugas Dapat Diandalkan**  
**(Profesional Dalam Bekerja)**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum x_i$ )	Mean (X)
2.	Sangat Baik	5	33	165	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.245}{360}$ $= 3,45$
	Baik	4	151	604	
	Cukup Baik	3	124	372	
	Kurang Baik	2	52	104	
	Tidak Baik	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>			<b>360</b>	

**Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019**

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Petugas dapat diandalkan (profesional dalam bekerja)” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 33 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 151 responden memberi tanggapan Baik, 124 responden memberi tanggapan Cukup Baik, 52 responden memberi tanggapan

<sup>1</sup> Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan pada Sub Indikator *Assurance*, 2019.

Kurang Baik, dan tidak ada reponden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.245. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,45**.<sup>2</sup>

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa petugas pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dapat diandalkan (profesional dalam bekerja) dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

**Tabel 4.3**  
**Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Petugas Dapat Memberikan Kepercayaan Kepada Pengguna (Ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan)**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum x_i$ )	<i>Mean</i> (X)
3.	Sangat Baik	5	72	375	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.381}{360}$ $= 3,83$
	Baik	4	178	592	
	Cukup Baik	3	134	402	
	Kurang Baik	2	6	12	
	Tidak Baik	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>			<b>360</b>	<b>1.381</b>

**Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019**

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Petugas dapat memberikan kepercayaan kepada pengguna

<sup>2</sup> Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan pada Sub Indikator *Assurance*, 2019.

(ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan)” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 72 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 178 responden memberi tanggapan Baik, 134 responden memberi tanggapan Cukup Baik, 6 responden memberi tanggapan Kurang Baik, dan tidak ada responden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.381. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,83**.<sup>3</sup>

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan yang diberikan petugas layanan *cyber* di Peprustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang kepada pengguna yakni berupa ketepatan waktu, kenyamanan, dan keamanan dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

---

<sup>3</sup> Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan pada Sub Indikator *Assurance*, 2019.

**Tabel 4.4**  
**Analisis Indikator Assurance (yang meliputi pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan petugas dalam melayani pengguna)**

No.	Sub Indikator	Nilai	Kategori
1.	Petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan dalam menjalankan tugasnya.	3,62	Baik
2.	Petugas dapat diandalkan (profesional dalam bekerja)	3,45	Baik
3.	Petugas dapat memberikan kepercayaan kepada pengguna (ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan)	3,83	Baik
<b>Jumlah</b>		<b>10,9</b>	

**Sumber: Pengolahan Data Primer,2019**

Dari tabel 4.4 diatas dapat diketahui bahwa untuk sub indikator petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan dalam menjalankan tugasnya diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,62 yang termasuk dalam kategori Baik, sub indikator petugas dapat diandalkan (profesional dalam bekerja) diperoleh nilai rata-rata 3,45 yang termasuk dalam kategori Baik, dan sub indikator petugas dapat memberikan kepercayaan kepada pengguna (ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan) diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,83 yang termasuk dalam kategori baik.

Selanjutnya, dari beberapa nilai rata-rata diatas kemudian dihitung untuk total nilai rata-rata sub indikator dengan menggunakan rumus *greand mean* berikut ini:

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{10,9}{3} = 3,63$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh nilai total rata-rata pada sub indikator sebesar 3,63. Maka dapat disimpulkan bahwa petugas pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang memiliki pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan yang baik dalam melayani penggunanya.

## 2). Deskripsi Tanggapan Kualitas Layanan Pada Indikator *Emphaty*

Berikut ini adalah pernyataan responden terhadap indikator *Emphaty* yang diuraikan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.5**  
**Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Petugas Peduli Akan Keinginan Pengguna**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum x_i$ )	Mean (X)
1	Sangat Baik	5	35	175	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.240}{360}$ $= 3,44$
	Baik	4	125	500	
	Cukup Baik	3	165	495	
	Kurang Baik	2	35	70	
	Tidak Baik	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>			<b>360</b>	

**Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019**

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Petugas peduli akan keinginan pengguna” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 35 responden memberi tanggapan

Sangat Baik, 125 responden memberi tanggapan Baik, 164 responden memberi tanggapan Cukup Baik, 35 responden memberi tanggapan Kurang Baik, dan tidak ada reponden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.240. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,44**.<sup>4</sup>

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa petugas pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang peduli dengan keinginan penggunanya dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

---

<sup>4</sup> Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Indikator *Emphaty*, 2019.

**Tabel 4.6**  
**Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Petugas Cepat Menanggapi**  
**Keluhan Pengguna**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum x_i$ )	Mean (X)
2.	Sangat Baik	5	23	115	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.193}{360}$ $= 3,31$
	Baik	4	133	532	
	Cukup Baik	3	147	411	
	Kurang Baik	2	57	144	
	Tidak Baik	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>			<b>360</b>	

**Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019**

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Petugas cepat menanggapi keluhan pengguna” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 23 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 133 responden memberi tanggapan Baik, 147 responden memberi tanggapan Cukup Baik, 57 responden memberi tanggapan Kurang Baik, dan tidak ada reponden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.193. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,31**.<sup>5</sup>

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa petugas pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana

---

<sup>5</sup> Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Indikator *Emphaty*, 2019.

Universitas Sriwijaya Palembang cepat dalam menanggapi keluhan pengguna dikategorikan **Cukup Baik** karena berada pada interval **2,62-3,42**.

**Tabel 4.7**  
**Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Petugas Menjaga Hubungan Baik Dengan Pengguna**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum x_i$ )	Mean (X)
3.	Sangat Baik	5	44	220	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.327}{360}$ $= 3,68$
	Baik	4	168	672	
	Cukup Baik	3	139	417	
	Kurang Baik	2	9	18	
	Tidak Baik	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>		<b>360</b>	<b>1.327</b>	

**Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019**

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Petugas menjaga hubungan baik dengan pengguna” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 44 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 168 responden memberi tanggapan Baik, 417 responden memberi tanggapan Cukup Baik, 9 responden memberi tanggapan Kurang Baik, dan tidak ada reponden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.327. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan

menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,68**.<sup>6</sup>

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa petugas pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dalam menjaga hubungannya dengan para pengguna layanan *cyber* dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,42-4,22**.

**Tabel 4.8**  
**Analisis Indikator *Emphaty* (yang meliputi rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna)**

No.	Sub Indikator	Nilai	Kategori
1.	Petugas peduli akan keinginan pengguna.	3,44	Baik
2.	Petugas cepat menanggapi keluhan pengguna.	3,31	Cukup Baik
3.	Petugas menjaga hubungan baik dengan pengguna.	3,68	Baik
<b>Jumlah</b>		<b>10,43</b>	

**Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019**

Dari tabel 4.8 diatas dapat diketahui bahwa untuk sub indikator petugas peduli akan keinginan pengguna diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,44 yang termasuk dalam kategori Baik, sub indikator petugas cepat menanggapi keluhan pengguna diperoleh nilai rata-rata 3,31 yang termasuk dalam kategori Cukup Baik, dan sub indikator petugas menjaga hubung baik dengan pengguna diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,68 yang termasuk dalam kategori Baik.

---

<sup>6</sup> Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Indikator *Emphaty*, 2019.

Selanjutnya, dari beberapa nilai rata-rata diatas kemudian dihitung untuk total nilai rata-rata sub indikator dengan menggunakan rumus *grand mean* berikut ini:

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{10,43}{3} = 3,47$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh nilai total rata-rata pada sub indikator sebesar 3,47. Maka dapat disimpulkan bahwa petugas pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang memiliki rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu atau pengguna layanan *cyber*.

### 3). Deskripsi Tanggapan Kualitas Layanan Pada Indikator *Responsiveness*

Berikut ini adalah pernyataan responden terhadap indikator *Responsiveness* yang diuraikan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.9**  
**Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Petugas Cepat Tanggap Dalam Mengetasi Masalah Pada Keluhan Pengguna**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum x_i$ )	Mean (X)
1.	Sangat Baik	5	59	295	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.244}{360}$ $= 3,45$
	Baik	4	97	388	
	Cukup Baik	3	153	459	
	Kurang Baik	2	51	102	
	Tidak Baik	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>		<b>360</b>	<b>1.244</b>	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Petugas cepat tanggap dalam mengatasi masalah pada keluhan pengguna” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 59 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 97 responden memberi tanggapan Baik, 153 responden memberi tanggapan Cukup Baik, 51 responden memberi tanggapan Kurang Baik, dan tidak ada reponden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.244. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,45**.<sup>7</sup>

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa petugas pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang cepat tanggap dalam mengatasi masalah pada keluhan pengguna dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

---

<sup>7</sup> Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Indikator *Responsiveness*, 2019.

**Tabel 4.10**  
**Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Petugas**  
**Memberikan Pelayanan Dengan Cepat Dan Benar**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum x_i$ )	Mean (X)
2.	Sangat Baik	5	55	275	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.299}{360}$ $= 3,60$
	Baik	4	129	516	
	Cukup Baik	3	156	468	
	Kurang Baik	2	20	40	
	Tidak Baik	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>			<b>360</b>	

**Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019**

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Kemampuan petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan benar” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 55 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 129 responden memberi tanggapan Baik, 156 responden memberi tanggapan Cukup Baik, 20 responden memberi tanggapan Kurang Baik, dan tidak ada reponden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.299. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,60**.<sup>8</sup>

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas pada layanan *cyber* dalam memberikan pelayanan

---

<sup>8</sup> Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Indikator *Responsiveness*, 2019.

dengan cepat dan benar kepada pemustaka di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

**Tabel 4.11**  
**Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Ketanggapan Petugas Dalam Membantu Pengguna**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum x_i$ )	Mean (X)
3.	Sangat Baik	5	46	230	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.247}{360}$ $= 3,46$
	Baik	4	120	480	
	Cukup Baik	3	149	447	
	Kurang Baik	2	45	90	
	Tidak Baik	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>			<b>360</b>	

**Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019**

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Petugas tanggap dalam membantu pengguna” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 46 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 120 responden memberi tanggapan Baik, 149 responden memberi tanggapan Cukup Baik, 45 responden memberi tanggapan Kurang Baik, dan tidak ada reponden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.247. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean*

dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,46**.<sup>9</sup>

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa ketanggapan petugas dalam membantu pemustaka pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

**Tabel 4.12**  
**Analisis Indikator *Responsiveness* (yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan atau pengguna dan memberikan layanan yang cepat)**

No.	Sub Indikator	Nilai	Kategori
1.	Petugas cepat tanggap dalam mengatasi masalah pada keluhan pengguna.	3,45	Baik
2.	Kemampuan petugas memberikn pelayanan dengan cepat dan benar.	3,60	Baik
3.	Petugas tanggap dalam membantu pengguna.	3,46	Baik
<b>Jumlah</b>		<b>10,51</b>	

**Sumber: Pengolahan Data Primer,2019**

Dari tabel 4.12 diatas dapat diketahui bahwa untuk sub indikator petugas cepat tanggap dalam mengatasi masalah pada keluhan pengguna diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,45 yang termasuk dalam kategori Baik, sub indikator kemampuan petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan benar diperoleh nilai rata-rata 3,60 yang termasuk dalam kategori Baik, dan sub indikator petugas tanggap dalam membantu pengguna diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,83 yang termasuk dalam kategori baik.

---

<sup>9</sup> Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Indikator *Responsiveness*, 2019.

Selanjutnya, dari beberapa nilai rata-rata diatas kemudian dihitung untuk total nilai rata-rata sub indikator dengan menggunakan rumus *greand mean* berikut ini:

$$Grand\ Mean\ (\bar{x}) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{10,51}{3} = 3,50$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh nilai total rata-rata pada sub indikator sebesar 3,50. Maka dapat disimpulkan bahwa kesediaan petugas dalam membantu dan memberikan layanan yang cepat untuk pengguna pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

#### 4). Deskripsi Tanggapan Kualitas Layanan Pada Indikator *Reliability*

Berikut ini adalah pernyataan responden terhadap indikator *Reliability* yang diuraikan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.13**  
**Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Petugas Dapat Dipercaya**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum x_i$ )	Mean (X)
1.	Sangat Baik	5	51	225	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.318}{360}$ $= 3,66$
	Baik	4	177	708	
	Cukup Baik	3	121	363	
	Kurang Baik	2	11	22	
	Tidak Baik	1	0	0	
<b>Jumlah</b>			<b>360</b>	<b>1.318</b>	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.13 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Kemampuan pelayanan petugas dapat dipercaya” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 51 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 177 responden memberi tanggapan Baik, 121 responden memberi tanggapan Cukup Baik, 11 responden memberi tanggapan Kurang Baik, dan tidak ada reponden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.318. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,66**.<sup>10</sup>

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan pelayanan petugas dapat dipercaya oleh pengguna pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

---

<sup>10</sup> Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Indikator *Reliability*, 2019.

**Tabel 4.14**  
**Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Keakuratan Petugas Dalam Melakukan Pelayanan Jasanya**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum x_i$ )	Mean (X)
2.	Sangat Baik	5	53	265	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.334}{360}$ $= 3,70$
	Baik	4	152	608	
	Cukup Baik	3	151	453	
	Kurang Baik	2	4	8	
	Tidak Baik	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>			<b>360</b>	

**Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019**

Berdasarkan tabel 4.14 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Keakuratan petugas dalam melakukan pelayanan jasanya” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 53 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 152 responden memberi tanggapan Baik, 151 responden memberi tanggapan Cukup Baik, 4 responden memberi tanggapan Kurang Baik, dan tidak ada reponden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.334. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,70**.<sup>11</sup>

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa keakuratan petugas dalam melakukan pelayanan tugasnya pada layanan

---

<sup>11</sup> Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Indikator *Reliability*, 2019.

cyber di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

**Tabel 4.15**  
**Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Konsistensi Petugas Dalam Pelayanan Jasanya: Kesesuaian Jadwal Yang Ditentukan**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum x_i$ )	Mean (X)
3.	Sangat Baik	5	44	220	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.355}{360}$ $= 3,76$
	Baik	4	189	756	
	Cukup Baik	3	125	375	
	Kurang Baik	2	2	4	
	Tidak Baik	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>		<b>360</b>	<b>1.355</b>	

**Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019**

Berdasarkan tabel 4.15 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Konsistensi petugas dalam pelayanan jasanya:kesesuaian jadwal yang ditentukan” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 44 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 189 responden memberi tanggapan Baik, 125 responden memberi tanggapan Cukup Baik, 2 responden memberi tanggapan Kurang Baik, dan tidak ada reponden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.355. Hasil tersebut kemudian dihitung

dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,76**<sup>12</sup>

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa konsistensi petugas dalam pelayanan jasanya (kesesuaian jadwal yang ditentukan) pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

**Tabel 4.16**  
**Analisis Indikator *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat**

No.	Sub Indikator	Nilai	Kategori
1.	Kemampuan pelayanan petugas dapat dipercaya.	3,66	Baik
2.	Keakuratan petugas dalam melakukan pelayanan jasanya.	3,70	Baik
3.	Konsistensi petugas dalam pelayanan jasanya: kesesuaian jadwal yang ditentukan	3,76	Baik
<b>Jumlah</b>		<b>11,12</b>	

**Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019**

Dari tabel 4.16 diatas dapat diketahui bahwa untuk sub indikator kemampuan pelayann petugas dapat dipercaya diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,66 yang termasuk dalam kategori Baik, sub indikator kekuratan petugas dalam melakukan pelayann jasanya diperoleh nilai rata-rata 3,70 yang termasuk dalam kategori Baik, dan sub indikator konsistensi petugas dalam pelyanan

<sup>12</sup> Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Indikator *Reliability*, 2019.

jasanya (kesesuaian jadwal yang ditentukan) diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,76 yang termasuk dalam kategori baik.

Selanjutnya, dari beberapa nilai rata-rata diatas kemudian dihitung untuk total nilai rata-rata sub indikator dengan menggunakan rumus *greand mean* berikut ini:

$$Grand Mean (x) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{11,12}{3} = 3,70$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh nilai total rata-rata pada sub variabel *Reliability* sebesar 3,70. Maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan pelayanan petugas dan keakuratan petugas dalam melakukan pelayanan jasanya, serta konsistensi petugas dalam pelayanan jasanya yang meliputi kesesuaian jadwal yang ditentukan pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

**b. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Variabel *Information Control***

Berikut ini adalah pernyataan responden terhadap sub variabel kualitas layanan pada *Information Control* yang diuraikan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.17**  
**Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kelengkapan Alat Penelusuran Informasi**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum x_i$ )	Mean (X)
1.	Sangat Baik	5	132	660	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.458}{360}$ $= 4,05$
	Baik	4	144	576	
	Cukup Baik	3	63	189	
	Kurang Baik	2	12	24	
	Tidak Baik	1	9	9	
	<b>Jumlah</b>			<b>360</b>	

**Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019**

Berdasarkan tabel 4.15 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Kelengkapan alat penelusuran informasi” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 132 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 144 responden memberi tanggapan Baik, 63 responden memberi tanggapan Cukup Baik, 12 responden memberi tanggapan Kurang Baik, dan 9 reponden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.458. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan

membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **4,05**<sup>13</sup>

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa kelengkapan alat penelusuran informasi pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

**Tabel 4.18**  
**Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kemudahn Akses Dalam Menemukan Informasi**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum x_i$ )	Mean (X)
2.	Sangat Baik	5	96	480	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.435}{360}$ $= 3,98$
	Baik	4	172	688	
	Cukup Baik	3	83	249	
	Kurang Baik	2	9	18	
	Tidak Baik	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>			<b>360</b>	

**Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019**

Berdasarkan tabel 4.18 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Kemudahan akses dalam menemukan informasi” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 96 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 172 responden memberi tanggapan Baik, 83 responden memberi tanggapan Cukup Baik, 9 responden memberi tanggapan Kurang Baik, dan tidak ada responden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat

<sup>13</sup> Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Indikator *Reliability*, 2019.

diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.435. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **4,98**<sup>14</sup>

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan akses dalam menemukan informasi pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

**Tabel 4.19**  
**Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Waktu Yang Dibutuhkan**  
**Dalam Menemukan Informasi**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum x_i$ )	Mean (X)
3.	Sangat Baik	5	49	245	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.315}{360}$ $= 3,65$
	Baik	4	160	640	
	Cukup Baik	3	128	384	
	Kurang Baik	2	23	46	
	Tidak Baik	1	0	0	
<b>Jumlah</b>			<b>360</b>	<b>1.315</b>	

**Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019**

Berdasarkan tabel 4.18 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Waktu yang dibutuhkan dalam menemukan informasi” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 49 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 160 responden memberi tanggapan Baik, 128

<sup>14</sup> Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Indikator *Reliability*, 2019.

responden memberi tanggapan Cukup Baik, 23 responden memberi tanggapan Kurang Baik, dan tidak ada responden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.315. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,65**<sup>15</sup>

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan waktu yang dibutuhkan dalam menemukan informasi pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

**Tabel 4.20**  
**Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Ketiadaan Hambatan Dalam Menemukan Informasi**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum x_i$ )	<i>Mean</i> (X)
4.	Sangat Baik	5	31	155	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.278}{360}$ $= 3,55$
	Baik	4	151	604	
	Cukup Baik	3	163	489	
	Kurang Baik	2	15	30	
	Tidak Baik	1	0	0	
<b>Jumlah</b>			<b>360</b>	<b>1.278</b>	

**Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019**

<sup>15</sup> Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Indikator *Reliability*, 2019.

Berdasarkan tabel 4.20 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Ketiadaan hambatan dalam menemukan informasi” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 31 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 151 responden memberi tanggapan Baik, 163 responden memberi tanggapan Cukup Baik, 15 responden memberi tanggapan Kurang Baik, dan tidak ada reponden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.278. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,55**<sup>16</sup>

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan waktu yang dibutuhkan dalam menemukan informasi pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

---

<sup>16</sup> Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Indikator *Reliability*, 2019.

**Tabel 4.21**  
**Analisis Kualitas Layanan pada Sub Variabel *Information Control***

No.	Sub Indikator	Nilai	Kategori
1.	Kelengkapan alat penelusuran informasi	4,05	Baik
2.	Kemudahan akses dalam menemukan informasi	3,98	Baik
3.	Konsistensi petugas dalam pelayanan jasanya: kesesuaian jadwal yang ditentukan	3,65	Baik
4.	Ketiadaan hambatan dalam menemukan informasi	3,55	Baik
<b>Jumlah</b>		<b>15,23</b>	

**Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019**

Dari tabel 4.16 di atas dapat diketahui bahwa untuk pernyataan pada sub variabel *Information control* yang meliputi kelengkapan alat penelusuran informasi diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,05 yang termasuk dalam kategori Baik, pernyataan kemudahan akses dalam menemukan informasi diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,98 yang termasuk dalam kategori Baik, pernyataan waktu yang dibutuhkan dalam menemukan informasi diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,65 dan pernyataan ketiadaan hambatan dalam menemukan informasi diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,55 yang termasuk dalam kategori baik.

Selanjutnya, dari beberapa nilai rata-rata di atas kemudian dihitung untuk total nilai rata-rata sub variabel dengan menggunakan rumus *grand mean* berikut ini:

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{15,23}{4} = 3,80$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh nilai total rata-rata pada sub variabel *Information control* sebesar 3,80. Maka dapat disimpulkan bahwa kelengkapan alat penelusuran informasi, kemudahan akses dalam menemukan informasi, waktu yang dibutuhkan dalam menemukan informasi serta ketiadaan hambatan dalam menemukan informasi pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

**c. Deskripsi Tanggapan Kualitas Layanan pada Subvariabel *Library As Place***

Berikut ini adalah pernyataan responden terhadap sub variabel kualitas layanan pada *Library as place* yang diuraikan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.22**

**Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas Dan Kenyamanan Yang Memadai (Contoh: Kebersihan Ruang dan Suhu Ruang)**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum x_i$ )	Mean (X)
1.	Sangat Baik	5	229	660	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.654}{360}$ $= 4,59$
	Baik	4	116	576	
	Cukup Baik	3	15	189	
	Kurang Baik	2	0	0	
	Tidak Baik	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>			<b>360</b>	

**Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019**

Berdasarkan tabel 4.22 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “fasilitas dan kenyamanan yang memadai (contoh: kebersihan ruangan dan suhu ruangan” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 229 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 116 responden

memberi tanggapan Baik, 15 responden memberi tanggapan Cukup Baik, tidak ada responden yang memberi tanggapan Kurang Baik dan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.654. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **4,59**<sup>17</sup>

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan kenyamanan yang pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dikategorikan **Sangat Baik** karena berada pada interval **4,23-5,00**.

**Tabel 4.23**  
**Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas Internet Yang Memadai (Multimedia)**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum x_i$ )	Mean (X)
2.	Sangat Baik	5	123	615	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.441}{360}$ $= 4,00$
	Baik	4	136	544	
	Cukup Baik	3	80	240	
	Kurang Baik	2	21	42	
	Tidak Baik	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>			<b>360</b>	

**Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019**

Berdasarkan tabel 4.22 di atas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Fasilitas internet yang memadai (multimedia)” hasilnya

<sup>17</sup> Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Variabel *Library As Place*, 2019.

diketahui dari 360 responden, terdapat 123 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 136 responden memberi tanggapan Baik, 80 responden memberi tanggapan Cukup Baik, 80 responden yang memberi tanggapan Kurang Baik dan tidak ada responden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.441. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **4,00**<sup>18</sup>

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas internet yang memadai (multimedia) pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

**Tabel 4.24**  
**Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas Internet Yang Memadai (*hotspot*)**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum x_i$ )	Mean (X)
3.	Sangat Baik	5	112	560	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.445}{360}$ $= 4,01$
	Baik	4	176	704	
	Cukup Baik	3	37	111	
	Kurang Baik	2	35	70	
	Tidak Baik	1	0	0	
<b>Jumlah</b>			<b>360</b>	<b>1.445</b>	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

<sup>18</sup> Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Indikator *Library As Place*, 2019.

Berdasarkan tabel 4.24 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Fasilitas internet yang memadai (*hotspot*)” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 112 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 176 responden memberi tanggapan Baik, 37 responden memberi tanggapan Cukup Baik, 35 responden yang memberi tanggapan Kurang Baik dan tidak ada responden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.445. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **4,01**<sup>19</sup>

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas internet yang memadai (*hotspot*) pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

---

<sup>19</sup> Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Variabel *Library As Place*, 2019.

**Tabel 4.25**  
**Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Komputer Penelusuran**  
**Berfungsi Dengan Baik**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum x_i$ )	Mean (X)
4.	Sangat Baik	5	108	540	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1.492}{360}$ $= 4,14$
	Baik	4	197	788	
	Cukup Baik	3	54	162	
	Kurang Baik	2	1	2	
	Tidak Baik	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>			<b>360</b>	

**Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019**

Berdasarkan tabel 4.25 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Komputer penelusuran berfungsi dengan baik” hasilnya diketahui dari 360 responden, terdapat 108 responden memberi tanggapan Sangat Baik, 197 responden memberi tanggapan Baik, 54 responden memberi tanggapan Cukup Baik, 2 responden yang memberi tanggapan Kurang Baik dan tidak ada responden yang memberi tanggapan Tidak Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 1.492. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **4,14**<sup>20</sup>

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa komputer penelusuran pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program

---

<sup>20</sup>Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Variabel *Library As Place*, 2019.

Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang berfungsi dengan baik dan dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

**Tabel 4.26**  
**Analisis Kualitas Layanan pada Sub Variabel *Library As Place***

No.	Sub Indikator	Nilai	Kategori
1.	Fasilitas dan kenyamanan yang memadai (contoh: kebersihan ruangan dan suhu ruangan)	4,59	Sangat Baik
2.	Fasilitas internet yang memadai (multimedia)	4,00	Baik
3.	Fasilitas internet yang memadai ( <i>hotspot</i> )	4,01	Baik
4.	Komputer penelusuran berfungsi dengan baik	4,14	Baik
<b>Jumlah</b>		<b>16,76</b>	

**Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019**

Dari tabel 4.16 diatas dapat diketahui bahwa untuk pernyataan pada sub variabel *Library as place* yang meliputi fasilitas dan kenyamanan yng memadai (contoh: kebersihan ruangan dan suhu ruangan) diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,59 yang termasuk dalam kategori Sangat Baik, pernyataan fasilitas internet yang memadai diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,00 yang termasuk dalam kategori Baik, pernyataan fasilitas internet yang memadai (*hotspot*) diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,01 dan pernyataan komputer penelusuran informasi berfungsi dengan baik diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,14 yang termasuk dalam kategori Baik.

Selanjutnya, dari beberapa nilai rata-rata diatas kemudian dihitung untuk total nilai rata-rata sub variabel dengan menggunakan rumus *greand mean* berikut ini:

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{16,76}{4} = 4,19$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh nilai total rata-rata pada sub variabel *Library As Place* sebesar 4,19. Maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan kenyamanan (dalam hal ini kebersihan dan suhu ruangan), fasilitas internet (multimedia dan *hotspot*), dan komputer penelusuran pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dikategorikan **Baik** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

## **B. Hasil Temuan**

Hasil temuan dalam penelitian ini mengenai kualitas layanan *cyber* bagi pemustaka di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dan indikator kualitas layanan yang perlu diperbaiki akan diuraikan sebagai berikut:

### **1. Kualitas Layanan *Cyber* Bagi Pemustaka Di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang**

Untuk mengetahui kualitas layanan *cyber* bagi pemustaka di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang peneliti menggunakan data kuesioner yang sebelumnya telah diberikan dan dijawab oleh responden. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus *grand mean* pada setiap indikator kualitas layanan menunjukkan bahwa kualitas pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang

termasuk dalam kategori **Baik**. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa rata-rata dari setiap indikator memiliki nilai diatas 3,00 yang termasuk dalam kategori Baik dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.27**  
**Indikator Kualitas Layanan**

No.	Sub Variabel	Indikator	Nilai Rata-rata
1	<i>Affect of service</i>	<i>Assurance</i>	3,63
		<i>Emphaty</i>	3,47
		<i>Responsiveness</i>	3,50
		<i>Reliability</i>	3,70
2	<i>Information control</i>		3,80
3	<i>Library as place</i>		4,19

**Sumber: Pengolahan Data Primer,2019**

Berdasarkan tabel 4.27 diatas, dengan hasil perhitungan menggunakan rumus *grand mean* menunjukkan bahwa dari sub variabel *Affect of service*, masing-masing indikatornya yaitu *Assurance* (yang meliputi pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan petugas dalam melayani pengguna) memiliki rata-rata sebesar 3,63 yang termasuk dalam kategori Baik, *Emphaty* (yang meliputi rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu atau pengguna) memiliki nilai rata-rata sebesar 3,47 yang termasuk kategori Baik, *Responsiveness* (kesediaan untuk membantu pelanggan atau pengguna dan memberikan layanan yang cepat) memiliki nilai rata-rata sebesar 3,50 yang termasuk kategori Baik, dan *Reliability* (kemampuan petugas

memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat) memiliki nilai rata-rata sebesar 3,70 yang termasuk kategori Baik.

Kemudian pada sub indikator *Information Control* (menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi, kemudahan akses untuk menemukan koleksi, kemudahan navigasi, aktualisasi, waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan, peralatan, kenyamanan dan *self reliance* atau percaya diri) memiliki nilai rata-rata sebesar 3,80 yang termasuk kategori Baik, dan sub variabel *Library as place* (perpustakaan sebagai sebuah tempat, ini diambil dari konsep *tangibles* dalam ServQual, yaitu kemampuan menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik, bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang, sebagai simbol dan tempat perlindungan) memiliki nilai rata-rata sebesar 4,19 yang termasuk dalam kategori Baik.

## **2. Indikator Kualitas Layanan Cyber Di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang**

Meskipun semua sub variabel dan indikator kualitas layanan memiliki nilai rata-rata yang termasuk dalam kategori baik, ada beberapa indikator kualitas layanan yang memiliki nilai paling rendah diantara indikator kualitas layanan yang lain sehingga perlu adanya perbaikan. Indikator tersebut yaitu indikator *Emphaty* dan indikator *Responsiveness*.

Indikator *Emphaty* yaitu indikator yang meliputi rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu atau pengguna. Perlu adanya perbaikan pada indikator *Emphaty* karena dari hasil penelitian petugas pada layanan *cyber* kurang memahami dan mengerti apa yang menjadi kebutuhan pemustaka atau pengguna seperti pada saat pemustaka sedang menggunakan layanan *cyber*, komputer yang di pakai pengguna tidak berfungsi dengan baik atau mengalami kesalahan teknis. Petugas pada layanan *cyber* tidak langsung memperbaiki komputer tersebut padahal pemustaka masih sangat ingin menggunakan komputer tersebut untuk mengerjakan tugas kuliah atau sekedar ingin memanfaatkan layanan *cyber* sebagai sarana hiburan saja. Hal ini membuktikan bahwa petugas pada layanan *cyber* kurang peduli dan memperhatikan keinginan pengguna layanan *cyber*.

Kemudian indikator selanjutnya yang perlu diperbaiki yaitu indikator *Responsiveness* yang memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,50, perlu adanya perbaikan karena petugas pada layanan *cyber* kurang tanggap dalam menangani

masalah atau keluhan yang dialami pengguna. Misalnya ketika sedang terjadi masalah pada jaringan komputer yang digunakan oleh pemustaka, petugas pada layanan *cyber* tidak langsung memperbaiki kesalahan tersebut yang membuat mahasiswa atau pengguna akhirnya enggan untuk menggunakan atau memanfaatkan kembali layanan ini.