

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DALAM PENERAPAN SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN

Nesdi Evrilyan Rozanda¹, Depi Agusman²

¹²Information System Department, Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Jl. HR. Soebrantas No. 115 Km. 18 Panam Pekanbaru, Telp. 0761-83569937, Fax. 0761-859428

e-mail: nesdi.er@uin-suska.ac.id

ABSTRAK

Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA) telah menerapkan sistem informasi yang memberikan pelayanan pada proses peminjaman, pengembalian dan pencarian koleksi buku, serta pengolahan data anggota, staf dan administrasi. Dalam prakteknya, masih terdapat masalah dan keluhan dari pengguna seperti belum optimalnya alat pendukung sistem yang ada, kurang akuratnya fungsi pencarian koleksi buku dan masih kurang lengkapnya beberapa fitur pendukung system. Hal tersebut berakibat proses peminjaman buku kembali dilakukan secara manual dan membuat kurangnya kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, Metode yang digunakan untuk menganalisis adalah metode *servqual* dengan variabel penelitiannya adalah persepsi, ekspektasi dan kepuasan pengunjung terhadap pelayanan perpustakaan. Persepsi dan harapan yg diukur tersebut adalah *tangible, reliability, responsiveness, empathy, dan assurance*. Data diperoleh dengan melakukan wawancara menyebarkan kuesioer kuesioner dan dikembangkan mengikut metode *servqual*. Tingkat kepuasan pengunjung ditentukan dari nilai kesenjangan antara nilai persepsi dengan ekspektasi. Hasil yang diperoleh adalah persepsi pengunjung perpustakaan belum merasa puas terhadap pelayanan perpustakaan dan berharap dilakukannya perbaikan system dan pelayanan agar lebih baik.

Kata Kunci : ekspektasi, kepuasan pengunjung, persepsi, *servqual*, sistem informasi.

ABSTRACT

Library of the State Islamic University of Sultan Sharif Kasim Riau (UIN Suska) have implemented information systems that provide services to the lending process, return and search the book collection and processing of data members, staff and administration. In practice, there are still problems and complaints from users as not optimal tool to support existing systems, lack of accurate books and the search function is still lacking some features complete support system. It resulted in the re-lending is done manually and make the lack of quality of care in this study, the method was used to analyze the variables servqual method of research is perception, expectation and satisfaction of visitors to the library service. Perception and expectation that measured tersebut is tangible, reliability, responsiveness, empathy, and assurance. Data obtained by questionnaire and interview spread kuesioer follow the method developed servqual. Visitor satisfaction rate is determined from the value gap between the value perception with expectations. The result is the perception of library visitors has not been satisfied with the services the library and hope it does and pelayanan repair system for the better.

Key words : *expectation, visitor satisfaction, perception, information system*

PENDAHULUAN

Perpustakaan UIN SUSKA Riau telah melakukan berbagai bentuk inovasi sistem informasi untuk mewujudkan otomasi perpustakaan. Hal ini ditandai telah diaplikasikannya software SIMPus di perpustakaan sejak tahun 2006. Untuk lebih memaksimalkan layanan kepada anggota serta mengikuti perkembangan teknologi informasi perpustakaan, maka pada tahun 2009 perpustakaan UIN SUSKA telah

mengaplikasikan *software OpenBiblio*. Serta dilanjutkan dengan penggunaan aplikasi MPS (*Multy Purpose Stations*) dan *Book Return*. Namun *Book Return* belum diterapkan. Pada *software OpenBiblio* dan aplikasi MPS merupakan sistem yang saling berhubungan yaitu mempunyai satu database, sehingga setiap proses pengembalian dan peminjaman buku pada aplikasi MPS maka juga akan terdata oleh *software OpenBiblio*.

Pelayanan yang diberikan oleh *software OpenBiblio* dan aplikasi MPS yaitu proses peminjaman buku, pengembalian buku, pencarian koleksi buku, pengolahan data anggota, staf dan administrasi. Adanya sistem ini dapat memudahkan pengguna dan karyawan perpustakaan pada kegiatan-kegiatan tersebut. Namun, walaupun telah menggunakan sistem informasi tersebut masih ada masalah dan keluhan-keluhan dari pengunjung perpustakaan. Seperti kurangnya alat pendukung sistem yang belum optimal, keakuratan system pencarian koleksi buku dengan buku yang ada pada rak kadang tidak sesuai, fitur sistem yang kurang lengkap, database sistem mengalami *crash* sehingga pelayanan peminjaman buku menggunakan MPS juga secara manual (untuk data cadangan bila *database* mengalami *crash*) dan jumlah perangkat sistem yang masih sedikit sehingga menjadikan pelayanan kurang optimal.

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode *Servqual* (*Service Quality*). Menurut Han (1996), *Servqual* menghubungkan pandangan dari konsumen dan penyedia jasa mengenai kualitas pelayanan, serta merupakan dasar yang baik dalam memahami, mengukur dan memperbaiki kualitas pelayanan. Model ini lebih dikenal dengan model analisis kesenjangan, yang merupakan alat untuk menganalisa penyebab dari masalah pelayanan dan untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan dapat diperbaiki. Menurut (Ndendo dkk, 2007), *Servqual* mempunyai kelebihan yaitu memiliki kemampuan diagnostik yang tinggi dan memiliki konsep yang sesuai dengan dimensi atau *setting* sistem informasi).

Cakupan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Indikator yang di analisis untuk mengukur kualitas pelayanan perpustakaan adalah tingkat kepuasan dari pengguna.
2. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode *Servqual* (*Service Quality*) dengan menggunakan kelima dimensinya.
3. Sistem Informasi perpustakaan yang di analisis yaitu *software OpenBiblio* dan MPS (*Multy Purpose Service*).
4. Pelayanan yang dianalisis yaitu proses peminjaman, pengembalian dan pencarian koleksi buku. Untuk mengetahui tingkat

kepuasan pengguna terhadap pelayanan perpustakaan dalam penerapan sistem informasi di UIN SUSKA Riau.

5. Untuk mengetahui variabel atau pertanyaan yang dikembangkan dari tiap dimensi *Servqual*, yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan UIN SUSKA Riau.

BAHAN DAN METODE

Pengumpulan data

Observasi atau pengamatan

Observasi dilakukan di perpustakaan UIN SUSKA Riau. Pengamatan dilakukan terhadap setiap proses atau transaksi atau pelayanan yang terjadi yang memanfaatkan sistem informasi perpustakaan yang ada.

Wawancara

Wawancara dilakukan terhadap staf perpustakaan yang bertugas mengelola sistem informasi perpustakaan dan bagian pelayanan atau sirkulasi serta kepada mahasiswa sebagai pelanggan (*costumers*). Wawancara dilakukan secara langsung dengan nara sumber dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang sudah disiapkan sebanyak tiga puluh enam pertanyaan. Wawancara dilakukan pada staf perpustakaan UIN SUSKA Riau yang berperan langsung pada kegiatan sirkulasi dan pelayanan perpustakaan.

Kuesioner

Peneliti menyebarkan angket yang berisi pertanyaan-pertanyaan secara tertulis untuk diisi oleh sumber informasi. Pada penelitian ini kuesioner yang disebarkan kepada seratus orang dosen dan mahasiswa.

Tahap Pengolahan Data

Pada tahap ini peneliti melakukan pengolahan data dari proses pengumpulan data tadi. Data-data yang diolah oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu:

- a. Uji Validitas dan Reabilitas Kuisisioner

Pengujian validitas perlu dilakukan sebagai alat untuk menguji apakah butir-butir pertanyaan dalam kuesioner betul-betul valid atau tidak. Uji validitas yang dilakukan adalah uji validitas konstruk dan uji validitas isi. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan metode korelasi *product*

moment terhadap mahasiswa dari UIN SUSKA Riau. Metode tersebut terdapat dalam persamaan yaitu

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (1)$$

b. Perhitungan *Servqual*

Perhitungan *servqual* pada penelitian ini sesuai dengan langkah-langkah

c. Perhitungan CSI (*Costumer Satifcation Indeks*)

Perhitungan *Costumer Satifcation Indeks* atau indeks kepuasan pelanggan dilakukan untuk menentukan tingkat kepuasan dari pengguna. Nilai CSI dibagi dalam 5 kriteria dari tidak puas hingga sangat puas (Ihsani, 2005 dikutip oleh Sanjaya, 2008)

Tabel	Kriteria CSI
Kriteria CSI	
Nilai CSI	
0,81 – 1,00	Sangat Puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51 – 0,65	Cukup Puas
0,35 – 0,50	Kurang Puas
0,00 – 0,34	Tidak Puas

Tahap Analisis

Pada tahap analisa, dilakukan adalah penganalisaan hasil pengolahan data yang telah diperoleh dari pengumpulan data. Hasil perhitungan *servqual* dan CSI dijadikan dasar dalam penentuan tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dan dari perhitungan *servqual* ini juga dilakukan analisis prioritas dari tiap atribut pelayanan yang perlu diperbaiki dan yang tidak perlu diperbaiki dan hasilnya digambarkan dalam bentuk diagram kartesius.

HASIL DAN PEMBAHASAN

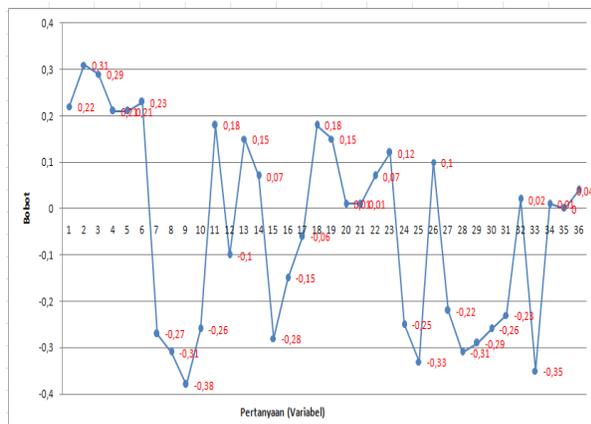
Analisis Nilai *Servqual*

Dari hasil pengolahan data terhadap kuesioner yang disebar maka hasilnya dapat dilihat dari gambar berikut ini. Tampak jelas nilai *servqual* yang bernilai negatif dan positif. Pertanyaan (variabel) yang telah memuaskan dan yang tidak memuaskan pengguna perpustakaan UIN.

Tabel 2. Uji validitas

10	P10	0,602	0,000	Valid
11	P11	0,634	0,000	Valid
12	P12	0,318	0,087	Tidak Valid

No	Pertanyaan	Nilai Korelasi (Pearson Corellation)	Probabilitas Korelasi [sig.(2-tailed)]	Kesimpulan
1	P1	0,402	0,028	Valid
2	P2	0,533	0,002	Valid
3	P3	0,772	0,000	Valid
4	P4	0,541	0,002	Valid
5	P5	0,651	0,000	Valid
6	P6	0,312	0,093	Tidak Valid
7	P7	0,483	0,007	Valid
8	P8	0,694	0,000	Valid
9	P9	0,410	0,025	Valid
13	P13	0,381	0,038	Valid
14	P14	0,400	0,028	Valid
15	P15	0,668	0,000	Valid
16	P16	0,539	0,002	Valid
17	P17	0,314	0,091	Tidak Valid
18	P18	0,551	0,002	Valid
19	P19	0,431	0,017	Valid
20	P20	0,438	0,015	Valid
21	P21	0,446	0,014	Valid
22	P22	0,364	0,048	Valid
23	P23	0,619	0,000	Valid
24	P24	0,552	0,002	Valid
25	P25	0,723	0,000	Valid
26	P26	0,526	0,003	Valid
27	P27	0,710	0,000	Valid
28	P28	0,666	0,000	Valid
29	P29	0,583	0,001	Valid
30	P30	0,597	0,000	Valid
31	P31	0,600	0,000	Valid
32	P32	0,529	0,003	Valid
33	P33	0,599	0,000	Valid
34	P34	0,537	0,002	Valid
35	P35	0,503	0,005	Valid
36	P36	0,478	0,008	Valid
37	P37	0,668	0,000	Valid
38	P38	0,573	0,001	Valid
39	P39	0,342	0,064	Tidak Valid
40	P40	0,504	0,005	Valid



Gambar 1. Gap (kesenjangan) Per-variabel

Keterangan :

Pertanyaan(variabel) 1-13 = dimensi *tangible*

Pertanyaan(variabel) 14-22 = dimensi *reliability*

Pertanyaan(variabel) 23-27 = dimensi *responsiveness*

Pertanyaan(variabel) 28-32 = dimensi *empathy*

Pertanyaan(variabel) 33-36 = dimensi *assurance*

Dari gambar 1 terlihat variabel yang memperlihatkan telah memuaskan dan yang belum. Variabel-variabel yang bernilai negatif yaitu :

- 7 = Terdapat alat bantu pencarian koleksi buku (OPAC) yang memadai untuk mendukung layanan
- 8 = Jumlah komputer untuk aplikasi MPS (aplikasi untuk peminjaman dan pengembalian) telah memadai
- 9 = Jumlah komputer untuk pencarian koleksi buku (OPAC) telah memadai
- 10 = Fasilitas yang mendukung pemanfaatan Sistem Informasi perpustakaan dalam memberikan informasi
- 12 = Kemampuan pustakawan dalam menggunakan sistem informasi di perpustakaan
- 15 = Keakuratan sistem pencarian koleksi buku (OPAC)
- 16 = Ketepatan perpustakaan dalam mengawali pelayanan pada pukul 08.00 WIB

- 17 = Ketepatan perpustakaan dalam mengakhiri pelayanan pada pukul 16.00 WIB
- 24 = Kesigapan pustakawan dalam melayani pemakai sistem/pengguna
- 25 = Kecepatan pustakawan dalam menangani pelayanan
- 27 = Pustakawan cekatan dalam memberikan informasi yang Anda minta
- 28 = Pustakawan menunjukkan rasa simpati ketika memberikan layanan
- 29 = Pihak pustaka selalu memperhatikan dan memahami bahan pustaka yang anda butuhkan
- 30 = Pustakawan mudah untuk diajak berkomunikasi
- 31 = Pustakawan peduli terhadap Anda dalam memberikan layanan
- 33 = Pustakawan menunjukkan rasa sopan dalam memberikan layanan

Terlihat bahwa, variabel-variabel yang bernilai negatif banyak mengenai pelayanan yang diberikan oleh pustakawan yang belum memuaskan seperti pada variabel 12, 16, 17, 24, 25, 27, 28, 29, 30, 31 dan 33. Ini mengenai interaksi yang diberikan pustakawan kepada pengunjung perpustakaan. Pada variabel 12, ini mengenai kemampuan pihak pustakawan dalam menggunakan sistem informasi yang juga belum memuaskan, oleh karena itu di perlukannya pelatihan untuk menggunakan sistem tersebut agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengunjung perpustakaan. Pada variabel 16 dan 17, mengenai ketepatan pihak perpustakaan dalam mengawali dan mengakhiri melakukan pelayanan sesuai dengan janji yang ada pada panduan buku perpustakaan juga belum memuaskan, sehingga pihak perpustakaan hendaknya melakukan hal tersebut sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.

Pada variabel 7, 8, 9, 10, 15 ini mengenai peralatan fisik dalam menjalankan sistem informasi perpustakaan UIN. Variabel ke 8 dan 9, mengenai jumlah komputer yang digunakan dalam menerapkan MPS dan OPAC (pencarian koleksi buku). Dalam penerapannya perpustakaan masih hanya menggunakan 1 komputer untuk aplikasi MPS dan 1 juga untuk OPAC. Pada MPS, perangkat yang ada memang hanya tersedia 1 maka pihak perpustakaan harus

menambah lagi jika ingin meningkatkan kualitas pelayanan, namun pada jumlah komputer untuk OPAC (pencarian koleksi buku), komputer yang tersedia cukup banyak, tapi belum di gunakan secara optimal.

Pada variabel 15 mengenai keakuratan sistem pencarian koleksi buku (OPAC) yang belum baik. Berarti tata letak buku tidak sesuai dengan sistem yang diterapkan, maka sebaiknya pihak pustaka untuk menyesuaikan letak koleksi buku dengan sistem yang ada, sehingga penerapan dari sistem ini dapat meningkatkan pelayanan bagi pengunjung, khususnya mempermudah pengunjung untuk mencari koleksi buku.

Nilai *Servqual* Tiap Dimensi

Pada perhitungan nilai *servqual* tiap dimensi yang dihasilkan yaitu terdapat pada tabel berikut:

Tabel 1. Nilai *Servqual*

No	Dimensi <i>Servqual</i>	Ed_r	Pd_r	Gap
1	<i>Tangible</i>	3,59	3,63	0,04
2	<i>Reliability</i>	3,54	3,54	0,00
3	<i>Responsiveness</i>	3,57	3,37	-0,11
4	<i>Empathy</i>	3,56	3,23	-0,21
5	<i>Assurance</i>	3,66	3,59	-0,07

Pada tabel di atas terlihat bahwa hanya nilai gap pada dimensi *tangible* dan *reliability* saja yang positif. Pada dimensi *reliability* bernilai 0, maka dimensi ini sudah cukup puas menurut pengunjung perpustakaan yakni pengunjung merasa pihak perpustakaan telah handal, akurat dan konsisten dalam memberikan pelayanan. Sedangkan pada dimensi *tangible* nilai kesenjangan (gap)nya adalah 0,04, maka fasilitas, peralatan, pegawai dan perlengkapan yang diberikan pihak perpustakaan untuk memberikan pelayanan dapat memuaskan pengunjung. Hal ini dapat dilihat peralatan untuk memberikan pelayanan telah menggunakan sistem MPS dan OPAC, fasilitas ruangan yang nyaman, dan penampilan pustakawan yang rapi.

Pada dimensi *responsiveness*, *empathy* dan *assurance* bernilai kecil dari 0 atau negatif, maka pustakawan belum cukup sigap dan cepat

dalam memberikan dan menangani masalah pengunjung. Juga pada dimensi *empathy* yang berarti akses untuk berkomunikasi dengan pustakawan belum baik dan rasa simpati dalam memberikan pelayanan yang tidak memuaskan. Dan dimensi *assurance* yang berarti sikap ramah dan sopan serta kredibilitas pustakawan yang perlu ditingkatkan.

Analisa Nilai TSQ (*Total Service Quality*)

Kualitas pelayanan bisa dikatakan “memuaskan” jika nilai tersebut bernilai sama dengan nol (0) dan sangat memuaskan jika nilai bernilai positif (>0). Sedangkan bila nilai negatif (<0) dikatakan “tidak memuaskan” (Sanjaya, 2008).

Nilai TSQ (*Total Service Quality*) yang dihasilkan dari pengolahan data pada Bab IV yaitu -0,04, maka secara keseluruhan pelayanan pada perpustakaan UIN SUSKA Riau belum memuaskan.

Analisa CSI (*Costumer Satisfaction Indeks*)

CSI merupakan nilai yang didapat dari hasil pengolahan data persepsi. Dari hasil pengolahan tersebut, maka dihasilkan nilai CSI sebesar 72,2%. Nilai antara 66%-80% mengindikasikan tingkat kepuasan. Maka berdasarkan nilai CSI tingkat kepuasan pengguna telah merasa puas.

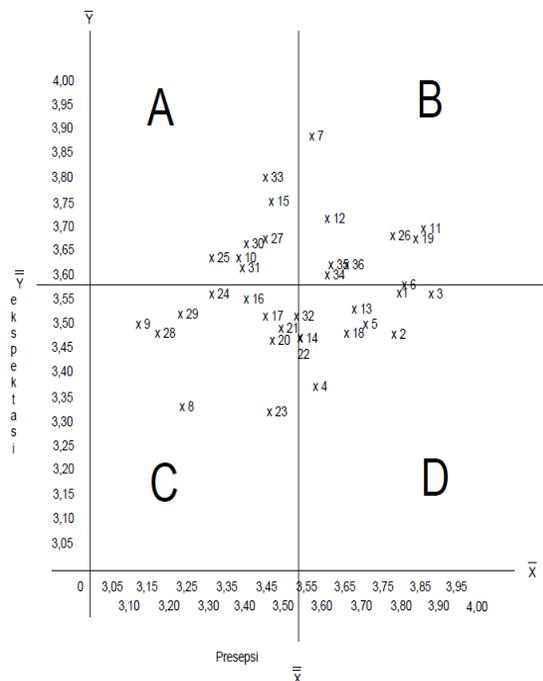
Analisa Uji T Gap Analisis

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui nilai ekspektasi dan persepsi terjadi tingkat nilai gap atau kesenjangan yang signifikan atau tidak. Maka dari hasil pengujiannya yaitu terjadi perbedaan yang signifikan antara nilai ekspektasi dengan persepsi. Hal ini terlihat pada table 2 bahwa, nilai $T_{hitung} > nilai T_{tabel}$ dan nilai $Sig (2-tailed) < 0,05$. Jadi dapat disimpulkan bahwa meskipun nilai CSI telah memuaskan namun karena adanya perbedaan yang signifikan antara nilai ekspektasi dan persepsi, sehingga pengunjung perpustakaan memiliki harapan yang lebih dibandingkan dengan pelayanan yang telah diberikan.

Analisa Perbaikan Kualitas Pelayanan

Hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan, dapat dijadikan untuk menentukan

prioritas dalam melakukan perbaikan pelayanan pada perpustakaan UIN. Untuk menentukan prioritas perbaikan pelayanan tersebut, menggunakan diagram kartesius. Dan hasilnya adalah sebagai berikut.



Gambar 3 Hasil Diagram Kartesius

Keterangan :

= rata-rata presepsi

= rata-rata ekspektasi

= rata-rata dari rata-rata skor presepsi

= rata-rata dari rata-rata skor ekspektasi

a) Kuadran A= prioritas atribut yang dianggap penting dan perlu diperbaiki

Atribut tersebut yaitu:

10 = Fasilitas yang mendukung pemanfaatan Sistem Informasi perpustakaan dalam memberikan informasi

15 = Keakuratan sistem pencarian koleksi buku (OPAC)

25 = Kecepatan pustakawan dalam menangani pelayanan

27 = Pustakawan cekatan dalam memberikan informasi yang Anda minta

30 = Pustakawan mudah untuk diajak berkomunikasi

31 = Pustakawan peduli terhadap Anda dalam memberikan layanan

33 = Pustakawan menunjukkan rasa sopan dalam memberikan layanan

Untuk meningkatkan pelayanan dan memberikan kepuasan bagi pengunjung perpustakaan, maka variabel-variabel diatas harus diperbaiki hal itu terlihat dari nilai gap atau kesenjangan semua variabel pada kuadran ini yang bernilai negatif dan dianggap penting oleh pengunjung.

b) Kuadran B= prioritas atribut yang dianggap penting dan perlu dipertahankan karena pelanggan dianggap telah terpuaskan.

7 = Terdapat alat bantu pencarian koleksi buku (OPAC) yang memadai untuk mendukung layanan

11 = Kenyamanan fasilitas perpustakaan yang diberikan

12 = Kemampuan pustakawan dalam menggunakan sistem informasi di perpustakaan

19 = Sistem mampu meningkatkan produktifitas kinerja karyawan di perpustakaan

26 = Penanganan dari pustakawan terhadap keluhan pemakai sistem

34 = Pustakawan menunjukkan rasa ramah dalam memberikan layanan

35 = Tingkat pengetahuan pustakawan luas dalam melaksanakan tugasnya saat menjawab pertanyaan anda

36 = Tingkat pengetahuan pustakawan terhadap sistem dalam pelayanan

Pada kuadran ini, variabel-variabel nya perlu dipertahankan oleh pihak perpustakaan karena dianggap pengunjung telah merasa terpuaskan hal ini terlihat dari tiap variabelnya yang memiliki gap atau kesenjangan bernilai positif. Namun pada variabel 7 dan 12 masih memiliki gap atau kesenjangan bernilai negatif sehingga perlu ditingkatkan karena pada kuadran ini pengunjung menganggap pelayanan yang penting.

c) Kuadran C= prioritas atribut yang dianggap kurang penting tetapi tingkat kepuasan konsumen cukup baik.

- 8 = Jumlah komputer untuk aplikasi MPS (aplikasi untuk peminjaman dan pengembalian) telah memadai
- 9 = Jumlah komputer untuk pencarian koleksi buku (OPAC) telah memadai
- 16 = Ketepatan perpustakaan dalam mengawali pelayanan pada pukul 08.00 WIB
- 17 = Ketepatan perpustakaan dalam mengakhiri pelayanan pada pukul 16.00 WIB
- 20 = Keandalan pustakawan terhadap sistem informasi dalam memberikan layanan
- 21 = Pustakawan memberikan layanan secara tepat dan akurat
- 23 = Kecepatan respon pustakawan dalam memperbaiki masalah sistem informasi
- 24 = Kesigapan pustakawan dalam melayani pemakai sistem/pengguna
- 28 = Pustakawan menunjukkan rasa simpati ketika memberikan layanan
- 29 = Pihak pustaka selalu memperhatikan dan memahami bahan pustaka yang anda butuhkan

Pada kuadran ini pengunjung menganggap pelayanan kurang penting, jadi peningkatan dari variabel-variabel ini perlu dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengunjung tidak besar.

d) Kuadran D = prioritas atribut yang kurang dianggap penting tetapi tingkat kepuasan konsumen sangat puas.

- 1 = Sistem informasi yang digunakan dalam memberikan layanan sudah menyesuaikan perkembangan teknologi
- 2 = Sistem informasi mudah dioperasikan
- 3 = Penampilan interface sistem menarik
- 4 = Tidak ada gangguan saat penggunaan sistem informasi
- 5 = Kemampuan sistem informasi dalam memberikan pelayanan kepada pemakai sistem/pengguna
- 13 = Kondisi dan kerapian pustakawan yang membantu dalam memberikan informasi dari sistem yang dijalankan
- 18 = Kepercayaan user kepada system

Pada kuadran ini variabel-variabelnya kurang dianggap penting oleh pengunjung dan telah memberikan kepuasan. Jika pelayanan ini dianggap terlalu berlebihan untuk tingkat kepentingan yang rendah maka dapat dikurangi agar pihak perpustakaan dapat menghemat biaya.

Sedangkan variabel 6 (Kondisi ruangan tempat sistem informasi dijalankan) berada di antara kuadran B dan D, serta variabel 14 (Prosedur pendaftaran keanggotaan perpustakaan) dan 22 (Keandalan pustakawan dalam menangani masalah Anda) berada di antara kuadran C dan D.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari analisa yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Dari nilai *Total Service Quality* (TSQ) atau total kualitas pelayanan secara keseluruhan bernilai negatif sebesar -0,04, yaitu harapan pengunjung perpustakaan UIN SUSKA Riau lebih besar dibandingkan dengan pelayanan yang telah diberikan pihak perpustakaan jadi pelayanan perpustakaan UIN SUSKA Riau belum memuaskan.
2. Dilihat dari nilai *servqual* per variabel atau pertanyaan, variabel yang bernilai negatif atau belum memuaskan mengenai jumlah komputer MPS dan OPAC dalam memberikan pelayanan belum memadai (variabel dalam dimensi *tangible*), dan ketepatan pihak perpustakaan dalam mengawali dan mengakhiri memberikan pelayanan (variabel dalam dimensi *reliability*), serta sikap pihak pustakawan dalam memberikan pelayanan (variabel dalam dimensi *responsiveness, empathy, dan assurance*)
3. Berdasarkan nilai *servqual* tiap dimensi, dimensi *tangible* (0,04) dan *reliability* (0,00) bernilai positif yang berarti peralatan yang digunakan untuk memberikan pelayanan telah menggunakan sistem MPS dan OPAC telah memuaskan, fasilitas ruangan yang nyaman, dan penampilan pustakawan yang rapi serta pihak perpustakaan telah andal, konsisten dan akurat dalam memberikan pelayanan. Namun pihak pustakawan belum cukup sigap, cepat, simpati, ramah dan

sopan dalam berinteraksi dengan pengunjung ketika memberikan pelayanan hal itu sesuai dengan dimensi *responsiveness* (-0,12), *emphaty* (-0,21) dan *assurance* (-0,07) yang bernilai negatif.

Sanjaya, Novi. "Analisa Kualitas Jasa Layanan Pencucian Mobil Menggunakan Metode *Servqual* (Studi Kasus : Pada Edy Automatic Car Wash

DAFTAR PUSTAKA

Fathoni. "Analisa Kualitas Sistem Informasi Menggunakan Metode *Servqual*". Konferensi Nasional Sistem dan Informatika, Bali. 14 November 2009.

Jiang, James J., et al. "Measuring Information System Service Quality : *Servqual From the Other*". *Journal MIS Quarterly*. Vol. 2 No. 2. 2006.

Juliandi, Azuar. "Teknik Pengujian Validitas dan Realibilitas". 2007

Kadir, Abdul, "Pengenalan Sistem Informasi". Penerbit Andi, Yogyakarta. 2003.

Kurniawan, Meinanda B. "Upaya Peningkatan Pelayanan Pengguna *Flexi* di Surakarta dengan menggunakan metode *Servqual gap* pada PT. *Telkomsel Surakarta*". Skripsi. Surakarta : Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2008

Ndendo, Roland T., dan Siringoringo, Hotniar. " Analisa Kepuasan Mahasiswa terhadap *PSMA On-Line* pada Universitas *Gundadarma*". *Journal Processing PESAT (Psikologi, Ekonomi, Sastra, Arsitek, dan Sipil)*. Vol.2. 2007

Prasetyawan, Yanuar Y. "Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Perpustakaan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan di Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Unit *S1 Reguler*". Skripsi. Semarang: Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro Semarang. 2010