

PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DIGITAL DENGAN PENDEKATAN *WEBQUAL* DAN *LIBQUAL*

Siti Mukaromah¹⁾ dan Ira Siti Sarah²⁾

¹⁾Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung, Jl. Geger Kalong Hilir, Kabupaten Bandung Barat, 40599

²⁾Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung, Jl. Geger Kalong Hilir, Kabupaten Bandung Barat, 40599

E-mail: ira.sarah@polban.ac.id

Abstract

The Bandung State Polytechnic is one of the universities that has a digital library service (digilib.polban.ac.id). This research uses a quantitative method namely factor analysis and descriptive statistics. The population in this research is the user of Bandung State Polytechnic digital library. The technique used to generate a sample is the random sampling technique. The purpose of this research is to measure the quality of Bandung State Polytechnic digital library, using two-approach namely webqual (website quality) and libqual (library quality) which will later assess the quality of the digital library. The result of the factor analysis resulted in seven factors of the quality of the digital library services including reliability, design website, clear information, usability, responsiveness, communication, and security. While the results of descriptive statistics showed that the quality of Bandung State Polytechnic digital library services is "enough". The factor that has the highest average value is clear information, while the factor that has the lowest average value is reliability.

Keywords: *digital library, service quality, factor analysis*

Abstrak

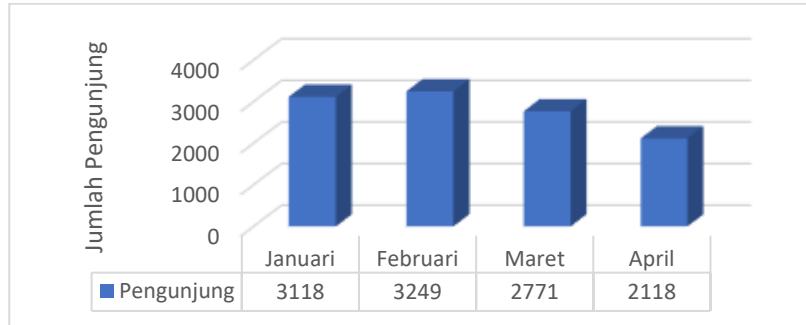
Politeknik Negeri Bandung merupakan salah satu perguruan tinggi yang memiliki layanan perpustakaan digital (*digilib.polban.ac.id*). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu analisis faktor dan statistik deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna perpustakaan digital Politeknik Negeri Bandung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *random sampling*. Tujuan penelitian ini untuk mengukur kualitas perpustakaan digital Politeknik Negeri Bandung dengan menggunakan dua teori pendekatan yaitu *webqual* (kualitas *website*) dan *libqual* (kualitas perpustakaan) yang nantinya akan digunakan untuk mengukur kualitas perpustakaan digital. Hasil dari analisis faktor menghasilkan tujuh faktor kualitas pelayanan perpustakaan digital diantaranya keandalan, tampilan *website*, informasi yang jelas, kemudahan penggunaan, ketanggapan, komunikasi, dan keamanan. Sedangkan hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan digital Politeknik Negeri Bandung "Cukup Baik". Faktor yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah informasi yang jelas dan faktor yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah keandalan.

Kata Kunci: *perpustakaan digital, kualitas pelayanan, analisis faktor*

PENDAHULUAN

Layanan perpustakaan digital (*digital library*) yaitu *digilib.polban.ac.id*, merupakan salah satu layanan dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung, layanan ini membantu pencarian informasi secara digital

seperti jurnal, *e-book*, skripsi, tesis, laporan penelitian, karya tulis ilmiah dan bahan perpustakaan lainnya. Perpustakaan digital Politeknik Negeri Bandung dapat digunakan atau diakses oleh siapa saja. Berikut grafik pengunjung Perpustakaan digital Politeknik Negeri Bandung dari Januari 2020-April 2020.



Gambar 1. Data Pengunjung Website Digilib Politeknik Negeri Bandung

Berdasarkan grafik diatas, menunjukkan kunjungan terhadap *website* perpustakaan digital Politeknik Negeri Bandung selama 4 bulan terakhir mengalami penurunan. Dalam hal ini perpustakaan digital Polban harus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut (Alfiani, 2016) jaminan kualitas layanan dapat diukur melalui kepuasan pelanggan pengguna jasa. Menurut Kotler seperti dikutip (Prihastono, 2012) ada 4 cara untuk mengukur kepuasan pelanggan diantaranya sistem keluhan dan saran, *ghost shopping*, *lost customer analysis* dan survey kepuasan konsumen. Peneliti melakukan wawancara, *ghost shopping* hasilnya berupa kritik dan keluhan yaitu, koleksi digital yang kurang *update* dan kurang lengkap, menu FAQ yang tidak dimengerti sehingga sulit untuk mendapatkan petunjuk penggunaan, tampilan *website* kurang menarik, admin *website* perpustakaan digital kurang responsif, dan terakhir menu *serach* yang tidak berfungsi sehingga mencari informasi apapun semua tidak tersedia. Peneliti juga melakukan pengukuran kepuasan lebih lanjut dengan melakukan survey hal ini perlu dilakukan karena menurut penelitian, kualitas *website* (kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan) mempengaruhi kepuasan pengguna (Nugrahaini, Gumay, & Kurniawati, 2018) dan penggunaan kembali (Sutisna, Prayogo, & Sarah, 2019). Selain itu peningkatan kualitas perpustakaan digital Politeknik Negeri Bandung perlu dilakukan untuk mendukung kegiatan kuliah daring/*online*, sesuai surat edaran nomor 19 Tahun 2020. Hal ini dilakukan untuk mendukung keputusan pemerintah dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020

untuk melakukan pencegahan penyebaran cirus corona (COVID-19) melalui PSBB (pembatasan sosial berskala besar).

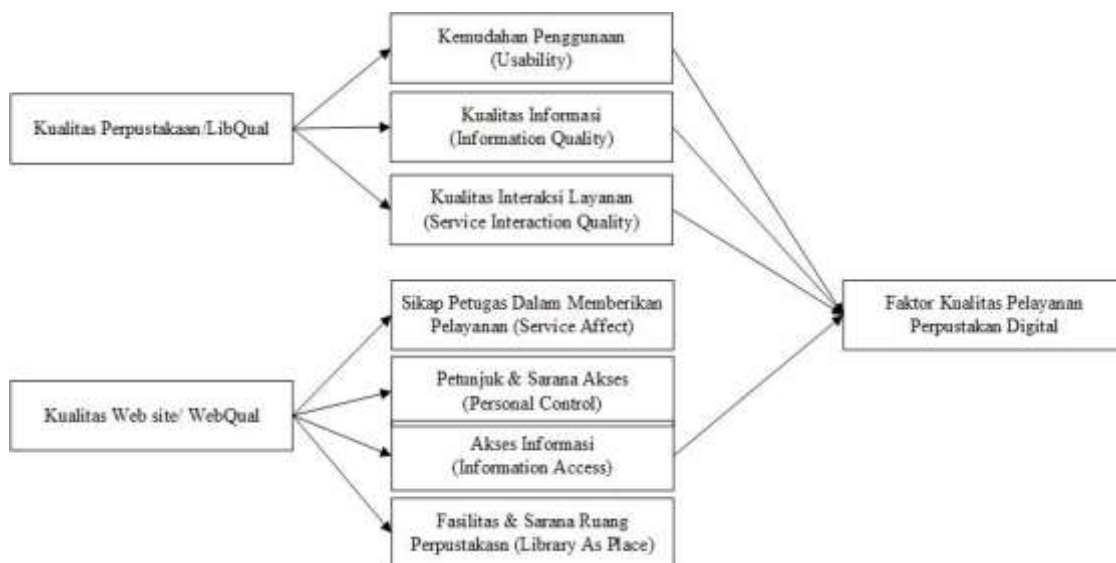
Beberapa penelitian terdahulu dalam mengukur kualitas pelayanan perpustakaan digital menggunakan teori *webqual* (*website quality*), namun bagi peneliti metode *webqual* hanya mengukur kualitas *website* belum mengukur dari segi koleksi, sedangkan koleksi menjadi salah satu keluhan dari responden, oleh karena itu perlu dilakukan juga pengukuran terhadap koleksi, untuk mengukur kualitas koleksi peneliti menggunakan teori *libqual* (*library quality*), sehingga dalam penelitian ini peneliti akan menggabungkan kedua teori tersebut dan menemukan alat ukur baru untuk mengukur kualitas pelayanan perpustakaan digital dengan menggunakan analisis faktor. Tujuan dalam penelitian ini membentuk alat ukur untuk mengukur kualitas pelayanan perpustakaan digital dan mengukur kualitas pelayanan dari perpustakaan digital Politeknik Negeri Bandung.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna perpustakaan diital Politeknik Negeri Bandung. Teknik sampling yang digunakan adalah *random sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah, wawancara, *ghostshopping* dan kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari 24 indikator dengan 25 pernyataan yang diukur menggunakan skala *likert*. Hasil dari uji validitas yang dilakukan kepada 125 responden, menunjukkan bahwa 25 indikator dalam penelitian ini dapat dinyatakan valid karena seluruh indikatornya memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih dari 0,30. Sedangkan uji reliabilitas mendapatkan nilai sebesar 0,918 melebihi nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,60$. Artinya kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini sudah reliabel. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis faktor dengan metode *principal component analysis* (PCA) dan statistik deskriptif.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 2 teori yaitu *webqual* dan *libqual*, kedua teori ini memiliki kesamaan yaitu untuk mengukur kualitas pelayanan, perbedaan dari kedua teori adalah *libqual* untuk mengukur kualitas perpustakaan dan *webqual* mengukur kualitas *website*. Sehingga kedua teori ini dapat saling melengkapi. Untuk mengukur kualitas pelayanan perpustakaan menurut (Fatmawati, 2013) “*libqual*

digunakan untuk mengeahui pendapat pengguna, apa yang dianggap penting serta bagaimana pengalaman yang dirasakan, terhadap kemampuan perpustakaan dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan” terdiri dari empat dimensi, namun yang digunakan dalam penelitian ini hanya dimensi akses informasi (*information access*). Untuk dimensi lainya yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan (*service affect*) dan petunjuk saranan akses (*personal control*) dapat diukur melalui teori *webqual*, ada dimensi yang tidak bisa diterapkan dalam mengukur kualitas perpustakaan digital yaitu dimensi fasilitas dan sarana prasaranan ruang perpustakaan (*library as place*) karena dimensi ini membahas mengenai kondisi gedung dan ruangan perpustakaan. Sedangkan untuk mengukur kualitas *website* peneliti menggunakan metode *webqual* yang dijelaskan oleh (Tukino, 2019) “merupakan teknik pengukuran untuk menentukan kualitas *website*” terdiri dari 3 dimensi yaitu kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) terakhir interaksi dan kualitas layanan (*service interaction quality*). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Kerangka Pemikiran

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Faktor

Hasil *Keiser-Meyers-Oklin (KMO) Measure of Sampling Adequacy* adalah 0.859 lebih yang artinya data dalam penelitian ini baik (*meritorious*) untuk dilakukan analisis

faktor karena terdapat korelasi antar pasangan variabel yang dapat diterangkan oleh variabel lainnya. Sedangkan nilai *Barlett's Test of Sphericity* (Sig.) adalah 0.000 jauh dibawah 0.05 artinya sangat signifikan dan terdapat korelasi antar variabel. Selain itu nilai *anti image-correlation* dari seluruh item kuesioner ini melebihi 0.50 artinya seluruh item layak untuk dilakukan analisis faktor lebih lanjut.

Untuk menentukan jumlah faktor yang terbentuk menggunakan *Determination Based on Eigenvalue*, dimana hanya faktor yang mempunyai nilai *eigen* lebih besar dari 1,00 yang digunakan. Metode rotasi faktor yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode rotasi *orthogonal (varimax)*, karena metode rotasi ini paling banyak digunakan dan cocok digunakan ketika tujuan dari analisis faktor adalah untuk mereduksi data. Hasil penelitian membentuk 7 faktor karena nilainya melebihi 1. Variabel-variabel yang terhimpun pada seluruh faktor dalam penelitian ini berada diatas batas minimum *loading* 0.40. Ekstraksi faktor dalam penelitian ini menggunakan metode ekstraksi *Principal Component Analysis* telah terbentuk tujuh komponen faktor dengan nilai kumulatif varians sebesar 68.925% lebih dari 60%. Setelah dilakukan rangkaian analisis faktor maka terbentuk tujuh faktor, sebagai berikut:

- 1) Faktor 1 terbentuk dari dimensi kualitas informasi, akses informasi, kualitas interaksi layanan dan kemudahan penggunaan, faktor ini diberi nama “Keandalan (*Reliability*)” karena terdiri dari layanan utama yang dapat diandalkan dan memiliki keterkaitan satu sama lain. Berikut sembilan indikator pembentuk faktor keandalan: koleksi terbaru perpustakaan, informasi akurat, ketepatan waktu informasi, informasi relevan, kelengkapan koleksi perpustakaan, kedetailan informasi, kompetensi *website*, reputasi *website* dan pengalaman positif.
- 2) Faktor 2 terbentuk dari dimensi kemudahan penggunaan, faktor ini diberi nama “Tampilan *Website (Design Website)*” karena faktor ini membahas bagaimana tampilan *website* dapat memberikan kemudahan dalam penggunaan. Berikut empat indikator pembentuk faktor tampilan *website*: kemudahan mempelajari & mengoperasikan *website*, tampilan *website*, desain sesuai dengan jenis website dan kejelasan interaksi pengguna dengan *website*.
- 3) Faktor ke 3 terbentuk dari dimensi kualitas informasi, faktor ini diberi nama “Informasi yang Jelas (*Clear Information*)” karena informasi harus mudah dimengerti oleh para pengguna sehingga informasi yang disampaikan adalah

informasi yang jelas. Berikut tiga indikator pembentuk faktor informasi yang jelas: kesesuaian format informasi, kemudahan informasi untuk dimengerti dan kepercayaan informasi.

- 4) Faktor ke 4 terbentuk dari dimensi kemudahan penggunaan, sehingga faktor ini diberi nama “Kemudahan Penggunaan (*Usability*)” karena faktor ini membahas kemudahan dalam pencarian informasi dan kemudahan dalam mendapatkan petunjuk. Berikut dua indikator pembentuk faktor kemudahan penggunaan: kemudahan penggunaan dan kemudahan navigasi.
- 5) Faktor ke 5 terbentuk dari dimensi akses informasi dan kualitas interaksi layanan, faktor ini diberi nama “Ketanggapan (*Responsiveness*)” karena ketanggapan berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pera pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera (Tjiptono & Diana, 2015). Berikut tiga indikator pembentuk faktor ketanggapan: kemudahan berkomunikasi dengan organisasi, kecepatan mengakses informasi dan kesesuaian layanan yang dijanjikan dengan layanan yang diberikan.
- 6) Faktor ke 6 terbentuk dari dimensi kualitas interaksi layanan, faktor ini diberi nama “Komunikasi (*Communication*)” karena faktor ini membahas suatu proses interaksi manusia (baik individu atau kelompok) dengan berbagai cara untuk menyampaikan informasi. Berikut dua indikator pembentuk faktor komunikasi: *website* memberikan ruang untuk personalisasi dan *website* memberikan ruang untuk komunitas.
- 7) Faktor ke 7 terbentuk dari dimensi kualitas interkasi layanan, faktor ini diberi nama “Keamanan (*Security*)” karena faktor ini membahas usaha untuk melindungi informasi pribadi pengguna dan memberikan perlindungan saat melakukan interaksi dengan *website*. Berikut dua indikator pembentuk faktor kemanan: keterjaminan informasi pribadi dan keamanan interaksi.

2. Hasil Statistik Deskriptif

Berdasarkan hasil statistik deskriptif tiap faktor pada variabel kualitas pelayanan *website* perpustakaan digital menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan perpustakaan digital Politeknik Negeri Bandung “Cukup Baik”, karena nilai *mean* yang didapat dari hasil penelitian yaitu sebesar 3.32 termasuk dalam kategori cukup baik. Adapun mengenai standar deviasi, nilai yang didapat yaitu sebesar 0.9093 dengan

persentase $\left(\frac{0.9093}{3.32} \times 100\%\right) = 27\%$ nilai tersebut berada diatas 20% yang artinya responden dalam penelitian ini memiliki persepsi yang cukup beragam. Faktor yang memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu faktor informasi yang jelas (*clear information*) dengan nilai 3.71 termasuk kedalam kategori baik, sedangkan faktor yang memiliki nilai rata-rata terendah yaitu faktor keandalan (*reliability*) dengan nilai 3,12 yang termasuk kedalam kategori cukup baik.

Tabel 1.
Hasil Statistik Deskriptif

Dimensi	Min	Maks	Rata-Rata	Standar Deviasi	Keterangan
Keandalan (Reliability)	1	5	3.12	0.9993	Cukup Baik
Tampilan Website (Design Website)	1	5	3.16	0.9507	Cukup Baik
Informasi yang jelas (Clear information)	1	5	3.71	0.7498	Baik
Kemudahan Penggunaan (Usability)	1	5	3.14	1.1372	Cukup Baik
Ketanggapan (Responsiveness)	1	5	3.30	0.9413	Cukup Baik
Komunikasi (Communication)	1	5	3.14	0.8320	Cukup Baik
Keamanan (Security)	1	5	3.66	0.7546	Baik
Rata-rata			3.32	0.9093	Cukup Baik

SIMPULAN

Berdasarkan analisis faktor yang telah dilakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan pendekatan *webqual* dan *libqual* maka dihasilkan Tujuh faktor untuk mengukur kualitas pelayanan perpustakaan digital yang merupakan hasil ekstraksi menggunakan metode *principal component analysis* (PCA). Tujuh faktor tersebut diantaranya: keandalan (*reliability*), tampilan *website* (*design website*), informasi yang jelas (*clear information*), kemudahan penggunaan (*usability*), ketanggapan (*responsiveness*), komunikasi (*communication*), dan terakhir keamanan (*security*). Berdasarkan hasil statistik deskriptif kualitas pelayanan perpustakaan digital Politeknik Negeri Bandung secara keseluruhan pelayanan perpustakaan digital Politeknik Negeri Bandung termasuk kategori cukup baik. Dari 7 faktor kualitas pelayanan perpustakaan digital 5 faktor termasuk dalam kategori baik diantaranya, keandalan (*reliability*), tampilan *website* (*design website*), kemudahan penggunaan (*usability*), ketanggapan (*responsiveness*), terakhir komunikasi (*communication*) sedangkan 2 faktor lainnya termasuk dalam kategori baik yaitu informasi yang jelas (*clear information*) dan keamanan (*security*).

Penelitian ini dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan suatu *website* perpustakaan digital. Namun alat ukur dalam penelitian ini tentu perlu dilakukan pengujian kembali, dengan metode yang berbeda seperti misalnya *confirmatory factor analysis* (CFA). Selain itu peneliti memberikan saran kepada perpustakaan Politeknik Negeri Bandung untuk mengevaluasi sekaligus memperbaiki kualitas pelayanan perpustakaan digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiani, A. (2016). *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Fatmawati, E. (2013). *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari Servqual Ke Libqual+TM*. Jakarta: CV Sagung Seto.
- Nugrahaini, M., Gumay, M. G., & Kurniawati, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Library Universitas Gunadarma Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi (SENTIKA)*, 286-295.
- Prihastono, E. (2012). Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web. *Dinamika Teknik Vol. VI No. 1*, 14-24.
- Sutisna, M., Prayogo, A. D., & Sarah, I. S. (2019, November). Evaluating Website Repeat Usage Using Webqual 4.0: a Guide for E-Commerce Business. In IOP Conference Series: Materials Science and Engineering (Vol. 662, No. 2, p. 022105). IOP Publishing.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). *Pelanggan Puas Tak Cukup (Plus Contoh Spesifik Riset Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan, Strategi Mewujudkan Kepuasan Pelanggan)*. Yogyakarta: ANDI.
- Tukino. (2019). Analisis Kualitas Layanan Website SIKMB Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Pada BP Batam). *Kumpulan Jurnal Ilmu Komputer (KLIK) Volume 06 No 01*, 1-15.