
Analisa Kualitas Layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan Metode LibQual dan WebQual

Khusnul Khotimah

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Indonesia
Email: khusnul.khotimah@gmail.com

Sri Astuti

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Indonesia
Email: sri.astuti@gmail.com

Ismiyatin

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Indonesia
Email: ismiyatin@gmail.com

Received: 22/09/2024

Revised: 13/10/2024

Accepted: 22/11/2024

Abstract: *Libraries for universities are an inseparable part because they are a reflection of the university in providing services. Commitment to service quality is needed so that managers always try to meet the expectations of their users. The service quality can be improved, one of the ways is by collecting important information from users about the services provided. The methods used to collect the information in the research were LibQual and WebQual. The purpose of the research was to determine user perceptions of the service quality and web services in UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Library. The samples of the research were 100 users in UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Library which was determined using accidental sampling technique. The number of samples was obtained using the Taro Yamane formula with a 10% error margin. The data was obtained by distributing questionnaires and were measured using a Likert scale. Results of the research show that the service quality of the UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Library from the dimensions of service effect, control of information, and library as the place is very good with an average value of 3.47. The web quality of UIN Sunan Kalijaga*

Corresponding Author:

Khusnul Khotimah

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Indonesia; khusnul.khotimah@gmail.com



©2024 by the authors. Pustakaloka: Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial_ShareAlike 4.0 International License. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Yogyakarta Library, which consists of quality of usability, quality of information, and quality of interaction, is very good, with an average score of 3.39. Things that library managers need to pay attention to are UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Library as the place for entertainment/recreation and a web display that is considered less attractive. The value of each item is 3.07 and 3.21, which means it is below the average value of this study.

Keywords: *library service quality, LibQual, WebQual*

Abstrak: Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu LibQual dan WebQual. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan dan layanan web di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian dilakukan terhadap 100 sampel pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang ditentukan dengan *accidental sampling*. Jumlah sampel tersebut diperoleh dengan menggunakan rumus Taro Yamane dengan penggunaan *margin of error* 10%. Data dikumpulkan dengan kuesioner dan diukur menggunakan skala Likert. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dari dimensi *affect of service, information control, dan library as place* adalah sangat baik dengan nilai rata-rata 3,47. Kualitas web Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dilihat dari *usability quality, information quality, dan interaction quality* sangat baik, nilai rata-ratanya 3,39. Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dilihat dari tempat hiburan/rekreasi dan tampilan web yang dinilai kurang menarik. Nilai masing-masing item tersebut adalah 3,07 dan 3,21 yang artinya di bawah nilai rata-rata dari penelitian ini.

Kata kunci: *kualitas layanan perpustakaan, LibQual, WebQual*

How to Cite:

Khotimah, K., Astuti, S. & Ismiyatin. (2024). Analisa Kualitas Layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan Metode *LibQual* dan *WebQual*. *Pustakaloka*, 16(2), 200-221. <https://doi.org/10.21154/pustakaloka.v16i2.10795>.

PENDAHULUAN

Saat ini, perpustakaan menghadapi berbagai tantangan, diantaranya yaitu ledakan informasi (*information explosion*), konversi bahan perpustakaan dari format cetak ke format digital, perkembangan layanan kepada pemustaka yang beragam, perkembangan teknologi informasi yang berkelanjutan dan perubahan perilaku pemustaka. Lebih lanjut Aslam mengatakan bahwa terdapat tempat strategis untuk sumber daya informasi, menyebarkan perubahan dan meningkatnya tuntutan pemustaka, tempat yang dimaksud itu adalah

perpustakaan perguruan tinggi¹. Perpustakaan perguruan tinggi menjadi tempat yang sangat strategis untuk mewujudkan tercapainya tri dharma perguruan tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat. Selain itu, perpustakaan perguruan tinggi selalu dianggap sebagai salah satu titik kunci bagi suatu universitas dalam memberikan layanan yang memuaskan bagi seluruh civitas akademiknya.

Kualitas layanan merupakan poin penting bagi suatu organisasi, termasuk organisasi perpustakaan dalam mempertahankan eksistensinya². Ketika suatu perpustakaan berkomitmen terhadap kualitas, maka perpustakaan akan berusaha memenuhi harapan pemustaka yang terus berubah, menyenangkan pemustaka, mencari pemustaka baru atau mengembalikan pemustaka yang menghilang dari aktivitas layanan. Perpustakaan akan memandang masalah dan keluhan dari setiap pemustaka sebagai peluang untuk melakukan perbaikan³.

Usaha peningkatan kualitas layanan, termasuk kualitas layanan perpustakaan harus dilakukan dengan mengumpulkan informasi penting dan menerima masukan serta evaluasi terutama dari para pemustaka sebagai pengguna layanan utama. Informasi dan evaluasi dari pemustaka dapat diperoleh melalui survei, wawancara, mengamati respon-respon dari berbagai saluran komunikasi dengan pemustaka⁴. Dari pernyataan ini, maka dapat dipahami bahwa analisis kualitas layanan dengan menggunakan survei kepada para pemustaka merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan secara terus menerus. Survey yang dilakukan ini dengan meminta persepsi pemustaka yang telah menerima layanan perpustakaan.

ServQual bertujuan untuk mengukur kualitas layanan dengan mengidentifikasi kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan yang dirasakan oleh pengguna. Model ini banyak diterapkan di berbagai industri, termasuk pendidikan dan perpustakaan⁵. Studi menunjukkan bahwa ServQual

¹ M. Aslam, "Leadership in challenging times of academic libraries," *Global Knowledge, Memory and Communication* 69, no. 3 (2019): 135–49, <https://doi.org/10.1108/GKMC-03-2019-0038>.

² Nur Asnawi dan Nina Dwi Setyaningsih, "Perceived service quality in Indonesian Islamic higher education context: A test of Islamic higher education service quality (i-HESQUAL) model," *Journal of International Education in Business* 13, no. 1 (2020): 107–30, <https://doi.org/10.1108/JIEB-11-2019-0054>.

³ Dharmendra Trivedi dkk., "Assessment of e-service quality performance of university libraries," *Digital Library Perspectives* 37, no. 4 (2021): 384–400, <https://doi.org/10.1108/DLP-07-2020-0072>.

⁴ Ibid.

⁵ Quan Yuan dan Qin Gao, "Is ServQual Reliable and Valid? A Review from the Perspective of Dimensions in Different Typical Service Industries," dalam *Cross-Cultural Design. Methods, Tools and*

dapat secara efektif mengidentifikasi area kritis dalam layanan yang memerlukan perbaikan⁶. Sementara itu, LibQual secara khusus dirancang untuk menilai layanan perpustakaan dengan menekankan pada kepuasan pengguna dan kualitas layanan. Metode yang digunakan dalam LibQual adalah survei untuk mengumpulkan umpan balik pengguna, yang dapat memberikan wawasan praktis untuk digunakan sebagai evaluasi guna peningkatan layanan⁷. Namun, tantangan dalam penggunaan LibQual adalah kecenderungannya untuk menimbulkan lebih banyak pertanyaan daripada jawaban, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai kebutuhan pengguna⁸. Di sisi lain, WebQual berfokus pada evaluasi kegunaan layanan web dengan menitikberatkan pada interaksi dan kepuasan pengguna. Model ini dapat dikombinasikan dengan ServQual untuk memberikan penilaian komprehensif terhadap faktor-faktor kegunaan yang bersifat subjektif maupun objektif⁹. Studi juga menunjukkan bahwa peningkatan pada metrik WebQual dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna¹⁰.

Sebagai perbandingan, meskipun ServQual dan WebQual menitikberatkan pada kualitas layanan dan kegunaan, penerapan LibQual yang spesifik pada layanan perpustakaan menunjukkan pentingnya penggunaan alat penilaian yang disesuaikan dengan konteks layanan. Perbedaan ini menegaskan bahwa pemilihan model penilaian yang tepat harus mempertimbangkan lingkungan layanan yang akan dievaluasi.

User Experience, ed. oleh Pei-Luen Patrick Rau (Cham: Springer International Publishing, 2019), 338–51, https://doi.org/10.1007/978-3-030-22577-3_24.

⁶ Daniel Marques dan Fernanda Cristina Pierre, “Aplicação Do Modelo Servqual Para Avaliar A Qualidade Do Serviço Da Biblioteca De Uma Instituição De Ensino Superior Na Região De Botucatu,” T.T.

⁷ Kimberly Vardeman dan Jingjing Wu, “LibQual+ Results Bring More Questions Than Answers,” dalam *Proceedings of the 2018 Library Assessment Conference: Building Effective, Sustainable, Practical Assessment: December 5–7, 2018, Houston, TX* (Library Assessment Conference—Building Effective, Sustainable, Practical Assessment, Association of Research Libraries, 2019), 371–82, <https://doi.org/10.29242/lac.2018.34>.

⁸ Ibid.

⁹ T Rahmat dkk., “ServQual and WebQual 4.0 for Usability Check Academic Information System of Private University,” *Journal of Physics: Conference Series* 1869, no. 1 (1 April 2021): 012097, <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1869/1/012097>; Agus Hermanto, Supangat Supangat, dan Fridy Mandita, “Evaluasi Usabilitas Layanan Sistem Informasi Akademik Berdasarkan Kombinasi ServQual Dan WebQual Studi Kasus : SIAKAD Politeknik XYZ,” *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence* 3, no. 1 (28 April 2017): 33–39, <https://doi.org/10.20473/jisebi.3.1.33-39>.

¹⁰ Rahmat dkk., “ServQual and WebQual 4.0 for Usability Check Academic Information System of Private University.”

Penelitian tentang kualitas layanan perpustakaan telah banyak dilakukan, namun penelitian tentang kualitas layanan dengan dua metode sekaligus (LibQual dan WebQual) dalam sebuah perpustakaan masih sangat terbatas. Penelitian yang dilakukan oleh Eman Rahman, Muhammad Jazman, Zarnelly dan Inggih Permana di Perpustakaan Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai, berjudul “*Analysis of Digital Library Service Quality on User Satisfaction Using WebQual, LibQual and IPA Methods*”. Tujuan penelitian ini untuk mengukur kualitas layanan SLiMS (Sistem Informasi Senayan *Library Management*) dari sudut pengguna¹¹. Penelitian selanjutnya berjudul “Pengukuran Kualitas Pelayanan Perpustakaan Digital dengan pendekatan *WebQual* dan *LibQual*” yang dilakukan oleh Siti Mukaromah dan Ira Siti Sarah¹². Penelitian tersebut dilakukan di Politeknik Negeri Bandung. Tujuan penelitian ini adalah mengukur kualitas perpustakaan digital Politeknik Negeri Bandung, dengan menggunakan dua pendekatan yaitu *WebQual* (kualitas *website*) dan *LibQual* (kualitas perpustakaan) yang nantinya akan menilai kualitas perpustakaan digital. Penelitian terakhir berjudul “Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Tanjungpura, menggunakan Metode *LibQual*, *WebQual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*, yang dilakukan oleh Dian Lestari, et.al¹³.

Saat ini, Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sudah melakukan penelitian kualitas layanan secara berkelanjutan. Namun demikian, penelitian yang dilakukan masih sederhana dan lebih menitikberatkan pada kualitas layanan perpustakaan yang berbasis pada layanan fisik saja, misalnya dengan analisis kualitas dengan menggunakan dimensi *ServQual (Service Quality)* dan *LibQual (Library Quality)*. Padahal layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta telah mengalami berbagai perkembangan yang salah satunya adalah layanan yang berbasis web. Oleh karena itu, penelitian tentang kualitas layanan dengan menggunakan dimensi *WebQual (Website Quality)* juga perlu dilakukan.

¹¹ Eman Rahman dkk., “Analysis of digital library service quality on user satisfaction using WebQual, LibQual and IPA methods,” *Jurnal Teknik Informatika (Jutif)* 4, no. 4 (2023): 715–22.

¹² Siti Mukaromah dan Ira Siti Sarah, “Pengukuran Kualitas Pelayanan Perpustakaan Digital Dengan Pendekatan WebQual dan LibQual Administrasi Niaga , Politeknik Negeri Bandung , Jl . Geger Kalong Hilir , Kabupaten Bandung Barat , 40599 Administrasi Niaga , Politeknik Negeri Bandung , Jl . Geger” 6, no. 1 (2020): 293–300.

¹³ Dian Lestari, Ilhamsyah Ilhamsyah, dan Ibnur Rusi, “Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Tanjungpura Menggunakan Metode LibQual, WebQual 4.0, dan Importance Performance Analysis (IPA),” *Coding: Jurnal Komputer dan Aplikasi* 10, no. 01 (2022): 34–45.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, kualitas layanan perpustakaan berbasis web belum pernah dilakukan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta ini.

Penelitian dengan menggabungkan dua dimensi kualitas layanan ini diharapkan dapat menjadi standar penelitian untuk mengetahui kualitas layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga dari tahun ke tahun. Kualitas layanan perpustakaan *non-website* diukur menggunakan metode *LibQual*, sementara kualitas layanan perpustakaan berbasis web menggunakan metode *WebQual*.

Penelitian tentang kualitas layanan perpustakaan dengan menggunakan *LibQual* dan *WebQual* merupakan penelitian yang sangat penting untuk dilakukan mengingat penelitian kualitas dengan menggunakan gabungan dua hal tersebut belum pernah dilakukan. Padahal realitasnya Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta telah memiliki variabel-variabel tersebut. Artinya Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta telah memiliki indikator-indikator kualitas layanan perpustakaan yang dapat diukur dengan model *LibQual*, sekaligus telah memiliki indikator kualitas layanan yang diukur dengan model *WebQual*.

Di samping itu, pemustaka pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang sebagian besar adalah mahasiswa generasi Z telah dianggap familiar menggunakan layanan perpustakaan yang berbasis web sehingga layanan ini harus dianalisis agar dapat diketahui kualitasnya serta diketahui hal-hal yang harus dilakukan berbagai upaya perbaikannya. Dengan melakukan analisis kualitas layanan, pengelola perpustakaan perguruan tinggi dalam hal ini adalah pengelola Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta diharapkan dapat memahami kebutuhan pemustaka, menemukan celah masalah dalam layanan, membangun citra perpustakaan yang baik sehingga menumbuhkan kepercayaan pemustaka dalam memanfaatkan jasa layanan yang diberikan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, yaitu metode penelitian ilmiah yang berfokus pada pengumpulan data numerik dan analisis statistik untuk menjawab pertanyaan penelitian. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan dan kualitas layanan web di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penentuan sampel penelitian menggunakan *accidental sampling non probability*. *Accidental* atau disebut juga dengan *haphazard sampling* merupakan

penarikan sampel secara kebetulan, penarikan sampel ini dilakukan dengan cara memilih orang yang secara kebetulan ditemui¹⁴. Meskipun peneliti menggunakan *accidental sampling*, peneliti terlebih dahulu menentukan kriteria dari pemustaka yang dijadikan sampel penelitian. Adapun kriteria tersebut yaitu: 1) pemustaka merupakan civitas academica UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang menjadi pemustaka potensial, yaitu pemustaka yang menjadi target utama layanan perpustakaan. Hal ini dilakukan mengingat adanya beberapa civitas academica di luar UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang terkadang datang berkunjung ke perpustakaan, 2) pemustaka yang sudah memanfaatkan seluruh layanan fisik yang disediakan oleh Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 3) pemustaka yang sudah mengakses *website* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Kriteria tersebut peneliti tanyakan kepada mahasiswa yang akan menjadi sampel penelitian. Jika mahasiswa yang dijumpai oleh peneliti tidak memiliki kriteria tersebut, maka peneliti akan beralih ke mahasiswa lainnya, sampai menemukan calon sampel yang dikehendaki sejumlah sampel yang dibutuhkan. Adapun jumlah sampel penelitian menggunakan rumus Taro Yamane dengan penggunaan *margin of error* (e) 10% didasari pada kelonggaran kesalahan pengambilan sampel. Secara umum, *margin of error* yang dapat ditolerir adalah 1%, 5%, dan 10% karena masih dianggap representatif dalam penentuan sampel (Muhamad, 2013).

Rumus Taro Yamane untuk menentukan jumlah sampel sebagai berikut¹⁵:

$$n = \frac{N}{(1 + N(e)^2)}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Taraf Kesalahan/ *margin of error* (5%)

$$n = \frac{20627}{(1 + 29627 (10\%)^2)}$$

$$n = \frac{20627}{(1 + 20627 (0,01))}$$

$$n = \frac{20627}{(1 + 206,27)}$$

¹⁴ Dameria Sinaga, *Statistik Dasar* (Jakarta: UKI Press, 2014).

¹⁵ Taro Yamane, *Statistics, An Introductory Analysis*, 2 ed. (New York: Harper and Row, 1967).

$$n = \frac{20627}{207,27}$$

n = 99,5175375 dibulatkan menjadi 100

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara peneliti memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan yang tertulis untuk dijawab oleh responden. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner/angket yang diukur menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* adalah pertanyaan yang menunjukkan tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan responden¹⁶. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian tertentu. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai tingkatan dari sangat positif sampai sangat negatif dan setiap jawaban diberi skor atau bobot. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor yang tercantum pada tabel berikut :

Tabel 1 Skor Skala Likert

No	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	4
2	Setuju (S)	3
3	Tidak Setuju (TS)	2
4	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2019)

Interpretasi data dari hasil perhitungan rata-rata dilakukan dengan skala interval. Dalam mendapatkan skala, dicari rentang skala (RS) dengan rumus¹⁷:

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

Keterangan:

RS = rentang skala yang dicari

m = angka tertinggi di dalam pengukuran. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai rentang skor antara 1-4. Jadi angka tertinggi adalah 4, sedangkan angka terendah adalah 1.

n = angka terendah dalam pengukuran yaitu 1.

b = banyaknya pilihan yang disediakan dalam jawaban, yaitu 4.

¹⁶ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2019).

¹⁷ Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku*, t.t.

Dengan rumus di atas, maka rentang skala dalam penelitian ini dapat dihitung sebagai berikut:

$$RS = \frac{4 - 1}{4}$$

$$RS = 0,75$$

Dengan menggunakan pedoman rentang skala di atas maka dapat diperoleh nilai skor rentang skala sebagai berikut :

Nilai skor antara 1,00 s/d \leq 1,75 Sangat Tidak baik

Nilai skor antara 1,75 s/d \leq 2,50 Tidak baik

Nilai skor antara 2,50 s/d \leq 3,25 Baik

Nilai skor antara 3,25 s/d \leq 4.00 Sangat Baik

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Seperti yang telah dijelaskan di bagian metode penelitian, bahwa data utama penelitian ini diperoleh menggunakan kuesioner dan penghitungannya menggunakan skala likert dengan model skala empat. Agar memudahkan penghitungan, maka peneliti terlebih dahulu menggunakan tabel bantu, yaitu tabel 2 dan 3 untuk mengetahui frekuensi dari setiap item pernyataan yang terdapat pada kuesioner penelitian. Berikut ini adalah tabel 2 dan 3 yang menyajikan data frekuensi dari setiap item pernyataan yang diperoleh melalui kuesioner. Data-data tersebut belum dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian karena masih merupakan data mentah jawaban atau persepsi pemustaka terhadap item-item pernyataan dalam kuesioner. Tabel 2 dan 3 di bawah ini merupakan frekuensi jawaban dari variabel *library quality* yang terdiri dari 3 dimensi, yaitu dimensi *affect of service*, dimensi *information control* dan dimensi *library as place*, serta variabel *website quality* yang terdiri dari dimensi *usability quality*, dimensi *information quality*, dan dimensi *interaction quality*.

Tabel 2. Tabel Frekuensi Persepsi Responden Kualitas Layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Dimensi *LibQual*

VARIBEL KUALITAS PELAYANAN (LibQual)	Sangat Puas (F4)	Puas (F3)	Tidak Puas (F2)	Sangat Tidak Puas (F1)	Total
A Dimensi <i>Affect of Service</i>					
1 Petugas menanamkan kepercayaan pada pemustaka	54	46	0	0	100
2 Petugas memberikan perhatian individu kepada pemustaka	46	50	4	0	100
3 Petugas bersikap sopan kepada pemustaka	57	42	1	0	100
4 Petugas memiliki kesiapan dalam menanggapi pertanyaan pemustaka	63	37	0	0	100
5 Petugas mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pemustaka	56	44	0	0	100
6 Petugas peduli dengan pemustaka	62	37	1	0	100
7 Petugas memahami kebutuhan pemustaka	57	41	2	0	100
8 Petugas berkemauan untuk membantu pemustaka	51	49	0	0	100
9 Petugas memiliki kemampuan dalam menangani masalah layanan pemustaka	47	53	0	0	100
B Dimensi <i>information control</i>					
1 Perpustakaan menyediakan sumber elektronik yang mudah dijangkau dari rumah atau kantor	55	42	3	0	100
2 Perpustakaan memungkinkan pemustaka dapat menemukan informasi secara mandiri	63	34	3	0	100
3 Bahan pustaka tercetak yang saya perlukan tersedia di perpustakaan	33	61	6	0	100
4 <i>e-resources</i> yang saya perlukan tersedia di perpustakaan	52	43	5	0	100

VARIBEL KUALITAS PELAYANAN (LibQual)	Sangat Puas (F4)	Puas (F3)	Tidak Puas (F2)	Sangat Tidak Puas (F1)	Total
5 Perpustakaan memiliki peralatan modern yang memungkinkan pemustaka dapat mengakses informasi yang dibutuhkan	50	49	1	0	100
6 Peralatan akses informasi di Perpustakaan mudah digunakan sehingga memungkinkan pengguna menemukan informasi sendiri	50	50	0	0	100
7 Perpustakaan menyediakan informasi yang mudah diakses untuk penggunaan mandiri	49	49	2	0	100
8 Perpustakaan memiliki koleksi jurnal tercetak yang diperlukan pemustaka	34	60	6	0	100
9 Perpustakaan memiliki koleksi jurnal elektronik yang diperlukan pemustaka	40	56	4	0	100
C Dimensi <i>library as place</i>					
1 Ruang perpustakaan menginspirasi untuk kegiatan belajar dan pembelajaran	56	41	3	0	100
2 Ruang perpustakaan nyaman untuk kegiatan individu	59	39	2	0	100
3 Lokasi perpustakaan strategis	49	44	7	0	100
4 Perpustakaan dapat digunakan untuk rekreasi/hiburan	37	35	26	0	100
5 Perpustakaan dapat digunakan untuk belajar	61	39	0	0	100
6 Perpustakaan dapat digunakan untuk penelitian	55	42	2	1	100
7 Perpustakaan menyediakan ruang komunitas untuk kelompok belajar/kelompok diskusi	43	55	2	0	100

Sumber : data primer, diolah, 2024

Tabel 3. Tabel Frekuensi Persepsi Responden Kualitas Layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Dimensi *WebQual*

VARIBEL KUALITAS PELAYANAN (WebQual)	Sangat Puas (F4)	Puas (F3)	Tidak Puas (F2)	Sangat Tidak Puas (F1)	Total
D Dimensi Usability Quality					
1 Website perpustakaan mudah untuk dioperasikan	54	43	3	0	100
2 Interaksi dengan website Perpustakaan tidak membingungkan	48	51	1	0	100
3 Link-link yang diinginkan mudah ditemukan pada website Perpustakaan	42	49	9	0	100
4 Website perpustakaan mudah digunakan	43	55	2	0	100
5 Website perpustakaan memiliki tampilan yang menarik	32	57	11	0	100
6 Desain website perpustakaan sesuai dengan tipe website yang baik	34	62	4	0	100
7 Website perpustakaan dapat memberikan pengaruh/ pengalaman positif bagi saya	40	58	2	0	100
E WebQual (Information Quality)					
1 Informasi pada website perpustakaan akurat	40	59	1	0	100
2 Informasi pada website perpustakaan dapat dipercaya	51	49	0	0	100
3 Informasi pada website perpustakaan akurat	43	56	1	0	100
4 Informasi pada website perpustakaan relevan	40	59	1	0	100
5 Informasi pada website perpustakaan mudah untuk dipahami	42	58	0	0	100
6 Informasi pada website perpustakaan sangat detail	37	59	4	0	100
7 Informasi pada website perpustakaan dalam format yang sesuai	39	59	2	0	100

VARIBEL KUALITAS PELAYANAN (WebQual)	Sangat Puas (F4)	Puas (F3)	Tidak Puas (F2)	Sangat Tidak Puas (F1)	Total
F. Dimensi (Interaction Quality)					
1 Informasi website perpustakaan memiliki reputasi yang bagus	52	48	0	0	100
2 Pemustaka merasa aman melakukan transaksi/interaksi di website perpustakaan	48	49	3	0	100
3 Website perpustakaan sangat menjaga informasi pribadi saya	45	55	0	0	100
4 Pengalaman pribadi sangat diperhatikan dalam website perpustakaan	45	55	0	0	100
5 website perpustakaan memberikan ruang untuk komunitas	34	60	5	1	100
6 Website perpustakaan memudahkan saya berkomunikasi dengan organisasi (perpustakaan lain)	31	63	6	0	100
7 Informasi pada website perpustakaan sesuai yang dijanjikan	45	51	4	0	100

Sumber : data primer, diolah, 2024

Selanjutnya data-data dari tabel 2 dan 3 di atas, dimasukkan ke dalam tabel 4 dengan cara mengalikan jumlah frekuensi dari setiap jawaban dikalikan dengan nilai yang sudah ditetapkan dalam skala likert. Kemudian hasil rata-rata yang didapatkan dimasukkan ke dalam nilai rentang skala yang sudah ditetapkan. Berikut ini adalah tabel 4 yang menyajikan data penghitungan skor dan interpretasi data dengan mengacu pada rentang skala yang telah ditetapkan, yaitu :

Nilai skor antara 1,00 s/d $\leq 1,75$ Sangat Tidak baik

Nilai skor antara 1,75 s/d $\leq 2,50$ Tidak baik

Nilai skor antara 2,50 s/d $\leq 3,25$ Baik

Nilai skor antara 3,25 s/d $\leq 4,00$ Sangat Baik

Tabel 4. Tabel Penghitungan Skor dan Interpretasi Skor Kualitas Layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Dimensi LibQual dan WebQual

Dimensi dan kriteria	Skor				Total	Rata-rata	Interpretasi
	(4)	(3)	(2)	(1)			
<i>A. Dimensi affect of service</i>							
1 Petugas menanamkan kepercayaan pada pemustaka	216	138	0	0	354	3,54	SANGAT BAIK
2 Petugas memberikan perhatian individu kepada pemustaka	184	150	8	0	342	3,42	SANGAT BAIK
3 Petugas bersikap sopan kepada pemustaka	228	126	2	0	356	3,56	SANGAT BAIK
4 Petugas memiliki Kesiapan dalam menanggapi pertanyaan pemustaka	252	111	0	0	363	3,63	SANGAT BAIK
5 Petugas mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pemustaka	224	132	0	0	356	3,56	SANGAT BAIK
6 Petugas peduli dengan pemustaka	248	111	2	0	361	3,61	SANGAT BAIK
7 Petugas memahami kebutuhan pemustaka	228	123	4	0	355	3,55	SANGAT BAIK
8 Petugas berkemauan untuk membantu pemustaka	204	53	0	0	351	3,51	SANGAT BAIK
9 Petugas memiliki kemampuan dalam menangani masalah layanan pemustaka	188	159	0	0	347	3,47	SANGAT BAIK
Total skor						3,54	SANGAT BAIK
<i>B. Dimensi information control</i>							
1 Perpustakaan menyediakan sumber elektronik yang mudah dijangkau dari rumah atau kantor	220	126	6	0	352	3,52	SANGAT BAIK
2 Perpustakaan memungkinkan pemustaka	252	102	6	0	360	3,60	SANGAT BAIK

Dimensi dan kriteria	Skor				Total	Rata-rata	Interpretasi
	(4)	(3)	(2)	(1)			
dapat menemukan informasi secara mandiri							
3 Bahan pustaka tercetak yang saya perlukan tersedia di perpustakaan	132	183	12	0	327	3,27	SANGAT BAIK
4 <i>E-resources</i> saya perlukan tersedia di perpustakaan	208	129	10	0	347	3,47	SANGAT BAIK
5 Perpustakaan memiliki peralatan modern yang memungkinkan pemustaka dapat mengakses informasi yang dibutuhkan	200	147	2	0	349	3,49	SANGAT BAIK
6 Peralatan akses informasi di perpustakaan mudah digunakan sehingga memungkinkan pengguna menemukan informasi sendiri	200	150	0	0	350	3,50	SANGAT BAIK
7 Perpustakaan menyediakan informasi yang mudah diakses untuk penggunaan mandiri	196	147	4	0	347	3,47	SANGAT BAIK
8 Perpustakaan memiliki koleksi jurnal tercetak yang diperlukan pemustaka	136	180	12	0	328	3,28	SANGAT BAIK
9 Memiliki koleksi jurnal elektronik yang diperlukan pemustaka	160	168	8	0	336	3,36	SANGAT BAIK
Total skor						3,447	SANGAT BAIK
B. Dimensi <i>library as place</i>							
1 Ruang perpustakaan menginspirasi untuk kegiatan belajar dan pembelajaran	224	123	6	0	353	3,53	SANGAT BAIK
C. Dimensi <i>library as place</i>							
2 Ruang perpustakaan nyaman untuk kegiatan individu	236	117	4	0	357	3,57	SANGAT BAIK

Dimensi dan kriteria	Skor				Total	Rata-rata	Interpretasi
	(4)	(3)	(2)	(1)			
3 Lokasi perpustakaan strategis	196	132	14	0	342	3,42	SANGAT BAIK
4 Perpustakaan dapat digunakan untuk rekreasi/hiburan	148	105	52	2	307	3,07	SANGAT BAIK
5 Perpustakaan dapat digunakan untuk belajar	244	117	0	0	361	3,61	SANGAT BAIK
6 Perpustakaan dapat digunakan untuk penelitian	220	126	4	1	351	3,51	SANGAT BAIK
7 Perpustakaan menyediakan ruang komunitas untuk kelompok belajar/kelompok diskusi	172	165	4	0	341	3,41	SANGAT BAIK
Total skor						3,45	SANGAT BAIK
C. Dimensi <i>usability quality</i>							
1 Website perpustakaan mudah untuk dioperasikan	216	129	6	0	351	3,51	SANGAT BAIK
2 Interaksi dengan website perpustakaan tidak membingungkan	192	153	2	0	347	3,47	SANGAT BAIK
3 Link-link yang diinginkan mudah ditemukan pada website perpustakaan	168	147	18	0	333	3,33	SANGAT BAIK
4 Website perpustakaan mudah digunakan	172	165	4	0	341	3,41	SANGAT BAIK
5 Website perpustakaan memiliki tampilan menarik	128	171	22	0	321	3,21	SANGAT BAIK
6 Desain website perpustakaan sesuai dengan tipe website yang baik	136	186	8	0	330	3,30	SANGAT BAIK
7 Website perpustakaan dapat memberikan pengaruh/pengalaman positif bagi saya	160	174	4	0	338	3,38	SANGAT BAIK
Total skor						3,37	SANGAT BAIK
D. WebQual (<i>information quality</i>)							

Dimensi dan kriteria	Skor				Total	Rata-rata	Interpretasi
	(4)	(3)	(2)	(1)			
1 Informasi pada website perpustakaan akurat	160	177	2	0	339	3,39	SANGAT BAIK
2 Informasi pada website perpustakaan dapat dipercaya	204	147	0	0	351	3,52	SANGAT BAIK
3 Informasi pada website perpustakaan tepat waktu	172	168	2	0	342	3,42	SANGAT BAIK
4 Informasi pada website perpustakaan relevan	160	177	2	0	339	3,39	SANGAT BAIK
5 Informasi pada website perpustakaan mudah dipahami	168	174	0	0	342	3,42	SANGAT BAIK
6 Informasi pada website perpustakaan sangat detail	148	177	8	0	333	3,33	SANGAT BAIK
7 Informasi yang disajikan pada website perpustakaan dalam format yang sesuai	156	177	4	0	337	3,37	SANGAT BAIK
Total skor						3,41	SANGAT BAIK
E. Dimensi (<i>interaction quality</i>)							
1 Informasi website perpustakaan memiliki reputasi yang bagus	208	144	0	0	352	3,52	SANGAT BAIK
2 Pemustaka merasa aman melakukan transaksi/interaksi di website perpustakaan	192	147	6	0	345	3,45	SANGAT BAIK
3 Website perpustakaan sangat menjaga informasi pribadi saya	180	165	0	0	345	3,45	SANGAT BAIK
4 Pengalaman pribadi sangat diperhatikan dalam website perpustakaan	180	165	0	0	345	3,45	SANGAT BAIK
5 Website perpustakaan memberikan ruang untuk komunitas	136	180	10	1	327	3,27	SANGAT BAIK
F. Dimensi (<i>interaction quality</i>)							
6 Website perpustakaan	124	189	12	0	325	3,25	SANGAT

Dimensi dan kriteria	Skor				Total	Rata-rata	Interpretasi
	(4)	(3)	(2)	(1)			
memudahkan saya berkomunikasi dengan organisasi (perpustakaan lain)							BAIK
7 Informasi pada website perpustakaan sesuai dengan yang dijanjikan	180	153	8	0	341	3,41	SANGAT BAIK
Total						3,40	SANGAT BAIK

Sumber : data primer, diolah, 2024

Berdasarkan nilai rata-rata dan interpretasi dari tabel 4 di atas, maka dapat dipahami bahwa hampir seluruh nilai rata-rata yang diperoleh setiap dimensi, di atas nilai antara 3,25-4,00 yang dapat diinterpretasi bahwa persepsi responden menganggap bahwa kualitas layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta secara umum tergolong sangat baik, dengan rincian sebagai berikut:

- a. persepsi pemustaka tentang kualitas pelayanan di perpustakaan tergolong sangat baik;
- b. persepsi pemustaka tentang *information control* di perpustakaan tergolong sangat baik;
- c. persepsi pemustaka tentang *library as place* di perpustakaan tergolong sangat baik;
- d. persepsi pemustaka tentang *usability quality web* di perpustakaan tergolong sangat baik;
- e. persepsi pemustaka terhadap *information quality web* di perpustakaan tergolong sangat baik;
- f. persepsi pemustaka terhadap *interaction quality web* di perpustakaan tergolong sangat baik;

Aspek penampilan web utamanya agar menarik bagi pemustaka, belum mendapatkan skor di atas 3,25 artinya indikator tersebut baru tergolong baik. Beberapa rekomendasi yang perlu dilakukan untuk perbaikan tampilan web yang menarik yaitu dengan: a) peningkatan desain UI/UX: Estetika modern dalam desain web memiliki peran penting dalam menarik pengguna, sebagaimana dibuktikan oleh penelitian yang menunjukkan bahwa antarmuka pengguna yang menarik dapat meningkatkan keterlibatan dan loyalitas

konsumen¹⁸. Selain itu, struktur navigasi yang intuitif memperbaiki kegunaan situs web, memungkinkan pengguna menemukan informasi dengan cepat dan efisien, yang menjadi faktor penting bagi pengunjung¹⁹. b) optimasi aksesibilitas: penerapan desain responsif memastikan bahwa halaman web dapat berfungsi dengan baik di berbagai perangkat, sehingga meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan, termasuk bagi mereka yang memiliki disabilitas²⁰. Prinsip desain inklusif tidak hanya bertujuan untuk memenuhi standar aksesibilitas, tetapi juga memberikan manfaat bagi audiens yang lebih luas dengan mengakomodasi kebutuhan pengguna yang beragam²¹. c) fitur interaktif: personalisasi dalam desain web, seperti penggunaan *chatbot* dan rekomendasi berbasis preferensi pengguna, meningkatkan keterlibatan dengan memberikan pengalaman yang disesuaikan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pengguna²².

PENUTUP

Hasil survei dan pembahasan tentang analisis kualitas layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dapat disimpulkan bahwa :

- a. Kualitas layanan fisik Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berdasarkan metode LibQual, dari tiga sub variabel (*affect of service, information control, dan library as place*) dinyatakan sangat baik. Nilai rata-ratanya adalah $3,54 + 3,447 + 3,45 = 10,437 : 3 = 3,479$. Rata-rata 3,47 ini berada di antara rentang skala $3,25 < X \leq 4,00$ (sangat baik). Jika dibandingkan dengan hasil survey kepuasan layanan pemustaka periode sebelumnya (Jan – Juni 2023), maka nilai rata-rata kepuasan layanan pemustaka mengalami peningkatan sebesar 0,009 (sebelumnya 3,47).
- b. Adapun dimensi kualitas web Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta terdiri dari *usability quality, information quality, dan interaction*

¹⁸ Nufian Febriani, "User Interface dan User Experience WebQual 4.0 Rollover-Reaction.com untuk Meningkatkan Keputusan Pembelian Konsumen," *Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer* 6, No. 2 (24 Januari 2020), <https://doi.org/10.36002/jutik.v6i2.1021>.

¹⁹ Thanh Le-Cong dkk., "Usability and Aesthetics: Better Together for Automated Repair of Web Pages" (arXiv, 1 Januari 2022), <https://doi.org/10.48550/arXiv.2201.00117>.

²⁰ Ryan G Wilson dan Erica Price, "Accessibility Design in User Experience and Digital Product Design: Ethical and Practical Imperatives," 2024, <https://doi.org/10.54941/ahfe1005100>.

²¹ Sigrid Anderson Cordell, "Looks Matter: The Impact of Visual and Inclusive Design on Usability, Accessibility, and Online Learning," 2015, <http://deepblue.lib.umich.edu/handle/2027.42/145183>.

²² Bong Su Ko, Jae Hyun Kim, dan Seok Ho Youn, Method and apparatus for tailoring the appearance of a graphical user interface, 6292185, filed 27 April 1998, dan issued 18 September 2001, <https://www.freepatentsonline.com/6292185.html>.

quality diperoleh nilai rata rata sebagai berikut : $3,37 + 3,41 + 3,40 = 10,18 : 3 = 3,39$. Nilai rata rata ini terletak di antara rentang skala $3,25 < X \leq 4,00$ (sangat baik). Dengan demikian, persepsi pemustaka terhadap kualitas web Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tergolong sangat baik.

- c. Hal-hal yang perlu diupayakan lebih ditingkatkan adalah Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai tempat untuk rekreasi/hiburan. Selain itu perlu diperhatikan tentang penampilan web agar menarik bagi pemustaka, yang belum mendapatkan skor di atas 3,25 artinya indikator tersebut baru tergolong baik. Tentu saja perlu diupayakan dari pengelola perpustakaan agar semua kategori dan indikator yang sudah dipersepsikan sangat baik oleh para responden agar dapat dipertahankan dan yang dipersepsikan baik oleh para responden agar dapat terus ditingkatkan.
- d. Hendaknya Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta melakukan penelitian sejenis secara terus menerus untuk mengetahui persepsi dari para pemustaka selanjutnya, sehingga upaya perbaikan dapat dilakukan secara terus menerus.

DAFTAR RUJUKAN

- Aslam, M. "Leadership in challenging times of academic libraries." *Global Knowledge, Memory, and Communication* 69, no. 3 (2019): 135–49. <https://doi.org/10.1108/GKMC-03-2019-0038>.
- Asnawi, Nur, dan Nina Dwi Setyaningsih. "Perceived service quality in Indonesian Islamic higher education context: A test of Islamic higher education service quality (i-HESQUAL) model." *Journal of International Education in Business* 13, no. 1 (2020): 107–30. <https://doi.org/10.1108/JIEB-11-2019-0054>.
- Cordell, Sigrid Anderson. "Looks Matter: The Impact of Visual and Inclusive Design on Usability, Accessibility, and Online Learning," 2015. <http://deepblue.lib.umich.edu/handle/2027.42/145183>.
- Dameria Sinaga. *Statistik Dasar*. Jakarta: UKI Press, 2014.
- Febriani, Nufian. "User Interface dan User Experience Webqual 4.0 Rollover- Reaction.com untuk Meningkatkan Keputusan Pembelian Konsumen." *Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer* 6, No. 2 (24 Januari 2020). <https://doi.org/10.36002/jutik.v6i2.1021>.

- G Wilson, Ryan, dan Erica Price. "Accessibility Design in User Experience and Digital Product Design: Ethical and Practical Imperatives," 2024. <https://doi.org/10.54941/ahfe1005100>.
- Hermanto, Agus, Supangat Supangat, dan Fridy Mandita. "Evaluasi Usabilitas Layanan Sistem Informasi Akademik Berdasarkan Kombinasi ServQual Dan WebQual Studi Kasus: SIAKAD Politeknik XYZ." *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence* 3, no. 1 (28 April 2017): 33–39. <https://doi.org/10.20473/jisebi.3.1.33-39>.
- Ko, Bong Su, Jae Hyun Kim, dan Seok Ho Youn. Method and apparatus for tailoring the appearance of a graphical user interface. 6292185, filed 27 April 1998, dan issued 18 September 2001. <https://www.freepatentsonline.com/6292185.html>.
- Le-Cong, Thanh, Xuan Bach D. Le, Quyet-Thang Huynh, dan Phi-Le Nguyen. "Usability and Aesthetics: Better Together for Automated Repair of Web Pages." arXiv, 1 Januari 2022. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2201.00117>.
- Lestari, Dian, Ilhamsyah Ilhamsyah, dan Ibnur Rusi. "Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Tanjungpura Menggunakan Metode LibQual, WebQual 4.0, dan Importance Performance Analysis (IPA)." *Coding: Jurnal Komputer dan Aplikasi* 10, no. 01 (2022): 34–45.
- Marques, Daniel, dan Fernanda Cristina Pierre. "Aplicação Do Modelo Servqual Para Avaliar A Qualidade Do Serviço Da Biblioteca De Uma Instituição De Ensino Superior Na Região De Botucatu," t.t.
- Mukaromah, Siti, dan Ira Siti Sarah. "Pengukuran Kualitas Pelayanan Perpustakaan Digital Dengan Pendekatan WebQual dan LibQual Administrasi Niaga , Politeknik Negeri Bandung , Jl . Geger Kalong Hilir , Kabupaten Bandung Barat , 40599 Administrasi Niaga , Politeknik Negeri Bandung , Jl . Geger" 6, no. 1 (2020): 293–300.
- Rahman, Eman, Muhammad Jazman, Zarnelly Zarnelly, dan Inggih Permana. "Analysis of digital library service quality on user satisfaction using webqual, libqual and IPA methods." *Jurnal Teknik Informatika (Jutif)* 4, no. 4 (2023): 715–22.
- Rahmat, T, E Nuryani, D Siswanto, dan G Undang. "ServQual and WebQual 4.0 for Usability Check Academic Information System of Private University." *Journal of Physics: Conference Series* 1869, no. 1 (1 April 2021): 012097. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1869/1/012097>.
- Simamora, Bilson. *Panduan Riset Perilaku*, t.t.

Khusnul Khotimah, Sri Astuti, Ismiyatin, *Analisa Kualitas Layanan...*

Sujarweni, V. Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2019.

Trivedi, Dharmendra, Atul Bhatt, Mayank Trivedi, dan Pankajray Vinodchandra Patel. "Assessment of e-service quality performance of university libraries." *Digital Library Perspectives* 37, no. 4 (2021): 384–400. <https://doi.org/10.1108/DLP-07-2020-0072>.

Vardeman, Kimberly, dan Jingjing Wu. "LibQual+ Results Bring More Questions Than Answers." Dalam *Proceedings of the 2018 Library Assessment Conference: Building Effective, Sustainable, Practical Assessment: December 5–7, 2018, Houston, TX*, 371–82. Association of Research Libraries, 2019. <https://doi.org/10.29242/lac.2018.34>.

Yamane, Taro. *Statistics, An Introductory Analysis*. 2 ed. New York: Harper and Row, 1967.

Yuan, Quan, dan Qin Gao. "Is ServQual Reliable and Valid? A Review from the Perspective of Dimensions in Different Typical Service Industries." dalam *Cross-Cultural Design. Methods, Tools and User Experience*, disunting oleh Pei-Luen Patrick Rau, 338–51. Cham: Springer International Publishing, 2019. https://doi.org/10.1007/978-3-030-22577-3_24.