

Analisa Kualitas Layanan Sistem Informasi OPAC Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Libqual (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau)

Nurmaini Dalimunthe¹, Dewi Purwanti², Arabiatul Adawiyah³

Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Suska Riau

Jl. HR. Soebrantas No. 155 Simpang Baru, Panam, Pekanbaru, 28293

E-mail: ¹nurmaini.dalimunthe@uin-suska.ac.id, ²dewipurwanti720@gmail.com,

³arabiatul.adawiyah@uin-suska.ac.id

ABSTRAK

UIN SUSKA Riau merupakan salah satu lembaga pendidikan tinggi negeri yang bergerak di bidang jasa pelayanan pendidikan. Perpustakaan UIN SUSKA Riau telah menerapkan layanan *Online Public Access Catalog* (OPAC) pada tahun 2012. Dalam prakteknya masih terdapat keluhan dalam penerapan layanan OPAC. Oleh karena itu dilakukan pengukuran kualitas layanan OPAC menggunakan metode *Libqual* berdasarkan tiga dimensi yang ada. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan OPAC dilihat dari dimensi *Libqual* terhadap kepuasan mahasiswa/I pada perpustakaan UIN SUSKA Riau dan untuk mengetahui atribut mana yang perlu mendapat prioritas utama dalam perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan OPAC. Subjek penelitian ini adalah mahasiswa aktif yang menggunakan OPAC pada perpustakaan UIN SUSKA Riau dengan jumlah sampel 379 orang. Analisa data yang digunakan menggunakan analisa perhitungan *Libqual* dan CSI. Data diperoleh dengan melakukan wawancara dan penyebaran angket dan dikembangkan mengikuti metode *Libqual*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan OPAC pada perpustakaan UIN SUSKA Riau dinilai sudah cukup baik dalam batas toleransi, namun masih kurang memuaskan bagi anggota perpustakaan. Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil keseluruhan yang diperoleh dari analisa skor *Adequacy Gap* (AG) yang menunjukkan nilai negatif yaitu -1,24 dan analisa skor *Superiority Gap* (SG) yang menunjukkan nilai negatif yaitu -2,93. Berdasarkan prioritas perbaikan layanan terdapat pada kuadran A.,

Kata Kunci: Ekspektasi, Kualitas, Libqual, OPAC, UIN SUSKA Riau

A. PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan sumber memperoleh informasi yang akurat, baik untuk menambah pengetahuan, memudahkan dalam memperoleh bahan maupun tugas kuliah, bahkan sebagai sumber literatur dalam pembuatan karya ilmiah [1]. Salah satu lembaga pendidikan tinggi negeri yang menggunakan katalog *online* adalah Perpustakaan UIN SUSKA Riau Tujuan dari diterapkannya sistem informasi pencarian buku atau *Online Public Access Catalog* (OPAC) ini adalah untuk membantu pengunjung perpustakaan UIN SUSKA Riau dalam menemukan bahan bacaan yang dibutuhkan dengan cepat dan tepat sehingga dapat menghemat waktu pengunjung perpustakaan. Dengan diterapkannya OPAC maka pengguna tidak harus berkeliling perpustakaan untuk mencari koleksi yang diinginkan karena dengan menggunakan OPAC dapat diketahui lokasi dari suatu koleksi.

Penggunaan OPAC di Perpustakaan UIN SUSKA Riau ini diharapkan dapat memberikan kenyamanan kepada pengunjung perpustakaan dalam menemukan koleksi bahan bacaan yang dibutuhkan. Namun pada penerapannya, tidak terlepas dari permasalahan yang muncul pada

OPAC Perpustakaan UIN SUSKA Riau ini. Permasalahan tersebut diantaranya adalah mahasiswa merasa layanan OPAC tidak efisien membantu proses pencarian buku di perpustakaan UIN SUSKA Riau, yang disebabkan OPAC tidak menampilkan hasil letak buku yang sesuai dengan keadaan sebenarnya. Mahasiswa/i merasa informasi yang ditampilkan OPAC tidak sepenuhnya benar, yang disebabkan adanya kesalahan pada status ketersediaan buku, akibatnya mahasiswa/i menganggap OPAC tidak handal dalam memberikan informasi bahan bacaan. Disamping itu OPAC yang hanya menyediakan layanan *quick search* menyebabkan efisiensi menjadi berkurang.

Berdasarkan masalah tersebut dilakukan analisa menggunakan metode *Libqual* yang mengukur kualitas layanan OPAC dengan membandingkan harapan dan persepsi berdasarkan 3 dimensi, yaitu dimensi *affect of service*, *information control*, dan *library as place* [2].

Berdasarkan latar belakang di atas, maka akan dilakukan penelitian terhadap kualitas layanan OPAC terhadap kepuasan mahasiswa/i dengan menggunakan metode *Libqual*.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian tentang layanan teknologi informasi telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Era Nurvia (2016) yang berjudul Pengukuran Kualitas Layanan Digital Library Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Libqual (Studi Kasus: Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas layanan menggunakan metode Libqual yang dikenalkan oleh ARL (Association Research Libraries) yang terdiri dari 3 dimensi yaitu *Affect of service*, *Information Control*, dan *Library As Place*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner. Teknik analisa data pada penelitian ini adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan skor kesenjangan. Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa nilai kesenjangan *Adequacy Gap* (AG) yang diperoleh adalah positif yaitu sebesar 10,4 berarti pengunjung cukup puas terhadap layanan. Dan nilai *Superiority Gap* (SG) adalah negative sebesar -1,15 menunjukkan bahwa kualitas layanan pada batas toleransi (zona toleransi) [3].

Mifta Istiqomah (2016) yang berjudul Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Libqual+ (Studi Kasus: Perpustakaan Universitas Lancang Kuning). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas layanan sistem informasi *Lib.unilak* dengan menggunakan metode *Libqual+*. Data diperoleh dengan melakukan wawancara, observasi, dan penyebaran angket. Teknik analisa data pada penelitian ini adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan skor kesenjangan. Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa sistem informasi *Lib.unilak* dinilai sudah memenuhi kualitas yang baik berada pada batas toleransi, namun masih kurang memuaskan bagi anggota perpustakaan dilihat dari skor *Adequacy Gap* (AG) bernilai negatif dan *Superiority Gap* (SG) bernilai negatif pada setiap dimensi *Libqual+* yaitu *Affect of service* AG = -0,33, SG = -1,08. *Information Control* AG = -0,37, SG = -1,11 dan *Library As Place* AG = -0,03, SG = -0,68 [4].

B.1. Kualitas Layanan

Terdapat beberapa pendapat mengenai kualitas, menurut Deming, kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen sedangkan Crosby mempersepsikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan [5]. Menurut Kotler (2000) jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak

berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu [6].

B.2. Kepuasan Pengguna

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat) [6]. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Kotler (2002) mendefinisikan bahwa nilai yang diterima pelanggan adalah selisih antara jumlah nilai yang diterima dan biaya total pelanggan [6].

B.3. Online Public Access Catalog (OPAC)

OPAC merupakan brosur yang berisikan cantuman bibliografi dari koleksi satu atau beberapa perpustakaan, disimpan pada media rekam lainnya, dan dibuat secara online kepada pengguna, dan sebagai sarana untuk dapat memeriksa status dari suatu bahan perpustakaan [7].

B.4. Metode Libqual

Metode *Libqual* adalah pengembangan dari *Servqual* yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. *Libqual* dikembangkan oleh para pakar dibidang ilmu perpustakaan dan informasi yang tergabung dalam *ARL (Association Research Library)* di Amerika Serikat bekerja sama dengan *Texas A&M University*.

Definisi kualitas menurut Libqual adalah selisih (gaps) antara harapan (desired) dan persepsi (perceived). Kualitas layanan dianggap baik bila skor persepsi lebih tinggi dari harapan, dan sebaliknya, kualitas layanan dianggap belum baik, bila skor persepsi lebih rendah dari harapan. [8]. Dengan perkembangannya pada tahun 2003, metode Libqual menjadi 3 dimensi yaitu *Affect Of Service*, *Information Control* dan *Library as Place* ;[9]

1. *Affect of service*, yaitu kemampuan, sikap, dan mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani pengguna, yang meliputi [9]:
 - a. *Assurance* yaitu pengetahuan karyawan, kesopanan dan kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan.
 - b. *Responsiveness* yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
 - c. *Empathy* yaitu peduli, perhatian, dari individual yang diberikan kepada pelanggan.
 - d. *Reliability* yaitu kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dan akurat.
2. *Information of control*, yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai,

kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi (*scope of content*), kemudahan navigasi (*ease of navigation*), aktualitas (*timeliness*), waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi saat dibutuhkan, peralatan (*equipment*), kenyamanan (*convenience*) dan *self reliance* atau kepercayaan diri.

3. *Library as Place*, yaitu ketersediaan fasilitas dan ruang yang bermanfaat bagi aktivitas pembelajaran pemustaka diperpustakaan yang diambil dari konsep *tangibles* dalam *Servqual*, yaitu kemampuan menampilkan secara nyata berupa fasilitas fisik (*physical facilities*), dan bagaimana perpustakaan memanfaatkan ruang (*utilitarian space*), sebagai simbol dan tempat perlindungan (*refuge*).

Pengukuran kepuasan pemustaka menggunakan metode Libqual menggunakan rumus sebagai berikut [8]:

1. *Adequacy Gap* (AG) = Persepsi (P) – Harapan Minimum (HM)

Adequacy Gap (AG) yaitu nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan minimum (HM). Jadi AG akan bernilai positif, yang berarti responden “cukup puas” adalah apabila persepsi > harapan minimum (P>HM).

2. *Superiority Gap* (SG) = Persepsi (P) – Harapan Ideal (HI)

Superiority Gap (SG) yaitu nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan ideal (HI). Nilai SG akan negatif, yang berarti “dalam batas toleransi (*zone of tolerance*)” adalah jika persepsi < harapan ideal (P<HI).

3. *Zone of Tolerance*, merupakan suatu wilayah (area) antara tingkat minimum (HM) yang bisa diterima dan tingkat harapan ideal (HI).

Maksud dari skor AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority Gap*) pada rumus AG dan SG yaitu [8]:

1. Apabila skor SG menunjukkan nilai yang positif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka “sangat puas” terhadap layanan yang diterimanya
2. Apabila skor SG menunjukkan nilai yang negatif, menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai “baik”, berada “dalam batas toleransi/*zone tolerance*”, dimana kualitas layanan berada di antara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal (*desired*).
3. Apabila skor AG menunjukkan nilai positif, menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi atau memenuhi harapan

minimum pemustaka, jadi pemustaka “cukup puas” terhadap layanan yang diterimanya.

4. Apabila skor AG menunjukkan nilai yang negatif, maka hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan minimum pemustaka, sehingga pemustaka “belum puas” terhadap layanan yang diterimanya. Jadi bisa dikatakan bahwa layanan yang diberikan di bawah nilai minimum.

B.5. Prioritas Perbaikan Layanan

Menurut Aritonang, ada beberapa cara untuk dijadikan dasar dalam menentukan atribut atau dimensi yang diprioritaskan untuk diperbaiki diwaktu mendatang berdasarkan data kepuasan pelanggan yang diperoleh. Cara itu diantaranya penggunaan skor kesenjangan dan kuadran. Diagram kartesius merupakan alat analisa yang digunakan untuk menentukan strategi peningkatan pelayanan dengan melihat hubungan kinerja atau tingkat pelaksanaan pelayanan yang dilakukan pihak perusahaan dengan kepuasan yang diharapkan oleh pelanggan [10].

C. METODOLOGI PENELITIAN

C.1. Tahap Pendahuluan

Pada tahapan pendahuluan ini, peneliti melakukan observasi dan survei langsung ke lapangan untuk mengetahui permasalahan yang akan dijadikan sebagai bahan penelitian. Merumuskan masalah, batasan masalah, tujuan, serta manfaat penelitian. Menentukan teknik dan alat analisa hasil pengumpulan data.

C.2. Tahap Pengumpulan Data

Pada tahapan ini, peneliti melakukan studi pustaka, melakukan wawancara, observasi, membuat kuesioner, menentukan populasi, sampel dan variabel serta menyebarkan kuisisioner. Dalam tahap ini populasi diambil dari jumlah mahasiswa aktif di perpustakaan UIN SUSKA Riau pada tahun 2015 hingga 2018, yaitu sebanyak 26.790 orang dan besarnya sampel yang akan diambil pada penelitian ini didapatkan dari tabel Krejcie dan Morgan maka besarnya sampel yang diambil adalah sebanyak 379. Sehingga, jumlah mahasiswa yang dijadikan sampel adalah sebanyak 379 orang. Karena populasi terbagi ke dalam 8 fakultas yang masing-masing jumlah mahasiswanya berbeda, maka peneliti menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kualitas layanan OPAC pada perpustakaan UIN SUSKA Riau berdasarkan tingkat kepuasan pengguna akhir. Populasi penelitian adalah mahasiswa UIN SUSKA Riau yang terdiri dari 8

Fakultas (Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Fakultas Syariah dan Hukum, Fakultas Ushuludin, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Fakultas Psikologi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, serta Fakultas Pertanian dan Peternakan) yang berjumlah 379 orang sebagai sampel. Dalam penelitian ini digunakan skala *Likert* dengan empat point skala mulai dari 1 (sangat tidak puas), 2 (tidak puas), 3 (puas) dan 4 (sangat puas).

Subjek diminta men-*checklist* dengan bebas dari setiap pernyataan yang berjumlah 19 item pernyataan persepsi dan 19 item pernyataan ekspektasi yang terdiri dari Variabel X1 yaitu *Affect of Service* sebanyak 11 pernyataan, Variabel X2 yaitu *Information control* sebanyak 5 pernyataan, Variabel X3 yaitu *Library as Place* sebanyak 3 pernyataan.

C.2. Tahap Analisa dan Pembahasan

Pada tahap ini, peneliti menentukan validitas dan reabilitas angket, mendeskripsikan data, mendeskripsikan jawaban responden, Perhitungan kualitas layanan sistem informasi menggunakan metode *Libqual*, dan melakukan perhitungan nilai CSI.

C.2. Tahap Dokumentasi

Pada tahap ini yang dilakukan adalah melakukan dokumentasi hasil dari tahap-tahap penelitian yang dilakukan sebelumnya. Mulai dari pengumpulan data, pengolahan data, serta analisa data.

D. Analisa dan Pembahasan

D.1. Analisa Sistem

Pada OPAC yang telah diterapkan Perpustakaan UIN SUSKA Riau dari tahun 2012 ini bertujuan untuk membantu pengunjung perpustakaan UIN SUSKA Riau dalam menemukan bahan bacaan yang dibutuhkan dengan cepat dan tepat sehingga dapat menghemat waktu pengunjung perpustakaan. Cara kerja dari OPAC ini yaitu pemustaka cukup mengetikkan kata kunci bahan bacaan yang ingin dicari pada *keyword* kemudian OPAC akan menampilkan hasil pencarian berupa judul buku, pengarang, penerbit, tahun terbit, tempat terbit, nomor buku, serta deskripsi fisik buku [11].

D.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas perlu dilakukan sebagai alat untuk menguji apakah butir-butir pernyataan dalam kuesioner betul-betul *valid* atau tidak. Untuk mempercepat dan mempermudah pengujian validitas dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan *Software SPSS 20* untuk sistem

operasi *Windows*. Hasil uji validasi dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Uji Validasi

No	Pernyataan	Nilai Korelasi	R Tabel	Keterangan
<i>Affect of Service (X₁)</i>				
1	AS1	0,629	0,444	<i>Valid</i>
2	AS2	0,759	0,444	<i>Valid</i>
3	AS3	0,825	0,444	<i>Valid</i>
4	AS4	0,793	0,444	<i>Valid</i>
5	AS5	0,755	0,444	<i>Valid</i>
6	AS6	0,869	0,444	<i>Valid</i>
7	AS7	0,640	0,444	<i>Valid</i>
8	AS8	0,703	0,444	<i>Valid</i>
9	AS9	0,525	0,444	<i>Valid</i>
10	AS10	0,655	0,444	<i>Valid</i>
11	AS11	0,771	0,444	<i>Valid</i>
<i>Information Control (X₂)</i>				
12	IC1	0,850	0,444	<i>Valid</i>
13	IC2	0,794	0,444	<i>Valid</i>
14	IC3	0,556	0,444	<i>Valid</i>
15	IC4	0,842	0,444	<i>Valid</i>
16	IC5	0,878	0,444	<i>Valid</i>
<i>Library as Place (X₃)</i>				
17	LP1	0,900	0,444	<i>Valid</i>
18	LP2	0,842	0,444	<i>Valid</i>
19	LP3	0,701	0,444	<i>Valid</i>

D.3. Perhitungan Libqual

1. Nilai Libqual Perdimensi

Setelah kuesioner terkumpul dilakukan perhitungan dengan *Microsoft Excell 2013* dan memenuhi syarat jumlah sampel minimum seta melakukan uji validitas dan reliabilitas langkah selanjutnya yaitu:

- Data mentah dari kuesioner diolah menjadi data *Libqual* dengan merata-ratakan penilaian responden untuk masing-masing kategori kuesioner persepsi, kuesioner harapan minimum, dan kuesioner harapan ideal
- Menentukan nilai rata-rata perdimensi tiap kuesioner dengan menjumlahkan pernyataan yang sama berdasarkan banyaknya responden dan dibagi dengan banyaknya responden.

Tabel 2 Rekapitulasi nilai *libqual* perdimensi

Dimensi Libqual	Rata-Rata Persepsi	Rata-Rata Harapan Minimum	Rata-Rata Harapan ideal
AS	2,66	2,98	3,44
IC	2,39	2,98	2,98
LP	2,54	2,97	3,50

Setelah didapatkan nilai dari rata-rata persepsi, harapan minimum dan harapan ideal, maka dilakukan perhitungan GAP perdimensi yaitu dengan *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG) sehingga diperoleh hasil pada tabel 3 berikut ini:

Tabel 3 Nilai Kesenjangan AG dan SG perdimensi

Dimensi Libqual	Rata-Rata P	Rata-Rata HM	Rata-Rata HI	AG	SG
AS	2,66	2,98	3,44	-0,32	-0,78
IC	2,39	2,98	2,98	-0,59	-1,14
LP	2,54	2,97	3,50	-0,44	-0,96
Total	7,59	8,93	9,92	-1,35	-2,88

Berdasarkan tabel 3 diperoleh total keseluruhan analisa skor *Adequacy Gap* (AG) menunjukkan skor negatif yaitu -1,35 maka hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan minimum pemustaka, sehingga pemustaka belum puas terhadap layanan sistem yang diterimanya. Jadi dapat dikatakan bahwa layanan yang diberikan dibawah nilai minimum. Analisa skor *Superiority Gap* (SG) menunjukkan skor negatif yaitu -2,88 yang berarti menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai “baik” berada pada batas toleransi, dimana kualitas layanan berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima.

2. Nilai Libqual masing-masing pernyataan

Untuk melihat hasil *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG) yang lebih jelas maka dilakukan perhitungan Libqual pervariabel seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 4 Perhitungan Kesenjangan AG dan SG masing-masing pernyataan

Pernyataan	P	HM	HI	AG	SG
AS1	2,42	2,96	3,46	-0,54	-1,04
AS2	3,04	2,96	3,36	0,08	-0,32
AS3	2,53	2,96	3,39	-0,43	-0,86
AS4	3,01	3	3,31	0,01	-0,30
AS5	3,01	3	3,34	0,01	-0,33
AS6	3,01	3	3,34	0,01	-0,33
AS7	3,04	2,98	3,46	0,06	-0,42
AS8	2,53	2,98	3,44	-0,45	-0,91
AS9	2,18	2,98	3,6	-0,80	-1,42
AS10	2,21	2,98	3,6	-0,77	-1,39
AS11	2,3	2,98	3,52	-0,68	-1,22
IA1	2,6	2,98	3,46	-0,38	-0,86
IA2	2,36	2,98	3,56	-0,62	-1,20
IA3	2,21	2,98	3,6	-0,77	-1,39
IA4	2,41	2,98	3,56	-0,57	-1,15
IA5	2,36	2,98	3,48	-0,62	-1,12
LP1	3,06	2,96	3,5	0,10	-0,44
LP2	2,25	2,97	3,5	-0,72	-1,25
LP3	2,3	2,99	3,5	-0,69	-1,20

Dari tabel 4 dapat dilihat bahwa terdapat kesenjangan setiap variabel pada nilai persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal. Pada nilai AG secara keseluruhan terdapat nilai pernyataan

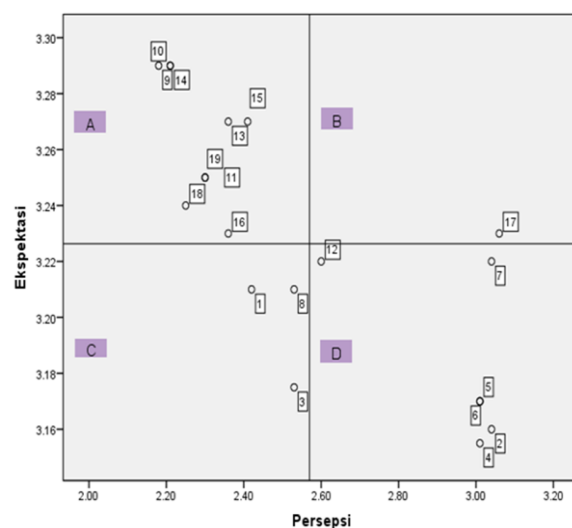
negatif. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan minimum pengguna. Sementara pada nilai SG secara keseluruhan bernilai negatif. Hal ini menunjukkan kualitas layanan masih dalam batas toleransi atau dinyatakan baik. Namun masih perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan sehingga kualitas layanan sangat baik.

D.4. Analisa CSI

CSI merupakan nilai yang diperoleh dari hasil pengolahan data persepsi mahasiswa/i dalam kuesioner layanan OPAC di perpustakaan UIN SUSKA Riau. Berdasarkan hasil pengolahan data, dihasilkan nilai CSI sebesar 0,64 (64%) yang menurut kriteria CSI pada Tabel 2.3 bahwa nilai CSI yang berada pada kriteria 0,51 – 0,65 dikatakan cukup puas. Sehingga dapat diketahui bahwa kepuasan mahasiswa/i pengguna layanan OPAC di perpustakaan UIN SUSKA Riau saat ini cukup puas

D.5. Analisa Perbaikan Kualitas Layanan

Hasil pengolahan data yang telah dilakukan dapat dijadikan sebagai usulan perbaikan layanan pada OPAC perpustakaan UIN SUSKA Riau. Untuk menentukan prioritas perbaikan layanan OPAC tersebut maka digunakan digram kartesius. Dengan adanya diagram kartesius perbaikan kualitas layanan OPAC ini diharapkan agar pihak perpustakaan UIN SUSKA Riau dapat mengetahui layanan mana yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki terlebih dahulu, sebagai pihak penyedia layanan OPAC, maka perlu melakukan perbaikan layanan kepada pengguna OPAC sehingga kegiatan pencarian bahan bacaan di perpustakaan UIN SUSKA Riau dapat lebih maksimal.



Gambar 1. Kuadran Analisa kualitas layanan

Dari gambar 1 diatas terlihat bahwa:

- (1) Kuadran A

Kuadran A menunjukkan pernyataan/variabel yang dinilai sangat penting oleh pengguna layanan OPAC namun pada pelaksanaannya masih belum memuaskan (kinerja perpustakaan rendah, sedangkan harapan pelanggan tinggi). Kuadran A memerlukan penanganan yang perlu di prioritaskan dalam meningkatkan kualitas karena atribut-atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pengguna.

P9: OPAC tidak pernah mengalami masalah/error. P10: Status ketersediaan bahan bacaan disampaikan dengan jelas dan akurat. P11: Pencarian bahan bacaan dengan menggunakan OPAC dapat diandalkan. P13: Mahasiswa/I lebih cepat mendapatkan informasi bahan bacaan dengan menggunakan OPAC. P14: Informasi bahan bacaan pada OPAC sesuai dengan yang ada di rak. P15: OPAC menghemat waktu dan tenaga mahasiswa/I dalam mencari bahan bacaan. P16: Informasi pada OPAC terorganisir dengan baik. P18: Jumlah komputer untuk pencarian koleksi (OPAC) telah memadai. P19: Terdapat alat bantu pencarian koleksi buku (OPAC) yang memadai untuk mendukung layanan.

(2) Kuadran B

Pernyataan yang berada pada kuadran B merupakan golongan pernyataan/variabel yang perlu diperbaiki dan perlu dipertahankan karena pengguna sistem telah puas dengan layanan tersebut, tetapi pengguna menginginkan layanan yang diberikan sistem lebih baik lagi.

P17: Tersedia komputer untuk pencarian koleksi (OPAC) disetiap ruangan/lantai.

(3) Kuadran C

Pernyataan yang berada pada kuadran C merupakan daerah prioritas rendah karena pernyataan/variabel yang terdapat pada kuadran ini dianggap kurang atau tidak penting oleh pengguna dan pelayanannya kurang memuaskan.

P1: Pihak perpustakaan menyediakan layanan untuk berbicara langsung kepada staff pengelola OPAC jika ada keluhan atau terjadi masalah. P3: Pihak perpustakaan cepat mengurus permasalahan yang ada pada OPAC. P8: Semua menu yang terdapat pada OPAC dapat digunakan secara maksimal.

(4) Kuadran D

Pernyataan yang berada pada kuadran D merupakan golongan pernyataan yang kurang dianggap penting namun memuaskan pengguna.

P2: Pihak perpustakaan memberikan pemberitahuan ketika OPAC bermasalah. P4: Pihak perpustakaan memberikan intruksi tutorial terkait penggunaan OPAC. P5: OPAC menjaga

data koleksi bahan bacaan. P6: OPAC melindungi informasi bahan bacaan. P7: OPAC dapat diakses kapan saja dan dimana saja. P12: OPAC cepat dan mudah di akses.

E. Penutup

Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil perhitungan libqual diketahui bahwa skor kesenjangan *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG) bernilai negatif pada setiap dimensi libqual (*affect of service, information control, library as place*). Sehingga dapat diketahui bahwa kualitas layanan OPAC dinilai sudah cukup baik berada pada batas toleransi, namun masih kurang memuaskan bagi penggunaanya.
2. Berdasarkan hasil pengolahan data, dihasilkan nilai CSI sebesar 0,64 (64%) yang menurut kriteria CSI pada Tabel 2.3 bahwa nilai yang berada pada kriteria 0,51 -0,65 dikatakan cukup puas. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa/I pengguna layanan OPAC di perpustakaan UIN SUSKA Riau saat ini berada pada tingkatan cukup puas.
3. Prioritas perbaikan layanan yang diutamakan adalah layanan yang berada pada kuadran A, artinya layanan tersebut dinilai sangat penting oleh pengguna namun pada pelaksanaannya masih belum memuaskan sehingga memerlukan penanganan yang perlu di prioritaskan dalam meningkatkan kualitas layanan.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Penilaian pengguna terhadap kualitas merupakan suatu hal yang terpenting dalam mengetahui tingkat kualitas yang dimiliki perpustakaan, oleh karena itu perpustakaan UIN SUSKA Riau harus memperhatikan setiap layanan yang diberikan kepada pengguna terutama pada layanan yang belum memberikan kepuasan perlu di prioritaskan untuk segera diperbaiki guna memperoleh tingkat kepuasan pemustaka yang maksimal.
2. Untuk penelitian selanjutnya, dapat mengambil populasi penelitian tidak hanya sebatas mahasiswa/I UIN SUSKA Riau, namun bisa juga dosen dan umum.

Referensi

- [1] Ridwan, Taufiq. "Kajian Pemanfaatan OPAC di Perpustakaan Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon". [Tesis]. Universitas Indonesia. 2011.
- [2] Rahayuningsih, F. (2013). "Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas jasa layanan

- menggunakan metode Libqual*". Vol 11, No 2, ISSN: 1412-1956, Jurnal Universitas Snata Dharma, Yogyakarta. 2013.
- [3] Nurvia, Era. "*Pengukuran Kualitas Layanan Digital Library Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Libqual (Studi Kasus: Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau)*". Tugas Akhir Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA Riau, Pekanbaru. 2016.
- [4] Istiqomah, Miftah. "*Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Libqual+ (Studi Kasus: Perpustakaan Universitas Lancang Kuning)*". Tugas Akhir Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA Riau, Pekanbaru. 2016.
- [5] Yamit, Zulian. "Manajemen Kualitas Produk dan Jasa". Ekonesia, Yogyakarta. 2002.
- [6] Tjiptono, Fandi., dan Gregorius Chandra. "*Service, Quality, & Satisfaction*". Edisi 3. Andi, Yogyakarta. 2011.
- [7] Hasugian, Jonner. "Katalog Perpustakaan Dari Katalog Manual Sampai Katalog Online". *USU Digital Library*. 2003.
- [8] Fatmawati, Endang. "*Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari Servqual ke LibQUAL+TM*". Sagung Seto, Jakarta. 2013.
- [9] Adin, Annisa Kusuma. "Pengaruh Kualitas Layanan Referensi Menggunakan LIBQUAL Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya". 2004
- [10] Ndendo Roland Tanggu, dkk. "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan PSMA *On-line* pada Universitas Gunadarma". *Jurnal Proceeding PESAT (Psikologi, Ekonomi, Sastra, Arsitek, & Sipil) Vol.2 Agustus 2007 ISSN : 1858-2559*.
- [11] Ridwan, Taufiq. "Kajian Pemanfaatan OPAC di Perpustakaan Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon". Tesis. Universitas Indonesia. 2011.