

## Kualitas Pelayanan Electronic Library pada UPT Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha

Ni Luh Wahyuni Dewantari\*<sup>1</sup>, I Nyoman Sujana<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Pendidikan Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha  
Singaraja, Bali

e-mail: wdewantari@gmail.com\*<sup>1</sup>, sujanatbn@yahoo.com<sup>2</sup>

### Abstrak

Riwayat Artikel  
Tanggal diajukan:  
2 Juli 2021

Tanggal diterima :  
20 Februari 2022

Tanggal  
dipublikasikan:  
26 Juni 2022

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan *Elektronik Library* pada UPT Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha dilihat dari dimensi *Affect of Service, Information Access, Library as Place*, dan *Personal Control*. Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa yang merupakan anggota perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha. Sampel penelitian ditentukan dengan teknik sampel insidental sebanyak 387 orang. Menggunakan metode angket dalam pengumpulan data. Sedangkan untuk teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Electronic Library* pada UPT Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha pada umumnya memiliki penilaian yang baik terhadap pelayanan yang diberikan, namun masih ada beberapa aspek yang perlu dibenahi berkaitan dengan ketersediaan bahan bacaan di perpustakaan ataupun pada layanan *Electronic Library* dan sarana prasarana yang kurang memadai.

**Kata kunci:** *affect of service; electronic library; kualitas pelayanan ;.*

### Abstract

This research aim to determine the Electronic Library service quality at the UPT of the Ganesha Education University Library, seen from the dimensions of *Affect of Service, Information Access, Library as Place*, and *Personal Control*. The research type in this study is a descriptive research type. This research population is students who are members of the Ganesha University of Education library. The research sample was determined by accidental sampling technique as many as 387 orangts. Using the questionnaire method in data collection. Meanwhile, the data analysis technique used descriptive analysis. The results of this study indicate that the service quality of the Electronic Library at the UPT of the Ganesha University of Education Library generally has a good service assessment, however, there are still several aspects that need to be addressed related to the availability of reading material in the library or the Electronic Library services and inadequate infrastructure.

**Keywords :** *affect of service; electronic library; service quality;.*

Pengutipan:  
Dewantari, N.L.W,  
Sujana, I.N.  
(2022). Kualitas  
Pelayanan  
Electronic Library  
pada UPT  
Perpustakaan  
Universitas  
Pendidikan  
Ganesha. *Jurnal  
Pendidikan  
Ekonomi  
Undiksha*, 14(1),  
12-18  
<https://doi.org/10.23887/jjpe.v14i1.36411>

## PENDAHULUAN

Kemajuan Teknologi dan Informasi yang kini semakin pesat membuat segala sesuatu menjadi semakin mudah. Segala hal yang sudah mampu diakses melalui internet, bahkan untuk hal hal yang mustahil seperti menjadikan sesuatu yang sangat jauh menjadi sangat dekat bisa diwujudkan dengan menggunakan internet. Salah satu bukti kemajuan Teknologi dan Informasi adalah dengan adanya *Electronic Library* atau Perpustakaan Digital. *E-Library* adalah pemanfaatan teknologi informasi yang digunakan institusi pendidikan dalam melaksanakan pembelajaran. Di Indonesia, *E-Library* juga sudah diterapkan dalam mempermudah akses di perpustakaan. Perpustakaan elektronik dapat dikatakan sebagai elemen yang penting bagi mahasiswa untuk menunjang proses belajar mengajar, khususnya dalam urisan mencari sumber informasi yang diperlukan dalam kegiatan perkuliahan (Heri & dkk, 2015).

Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha sebagai pusat informasi, dituntut untuk bisa memberikan pelayanan maksimal yang diharapkan oleh pengunjungnya, kemudahan akses, keakuratan informasi dan waktu yang efisien dalam pengunjung untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Layanan seperti yang disebutkan merupakan yang utama dan juga perlu diperhatikan dalam sebuah lembaga yang berorientasi pada jasa dalam hal ini salah satunya perpustakaan. Sudah seharusnya perpustakaan melakukan upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan layanan dalam menjaga loyalitas para pemustaka. Kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dapat diukur dengan lima aspek yaitu *tangible* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *reability* (keandalan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) (dalam Imanudin, dkk, 2017). Maka dalam hal ini kualitas pelayanan menjadi ukuran bermanfaat atau tidaknya suatu perpustakaan bagi para penunjungnya. Dan perlu diketahui pula

variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, yang dimana dapat diartikan kepuasan pemustaka tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan tersebut (Puspita, dkk, 2019). Setiap adanya peningkatan kepuasan pemustaka akan meningkatkan pula loyalitas pemustaka, begitupun sebaliknya saat terjadi penurunan kepuasan pada pemustaka maka terjadi penurunan loyalitas pada pemustaka. Sehingga hubungan positif ada dan juga kepuasan pemustaka dan loyalitas pemustaka memiliki pengaruh yang signifikan (Nurendah, 2013).

Dalam wawancara bersama Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha Bapak Made Hery Griadhi, beliau mengatakan bahwa *E-library* di Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha mulai dirintis pada tahun 2015, dan terus dikembangkan setiap tahunnya. Dengan diterapkannya *E-library* di Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada para pengunjung perpustakaan baik itu mahasiswa ataupun masyarakat umum. *E-library* ini sendiri menyediakan beberapa layanan yaitu layanan memperpanjang peminjaman buku secara online, *Online Public Access Catalogue* (OPAC) untuk penelusuran koleksi perpustakaan, pemesanan buku, mengajukan usulan pengadaan buku, dan *upload* karya ilmiah mahasiswa. Dengan adanya layanan perpanjangan peminjaman buku secara online diharapkan dapat membantu mahasiswa agar lebih mudah melakukan perpanjangan peminjaman buku karena tidak perlu lagi datang ke perpustakaan untuk melakukan perpanjangan, bahkan dengan adanya layanan perpanjangan peminjaman buku ini mahasiswa dapat melakukan perpanjangan peminjaman dimanapun dan kapanpun. Dan juga dengan tersedianya layanan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) mahasiswa ataupun masyarakat diharapkan menjadi lebih mudah dan terbantu dalam penelusuran koleksi perpustakaan.

Dengan diterapkannya *E-library* ini perpustakaan berharap mahasiswa maupun masyarakat umum bisa memperoleh informasi yang dibutuhkan yang berkaitan dengan Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha secara mudah dan jelas.

Namun dalam penerapannya peneliti menemukan beberapa masalah salah satunya adalah banyak mahasiswa yang mengeluh kesulitan untuk melakukan penelusuran koleksi buku ataupun karya ilmiah dikarenakan perpustakaan belum memfasilitasi lebih banyak perangkat komputer yang dapat digunakan untuk mengakses layanan *E-library* guna melakukan penelusuran koleksi buku dan karya ilmiah, terlebih lagi saat pengunjung perpustakaan sedang ramai, mahasiswa harus mengantri untuk bisa melakukan penelusuran buku atau karya ilmiah. Selain itu, permasalahan lain yang peneliti temukan adalah kurang validnya informasi yang tersedia di dalam layanan *OPAC* (*Online Public Access Catalogue*) dengan koleksi buku pada rak perpustakaan, karena permasalahan tersebut pengunjung perpustakaan kesulitan dalam menemukan koleksi buku yang dinginkannya.

## METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas layanan *E-Library* di UPT Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha. Populasi penelitian ini yaitu mahasiswa yang terdaftar sebagai anggota Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha pada tahun 2019 yang berjumlah 11.692 orang. Sedangkan untuk sampel dalam penelitian ini berjumlah 387 orang yang diperoleh dengan menggunakan teknik insidental sampling.

Data yang ditampilkan berupa data kuantitatif. Seperti yang kita ketahui data kuantitatif merupakan data yang dapat diukur dan dihitung berbentuk angka-angka atau bilangan. Data kuantitatif penelitian ini berasal dari orang mengenai kualitas pelayanan *E-library* Universitas Pendidikan Ganesha. Penelitian ini menggunakan instrumen angket. Angket merupakan instrumen atau alat perantara yang berupa kumpulan pertanyaan yang dibuat oleh penulis dan biasanya diajukan kepada orang untuk dijawab. Dalam angket berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai kualitas pelayanan *E-library* pada UPT Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha. *SPSS 16.0 for Windows* digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas poin-poin angket sebelum disebar. Instrumen angket tersebut bisa dinyatakan valid jika koefisien korelasi lebih besar dari  $r$  tabel dengan kesalahan  $\alpha$  0,05. Sedangkan bisa dikatakan reliabel jika suatu variabel mampu atau memiliki nilai *cronbach's alpha* > dari 0,60.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif. Adapun langkah-langkah dalam analisis deskriptif yaitu. Menentukan jumlah skor yang didapat dari setiap pertanyaan yang didapat dari data tabulasi yang dilakukan terhadap hasil penyebaran angket/angket kualitas pelayanan *Electronic Library* UPT Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha. Kemudian data dianalisis secara deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dan dihitung menggunakan rumus frekuensi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Tabel 1. Nilai Kesenjangan AG dan SG Perdimensi

Dimensi	Persepsi (P)	Harapan Minimum (HM)	Harapan Ideal (HI)	AG	SG
<i>Affect of Service</i>	4,41	3,01	4,43	1,4	-0,02

<i>Information Access</i>	4,25	2,78	4,4	1,47	-0,15
<i>Library as Place</i>	4,19	2,93	4,29	1,26	-0,1
<i>Personal Control</i>	4,44	2,87	4,45	1,57	-0,01

Sumber: Output Microsoft Office Excel

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa untuk dimensi *Affect of Service* menunjukkan angka kesenjangan AG 1,4 dan SG -0,02. Jadi harapan minimum pemustaka mengenai kemampuan dan sikap petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan sudah memenuhi harapan minimum karena mendapatkan hasil yang positif pada AG, sedangkan untuk SG mendapatkan nilai yang negatif artinya harapan ideal pemustaka lebih besar dari kenyataan pelayanan yang diterima pemustaka.

Dimensi *Information Access* menunjukkan nilai kesenjangan AG 1,47 dan SG -0,15. Artinya harapan minimum pemustaka mengenai ketersediaan bahan bacaan baik dipustaka atau pada layanan *Electronic Library*, dan juga kecepatan akses informasinya sudah memenuhi harapan minimum karena mendapatkan hasil AG yang positif, sedangkan untuk SG mendapatkan nilai yang negatif, berarti harapan yang diinginkan pemustaka lebih besar daripada kenyataan pelayanan yang diterima.

Dimensi *Library as Place* menunjukkan nilai kesenjangan AG 1,26

dan SG -0,1. Dapat diartikan bahwa harapan pemustaka mengenai kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik, perpustakaan yang menyediakan tempat belajar yang nyaman, sarana dan prasarana yang memadai sudah memenuhi harapan minimum karena mendapatkan hasil AG yang positif, sedangkan untuk SG mendapatkan nilai yang negatif artinya harapan ideal pemustaka lebih besar dari kenyataan pelayanan yang diterima pemustaka.

Dimensi *Personal Control* menunjukkan nilai kesenjangan AG 1,57 dan SG -0,01. Bisa diketahui bahwa harapan pemustaka mengenai kemudahan pemustaka dalam mengakses secara mandiri, kenyamanan pemustaka, dan keyakinan pemustaka untuk dapat mengakses secara mandiri sudah memenuhi harapan minimum pemustaka karena mendapatkan nilai AG yang positif, sedangkan untuk nilai kesenjangan SG mendapatkan nilai yang negatif, artinya harapan yang diinginkan oleh pemustaka masih lebih tinggi daripada kenyataan pelayanan yang diterima.

**Tabel 2.** Nilai Libqual Untuk Setiap Pertanyaan

Pertanyaan	Persepsi (P)	Harapan Minimum (HM)	Harapan Ideal (HI)	AG	SG
P1	4,4	3,55	4,55	0,85	-0,15
P2	4,47	2,43	4,31	2,04	0,16
P3	4,42	2,56	4,41	1,86	0,01
P4	4,41	2,94	4,33	1,47	0,08
P5	4,37	3,5	4,55	0,87	-0,18
P6	3,86	2,43	4,66	1,43	-0,8
P7	4,4	2,56	4,42	1,84	-

						0,02
P8	4,33	2,94	4,26	1,39	0,07	
P9	4,31	3,5	4,54	0,81	-	0,23
P10	4,36	2,43	4,42	1,93	-	0,06
P11	3,72	2,56	4,31	1,16	-	0,59
P12	4,21	2,94	4,22	1,27	-	0,01
P13	4,22	3,55	4,55	0,67	-	0,33
P14	4,23	2,43	4,05	1,8	0,18	
P15	4,25	2,56	4,11	1,69	0,14	
P16	4,3	2,94	4,22	1,36	0,08	
P17	4,38	3,55	4,55	0,83	-	0,17
P18	4,32	2,44	4,4	1,88	-	0,08
P19	4,42	2,56	4,45	1,86	-	0,03
P20	4,5	2,95	4,41	1,55	0,09	
P21	4,55	3,5	4,55	1,05	0	

Sumber: Output Microsoft Office Excel

Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukkan bahwa nilai AG untuk 21 pertanyaan yang terdapat di kuesioner seluruhnya mendapatkan nilai AG yang positif, artinya harapan minimum pemustaka sudah terpenuhi dan pemustaka cukup puas terhadap layanan yang diberikan. Sedangkan untuk nilai SG ada 12 pertanyaan yang mendapatkan nilai SG yang negatif, artinya kualitas pelayanan dinilai baik dan berada dalam batas toleransi. Dan untuk 9 pertanyaan lainnya mendapatkan nilai SG yang positif, artinya layanan yang diberikan telah melebihi harapan ideal pemustaka. Jadi dapat diasumsikan bahwa pemustaka sangat puas terhadap layanan yang diberikan.

### Pembahasan

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas

pelayanan *Electronic Library* pada UPT Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha. Data di atas merupakan hasil dari jawaban responden untuk kuesioner yang berisi 21 pertanyaan yang meliputi empat dimensi dari kualitas pelayanan perpustakaan yaitu *Affect of Service*, *Information Access*, *Library as Place*, dan *Personal Control*. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori dari Endang (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan adalah kepuasan yang didapatkan oleh pemustaka setelah membandingkan kenyataan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan oleh pemustaka.

Berdasarkan analisis data penelitian di atas, maka dapat dilihat hasil penilaian yang diberikan oleh responden menunjukkan bahwa nilai *Adequacy GAP* (AG) dari 21 pertanyaan yang diajukan melalui kuesioner seluruhnya

mendapatkan skor yang positif yang artinya layanan yang diterima oleh pemustaka telah melebihi atau memenuhi harapan minimum pemustaka, jadi dapat dikatakan pemustaka cukup puas terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan ataupun layanan *Electronic Library* yang disediakan oleh perpustakaan.

Sedangkan untuk nilai *Superiority GAP* (SG) dari 21 pertanyaan yang diajukan pada kuesioner terdapat 9 pertanyaan yang mendapatkan skor *Superiority GAP* (SG) dengan nilai positif yaitu P2, P3, P4, P8, P14, P15, P16, P20, P21. Jika nilai SG menunjukkan nilai yang positif artinya pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan telah melebihi harapan ideal pemustaka, jadi bisa dikatakan pemustaka sangat puas terhadap layanan yang diterimanya. Sedangkan untuk pertanyaan lainnya mendapatkan skor SG yang negatif, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan dinilai baik.

Secara keseluruhan keempat dimensi dari kualitas pelayanan perpustakaan sudah memiliki penilaian yang baik, namun masih ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan dikarenakan mendapatkan nilai selisih antara persepsi dan harapan ideal yang cukup tinggi yaitu pada P6 tentang ketersediaan bahan koleksi pada layanan *Electronic Library* yang sesuai kebutuhan dan P11 tentang sarana dan prasarana yang cukup memadai dan berfungsi dengan baik yang masing-masing mendapatkan skor SG -0,8 dan -0,59. Ini menunjukkan harapan pelayanan yang diinginkan masih jauh lebih besar ketimbang kenyataan pelayanan yang diterima oleh pemustaka. Hal tersebut dapat dilihat dari kurang mencukupinya peralatan contohnya komputer yang dapat digunakan untuk mengakses layanan *Electronic Library* ataupun mengakses internet untuk menemukan informasi yang diinginkan pemustaka, dan juga kurang lengkapnya koleksi buku digital yang tersedia pada layanan *Electronic Library* jika dibandingkan dengan koleksi fisik yang ada di perpustakaan.

Copyright © 2022 Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha This is an open access article distributed under the CC BY-NC 4.0 license -<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut.

1. Kualitas Pelayanan *Electronic Library* pada UPT Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha dilihat dari dimensi *Affect of Service*, pada umumnya memiliki kemampuan dan sikap pustakawan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada para pemustaka.
2. Kualitas Pelayanan *Electronic Library* pada UPT Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha dilihat dari dimensi *Information Access*, pada umumnya memiliki penilaian yang baik terhadap ketersediaan bahan bacaan baik di perpustakaan atau pada layanan *Electronic Library*, dan juga kecepatan akses informasinya, namun masih ada aspek yang perlu dibenahi.
3. Kualitas Pelayanan *Electronic Library* pada UPT Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha dilihat dari dimensi *Personal Control*, pada umumnya memiliki penilaian yang baik terhadap aspek kemudahan pemustaka dalam mengakses secara mandiri, kenyamanan pemustaka, dan keyakinan pemustaka untuk dapat mengakses secara mandiri.
4. Kualitas Pelayanan *Electronic Library* pada UPT Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha dilihat dari dimensi *Library as Place*, pada umumnya memiliki penilaian yang baik untuk aspek kondisi perpustakaan, perpustakaan yang menyediakan tempat belajar yang nyaman, namun masih ada aspek yang perlu dibenahi lagi.

### Saran

Berdasarkan simpulan di atas, maka dapat diajukan saran sebagai berikut.

1. Perpustakaan perlu lebih menata kesesuaian jumlah koleksi yang ada di perpustakaan dengan yang diinput pada layanan OPAC (*Online Public*

*Access Catalog*) agar dapat mempermudah pemustaka dalam memperoleh informasi yang diinginkan. Ketersediaan bahan bacaan dipergustakaan ataupun pada layanan *Electronic Library* juga perlu diperbaharui lagi agar sesuai dengan kebutuhan pemustaka saat ini.

2. Perpustakaan juga perlu menambah jumlah perangkat komputer yang dapat digunakan untuk mengakses internet ataupun layanan *Electronic Library*. Hal ini karena tidak jarang pemustaka harus mengantri dengan pemustaka lain untuk dapat menggunakan komputer karena jumlah komputer yang disediakan masih terbatas.
3. Untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada UPT Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk membenahi agar kedepannya bisa memberikan pelayanan yang prima.

STIE Kesatuan.

Puspita, dkk. (2019). *Kualitas Layanan sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan*. Salatiga: IAIN Salatiga.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Endang, F. (2013). *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari ServeQUAL ke LibQUAL + <sup>TM</sup>*. Jakarta: Sagung Seto.
- Heri, A., & dkk. (2015). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Digital pada SMA Negeri 2 Banda Aceh. In *Banda Aceh*.
- Imanudin, dkk. (2017). *Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat*. Bandung: Universitas Padjadjaran.
- Nurendah, M. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan dan Hubungan dengan Loyalitas Mahasiswa*. Bogor: