

## **Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Inlis Lite Menggunakan Metode *Libqual* (Studi Kasus: Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru)**

**Nurmaini Dalimunthe<sup>1</sup>, Dewi Sartika<sup>2</sup>**

Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Suska Riau  
Jl. HR. Soebrantas No. 155 Simpang Baru, Panam, Pekanbaru, 28293  
e-mail : <sup>1</sup>nurmaini\_dalimunthe@yahoo.com, <sup>2</sup>dewisartika855@gmail.com

(Received: 28 Mei 2016; Revised: 20 Juni 2016; Accepted: 20 Juni 2016)

### **ABSTRAK**

Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru telah menerapkan Sistem Informasi INLIS (*Integrated Library System*) LITE sejak tahun 2013. Khusus untuk layanan kepada pengunjung, dalam penelusuran informasi menggunakan layanan *Online Public Acces Catalog* (OPAC). Namun masih terdapat kendala, yaitu *error* pada sistem ketika digunakan, ketidaksesuaian akurasi data, fasilitas komputer kurang memadai sehingga akses informasi menjadi terhambat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan sistem informasi INLIS LITE terhadap kepuasan pengguna di Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru berdasarkan dimensi *libqual*. Indikator pengukuran yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan sistem informasi INLIS LITE dinilai baik dan cukup puas terhadap layanan yang ada. Sedangkan skor *Superiority Gap* (SG) menunjukkan skor *negative* -1,18, berarti menunjukkan bahwa kualitas layanan sistem informasi inlis LITE berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima.

**Kata Kunci:** INLIS (*Integrated Library System*) LITE, kualitas layanan sistem informasi, *Libqual*, OPAC

### **ABSTRACT**

*Library and Archives Pekanbaru has implemented INLIS information system (Integrated Library System) LITE since the year 2013, specifically for services to visitors in search of information using Online Public Access Catalog (OPAC) services. However, there are still obstacles, such as an error occurs when the system is used, the accuracy of the data mismatches, inadequate computer facilities so that access to information becomes obstructed. This study aims to determine the quality of INLIS information system (Integrated Library System) LITE toward user satisfaction in the Library and Archives of Pekanbaru based libqual dimensions are used as indicators of measurement that Effect of Service, Information Control, and Library as Place. The results of this study show that poor quality INLIS information system (Integrated Library System) LITE is considered good and quite satisfied with the existing service. While the score Superiority Gap (SG) showed negative scores -1.18, meaning shows that the quality of information systems inlis LITE is between the minimum acceptable level.*

**Keywords:** INLIS (*Integrated Library System*) LITE, *Libqual*, OPAC

---

**Corresponding Author:**

Nurmaini Dalimunthe  
Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi,  
UIN Suska Riau Sekolah Tinggi Teknologi Terpadu Nurul Fikri  
e-mail : nurmaini\_dalimunthe@yahoo.com

---

## Pendahuluan

Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru merupakan badan instansi pemerintah yang melayani masyarakat, khususnya menyediakan sarana berbagai layanan guna mendukung efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan perpustakaan. Hal ini ditandai adanya sistem informasi perpustakaan yang diterapkan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru, yaitu Sistem Informasi

INLIS (*Integrated Library System*) LITE. Sistem ini diterapkan sejak tahun 2013. Khusus untuk layanan kepada pengunjung dalam penelusuran informasi digunakan *Online Public Acces Catalog* (OPAC). Sistem ini digunakan untuk memudahkan pengguna perpustakaan dalam penelusuran informasi.

Adapun menu yang ada pada layanan OPAC yaitu menupencarian sederhana (*Simple Search*), pencarian lanjut (*Boolean Search*) dan penelusuran berbasis MARC (*MARC Based Search*). Semua menu berfungsi untuk membantu pengunjung dalam menelusuri informasi.

Berdasarkan studi pendahuluan berupa wawancara yang dilakukan kepada beberapa pengunjung, terdapat beberapa kekurangan dalam layanan OPAC, seperti terjadi *error* pada sistem saat digunakan, ketidaksesuaian akurasi data, fasilitas komputer kurang memadai yang menyebabkan akses informasi menjadi terhambat.

Beberapa permasalahan tersebut tentunya akan menghambat proses layanan yang diberikan kepada pengguna. Untuk itu perlu dilakukan pengukurannya melihat sejauh mana kualitas layanan Sistem Informasi INLIS LITE telah mampu berfungsi dengan baik sesuai dengan keinginan dan harapan pengguna. Pengukuran kualitas menggunakan metode *libqual*.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan Sistem Informasi INLIS LITE terhadap kepuasan pengguna dilihat dari dimensi *libqual*.
2. Untuk mengetahui pernyataan yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan sistem informasi INLIS LITE pada perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru.
3. Memberikan rekomendasi kepada pihak perpustakaan sebagai bahan pertimbangan, perbaikan, dan peningkatan layanan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru.

## Landasan Teori

### Kualitas Layanan

Konsep kualitas layanan dalam konteks perpustakaan dapat diartikan sebagai perbedaan antara persepsi dan harapan terhadap layanan perpustakaan. Kualitas layanan dinilai berdasarkan sudut pandang (persepsi) pengguna mengenai baik atau buruk, dapat diterima atau tidak dapat diterima. Apabila jasa layanan yang diterima atau dirasakan (*Perceived Service*) sesuai dengan yang diharapkan (*Expected Service*), maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan [1]. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya, jika kualitas yang diterima lebih rendah dengan layanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa layanan dalam memenuhi harapan pelanggan/pengguna secara konsisten. [1]

### Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan suatu kumpulan dari komponen-komponen dalam organisasi yang berhubungan dengan proses penciptaan dan aliran informasi [6].

### Kepuasan Pengguna

Pengguna merupakan unsur penting dalam proses kegiatan perpustakaan. Kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya [4].

### INLIS (*Integrated Library System*) LITE

INLIS (*Integrated Library System*) LITE merupakan sebuah sistem informasi perpustakaan yang terintegrasi berbasis *localhost* yang diterapkan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru sejak tahun 2013. Sistem ini untuk menyediakan informasi guna mendukung operasional, manajemen, dan fungsi pengambilan keputusan dalam Perpustakaan. Fitur layanan yang ada di dalamnya yaitu *Backoffice*, OPAC (*Online Public Acces Control*), Keanggotaan, Pendaftaran Anggota dan *Checkpoint*.

Diantara layanan INLIS (*Integrated Library System*) LITE yang digunakan pengguna perpustakaan/Pengunjung yaitu layanan OPAC (*Online Public Acces Control*) yang digunakan untuk penelusuran informasi.

### Metode *Libqual*

Metode *Libqual* adalah pengembangan dari *Servqual* (*Service Quality*) yang digunakan untuk

mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. *Libqual* (*Library Quality*) merupakan salah satu panduan layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan terhadap kualitas layanan perpustakaan.[5].

Para peneliti Indonesia mencoba untuk menjabarkan ketiga dimensi tersebut disesuaikan pada kondisi pada perpustakaan di Indonesia. Seperti yang dilakukan oleh Rahayuningsih (2013) dalam penelitiannya, menjabarkan dimensi dalam *Libqual* sebagai berikut:[3]

1. *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan), yaitu kemampuan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka yang terdiri dari aspek:
    - a. *Responsiveness* selalu siap/tanggap membantu pengguna yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu.
    - b. *Empathy* yaitu rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna.
    - c. *Assurance* yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pengguna.
    - d. *Reliability* yaitu kemampuan memberi janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat.
  2. *Information Control* (kualitas informasi dan akses informasi) yaitu ketersediaan informasi dan akses informasi yang berkualitas yang terdiri dari aspek:
    - a. *Scope* (cakupan informasi, yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi).
    - b. *Convenience* yaitu kenyamanan pemustaka dalam mengakses informasi, terkait dengan kenyamanan pemustaka mengakses informasi tanpa harus datang ke perpustakaan dan kejelasan petunjuk dalam pelayanan.
    - c. *Ease of navigation* yaitu kemudahan pemustaka untuk mengakses informasi yang dimiliki oleh perpustakaan baik melalui katalog digital maupun langsung pada jajaran rak koleksi.
    - d. *Timeliness* adalah kecepatan pemustaka untuk mengakses informasi yang mana sangat didukung oleh kesesuaian data pada katalog digital dengan data koleksi di jajaran rak, keteraturan susunan koleksi di rak.
  - e. *Equipment* yaitu peralatan pemustaka untuk mengakses informasi, dalam hal ini adalah kecukupan jumlah komputer penelusuran dan kecepatan fasilitas *hostpot* untuk mengakses informasi.
  - f. *Self Reliance* adalah kepercayaan diri dari pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan, yaitu bagaimana pemustaka memiliki keyakinan secara mandiri untuk melakukan akses informasi baik menggunakan komputer penelusuran maupun mencari koleksi langsung pada jajaran rak.
3. *Library as Place* (sarana perpustakaan), yaitu ketersediaan fasilitas dan ruang yang bermanfaat bagi aktivitas pembelajaran pemustaka di perpustakaan yang terdiri dari aspek:
    - a. *Tangible* (bukti fisik) yaitu kemampuan pemustaka dalam menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik dan penampilan pustakawan yang menarik dan rapi.
    - b. *Utilitarian Space* (ruang yang bermanfaat) yaitu bahwa perpustakaan memiliki ruang yang tenang yang mendukung belajar mandiri dan kelompok, selain itu perpustakaan memiliki desain ruang yang mampu menginspirasi untuk belajar.
    - c. *Symbol Terms* (berbagai makna) yaitu bahwa perpustakaan terbuka bagi seluruh civitas akademika dan mampu menumbuhkan daya kreativitas mereka.
    - d. *Refuge* yaitu perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman, dalam hal ini perpustakaan memiliki tempat yang tenang untuk belajar dan selalu dalam kondisi yang bersih.

Dalam paparan mengenai dimensi dalam metode *libqual* menunjukkan bahwa dimensi *Affect of Service* berkaitan dengan sikap pustakawan dalam merespon kebutuhan pemustaka. Dimensi *Information Control* adalah kebutuhan pemustaka akan informasi dan ketersediaan sarana pencarian informasi. Dimensi *Library as Place* berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana serta lingkungan kerja yang nyaman untuk beraktivitas di perpustakaan, baik dalam belajar maupun penelitian secara mandiri maupun secara kelompok.

Menurut Fatmawati dikutip Rahayuningsih (2015) menyatakan bahwa pengukuran kepuasan pemustaka menggunakan metode *libqual* menggunakan rumus sebagai berikut:[4]

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).

Lebih lanjut Fatmawati (2011) dalam Rahayuningsih (2015) menjelaskan mengenai maksud dari skor AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority Gap*) pada rumus AG dan SG yaitu :

1. Apabila skor SG menunjukkan nilai yang positif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi layanna harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka “sangat puas” terhadap layannan yang diterimanya.
2. Apabila skor SG menunjukkan nilai negatif, menunjukkan kualitas layanan dinilai “baik”, berada pada “batas toleransi/*zone tolerance*”, dimana kualitas layanan berada diantara 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 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.

## Bahan dan Metode

### Objek Penelitian

Objek penelitian adalah pengunjung perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru.

### Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *accidental sampling*. Dalam hal ini dilakukan penyebaran angket. Angket diadopsi

berdasarkan penelitian terdahulu dengan beberapa penyempurnaan.

### Besar Sampel

Adapun besar sampel yang diambil dengan menggunakan Rumus Slovin.

$$\frac{N}{1+Ne^2} [1]$$

Berdasarkan perhitungan rumus slovin didapat jumlah responden sebesar 98 orang.

## Hasil dan pembahasan

Angket yang disebar berisi 22 pernyataan yang diambil dari setiap indikator dari dimensi metode *libqual* yang digunakan, yaitu *Affect of Service, Information Control, dan Library as Place*. Jenis instrumen pada penelitian ini adalah menggunakan skala *Likert*, yaitu dengan tingkat jawaban terdiri dari 4 tingkatan.

### Karakteristik Responden

#### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia yaitu meliputi usia 15-25, usia 26-35, dan usia >36 tahun. Adapun karakteristik responden berdasarkan umur pengunjung dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan umur

Umur	Frekuensi	Persentase
15-25	88	90%
26-35	8	8%
>36	2	2%
Jumlah	98	100%

#### 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yaitu Pelajar/Mahasiswa, PNS, Pegawai Swasta, Umum. Adapun karakteristik responden berdasarkan pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	81	83%
PNS	5	5%
Pegawai Swasta	12	12%
Umum	0	0%
Jumlah	98	100%

Dari tabel 2 dapat diketahui bahwa frekuensi responden yang paling banyak yaitu dari pelajar/mahasiswa berjumlah 81 orang dalam hitungan persen sejumlah 83%, PNS berjumlah 5 orang dalam hitungan persen sebesar 5%. Pegawai Swasta sebanyak 12 orang dalam hitungan persen 12 % Sedangkan umum tidak ada.

**Perhitungan Libqual**

**1. Nilai libqual perdimensi**

Setelah kuesioner terkumpul dilakukan perhitungan dengan *Microsoft Excell 2007* dan memenuhi syarat jumlah sampel minimum seta melakukan uji validitas dan reliabilitas langkah selanjutnya yaitu:

- a. 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.
- b. Menentukan nilai rata-rata perdimensi tiap kuesioner dengan menjumlahkan pernyataan yang sama berdasarkan banyaknya responden dan dibagi dengan banyaknya responden.

Tabel 3. Rekapitulasi nilai *libqual* perdimensi

Dimensi <i>Libqual</i>	Rata-Rata Persepsi	Rata-Rata Harapan Minimum	Rata-Rata Harapan Ideal
AS	2.89	2.59	3.29
IC	2.72	2.55	3.25
LP	3.28	2.95	3.53

Setelah didapatkan nilai dari rata-rata persepsi, harapan minimum dan harapan ideal, maka dilakukan perhitungan GAP perdimensi dengan menggunakan perhitungan *Adequacy Gap* dan *Superiority Gap* sehingga diperoleh hasil pada table IV berikut ini:

Tabel 4. Nilai kesenjangan AG dan SG perdimensi

Dimensi <i>Libqual</i>	Rata-Rata P	Rata - Rata HM	Rata - Rata HI	AG	SG
AS	2.89	2.59	3.29	0,3	-0,4
IC	2.72	2.55	3.25	0,17	-0,53
LP	3.28	2.95	3.53	0,33	-0,25
Total	8,88	8,09	10,07	0,80	-1,18

Berdasarkan tabel IV diperoleh total keseluruhan analisis skor *Adequacy Gap* (AG) menunjukkan skor positif yaitu 0,80 berarti bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan minimum pengunjung Perpustakaan, jadi pengunjung “cukup puas” terhadap layanan OPAC yang ada. Analisis skor *Superiority Gap* (SG) menunjukkan skor negatif yaitu -1,18, berarti, menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai “baik”, berada dalam batas toleransi, dimana kualitas layanan berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima.

**2. Nilai Libqual masing-masing pernyataan**

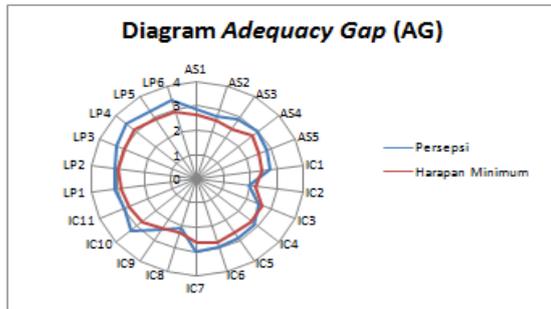
Untuk melihat hasil *adequacy Gap* (AG) dan *Superirity Gap* (SG) yang lebih jelas maka dilakukan perhitungan *Libqual* pervariabel seperti pada tabel dibawah ini :

Tabel 5. Perhitungan kesenjangan AG dan SG masing-masing pernyataan

Pernyataan	P	HM	HI	AG	SG
AS1	2.9	2.68	3.23	0.22	-0.33
AS2	2.72	2.5	3.3	0.22	-0.58
AS3	2.91	2.46	3.3	0.45	-0.39
AS4	2.99	2.73	3.28	0.26	-0.29
AS5	2.92	2.55	3.32	0.37	-0.4
IC1	2.8	2.44	3.37	0.36	-0.57
IC2	1.99	2.18	3.3	-0.19	-1.31
IC3	2.55	2.64	3.22	-0.09	-0.67
IC4	2.88	2.66	3.23	0.22	-0.35
IC5	2.93	2.6	3.09	0.33	-0.16
IC6	2.92	2.7	3.13	0.22	-0.21
IC7	2.99	2.6	3.3	0.39	-0.31
IC8	2.13	2.3	3.07	-0.17	-0.94
IC9	2.47	2.39	3.36	0.08	-0.89
IC10	3.27	2.7	3.4	0.57	-0.11
IC11	2.99	2.74	3.31	0.25	-0.32
LP1	3.1	2.83	3.46	0.27	-0.3
LP2	3.09	2.97	3.4	0.12	-0.21
LP3	3.29	3	3.51	0.29	-0.04
LP4	3.47	3.1	3.57	0.37	-0.03
LP5	3.31	2.92	3.6	0.39	-0.13
LP6	3.4	2.9	3.62	0.5	-0.04

### Analisis Adequacy Gap (AG)

Untuk melihat kesenjangan antara persepsi dengan harapan minimum maka digambarkan dalam bentuk diagram radar seperti gambar berikut:

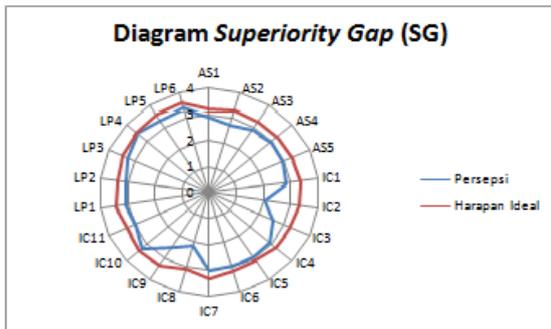


Gambar 1. Diagram radar kesenjangan persepsi dan harapan minimum

Berdasarkan Gambar 1 pada diagram Bar dapat dilihat dapat diketahui nilai kesenjangan AG paling besar yaitu IC10, LP6, AS3 dan paling rendah bernilai negatif pada IC3, IC8, IC2.

### Analisis Superiority Gap (SG)

Untuk melihat kesenjangan antara persepsi dengan harapan ideal maka digambarkan dalam bentuk diagram radar seperti gambar berikut :



Gambar 2. Diagram radar kesenjangan persepsi dan harapan ideal

Dari gambar II dapat dilihat nilai persepsi lebih rendah dari pada harapan maksimum. Sehingga dapat dilihat kesenjangan paling besar antara persepsi dan harapan ideal terdapat pada IC2, IC8, IC9, IC3. Jadi, harapan yang sangat diidealkan atau diharapkan pengunjung terpenuhi yaitu pada dimensi *Information Control*.

### Kesimpulan

1. Kualitas layanan sistem informasi INLIS (*Integrated Library System*) LITE di Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru dinilai sudah memenuhi kualitas yang baik dan cukup memuaskan. Hal ini berdasarkan analisis Skor *Adequacy Gap* (AG) yang menunjukkan skor positif 0,80 berarti bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan minimum pengunjung. Sedangkan skor *Superiority Gap*

(SG) menunjukkan skor *negative* -1,18, berarti menunjukkan bahwa kualitas layanan sistem informasi INLIS (*Integrated Library System*) LITE berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima. Namun masih terdapat kesenjangan masing-masing pernyataan.

2. Berdasarkan nilai *libqual* masing-masing pernyataan kesenjangan tertinggi pada *Adequacy Gap* (AG) yaitu pada variabel IC10 (saya mampu menggunakan OPAC yang ada) diperoleh AG sebesar 0,57 dinilai bahwa harapan minimum yang paling terpenuhi dan sudah cukup memuaskan. Sedangkan pada kesenjangan *Superiority Gap* (SG) yaitu pada variabel IC2 (kesesuaian akurasi data pada OPAC dan data pada jajaran rak) diperoleh SG sebesar -1,31 dinilai bahwa kesesuaian akurasi data pada OPAC dan jajaran rak sangat diharapkan oleh pengunjung perpustakaan.
3. Berdasarkan semua butir pernyataan kualitas layanan yang digunakan dalam penelitian ini bahwa yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki yaitu pernyataan yang peroleh nilai kesenjangan *Adequacy Gap* (AG) negatif dan pernyataan yang mendapat nilai kesenjangan *Adequacy Gap* (AG) tertinggi. Adapun pernyataan *Adequacy Gap* (AG) negatif yaitu kejelasan petunjuk penggunaan OPAC, keakuratan informasi dan kecukupan komputer saat dibutuhkan. Sedangkan pernyataan yang diperoleh *Superiority Gap* (SG) tertinggi yaitu kesesuaian akurasi data pada OPAC dengan data pada jajaran rak, kecukupan jumlah komputer penelusuran saat dibutuhkan, kecepatan fasilitas *hostpot* untuk menelusuri informasi, kejelasan petunjuk penggunaan layanan OPAC.

### Saran

1. Perpustakaan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru perlu memperhatikan setiap layanan yang diberikan kepada pengunjung perpustakaan, terutama pada layanan yang belum memberikan kepuasan perlu diprioritaskan untuk segera diperbaiki guna memperoleh tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan yang maksimal.
2. Penelitian mengenai kepuasan pengguna perpustakaan perlu dilakukan secara periodik untuk mengetahui kualitas layanan yang dirasakan pengguna, karena tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan adalah kepuasan pengguna dari perpustakaan itu sendiri.

3. Untuk penelitian selanjutnya agar dapat mengkaji semua layanan yang tersedia pada sistem informasi INLIS (*Integrated Library System*) LITE.

#### **Daftar Pustaka**

- [1] Haryanto, Rully dkk. “*Kualitas Layanan Perpustakaan Fakultas Teknologi Industri Pertanian(FTIP) UNPAD Berdasarkan Persepsi dan Harapan Mahasiswa*”.Vol1, No.1,Jurnal Universitas Padjadjaran.2012.
- [2] Rahayuningsih, Franciska. “*Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap kualitas jasa layanan menggunakan metode Libqual* “.Vol11, No. 2,ISSN: 1412-1956, Jurnal Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta. 2013.
- [3] Rahayuningsih, Franciska. “*Mengukur Kepuasan Pemustaka menggunakan Metode Libqual*”. Graha Ilmu,Yogyakarta.2015.
- [4] Wadji, Farid. “*Kualitas Layanan Perpustakaan Menurut Dosen (Studi Kasus: Perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten)*”.Tesis Universitas Indonesia.2011.
- [5] [www.libqual.org](http://www.libqual.org), diakses 5 maret 2016.
- [6] Yakub.”*Pengantar Sistem Informasi*”. Graha Ilmu: Yogyakarta.2012.