

ANALISIS KUALITAS LAYANAN ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

ANALYSIS OF ONLINE SERVICE QUALITY PUBLIC ACCESS CATALOGUE ON USER SATISFACTION

Abd. Haq, Anisa Septi Bayuningsih, Verry
Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap
verry@unugha.ac.id

ABSTRACT

Libraries are a means of providing learning resources in universities. Nahdlatul Ulama Al Ghazali University (UNUGHA) Cilacap as the organizer of a private university already has an online-based library. The UNUGHA library has implemented the Online Public Access Catalog (OPAC) service since 2014. However, in its services there are still several complaints from users. Therefore it is necessary to measure the quality of this OPAC service. The purpose of this study was to measure the quality of OPAC UNUGHA services based on user satisfaction using the Electronic Service Quality (E-Servqual) method. So that it can be seen what attributes need to get top priority in improvement. E-Servqual measures the quality of online-based services based on 7 dimensions, namely dimensions of efficiency, reliability, fulfillment of promises, privacy, responsiveness, compensation, and contact. The results showed that the calculation of the level of satisfaction of UNUGHA OPAC services using the Customer Satisfaction Index (CSI) was 64%. This means that users are quite satisfied with the services provided.

Keywords: *OPAC, Service Quality, E-Servqual, Satisfaction, CSI.*

ABSTRAK

Perpustakaan merupakan sarana penyediaan sumber belajar di perguruan tinggi. Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali (UNUGHA) Cilacap selaku penyelenggara perguruan tinggi swasta sudah memiliki perpustakaan berbasis online. Perpustakaan UNUGHA telah menerapkan layanan Online Public Access Catalog (OPAC) sejak tahun 2014. Namun dalam layanannya masih terdapat beberapa keluhan dari pengguna. Oleh karena itu perlu dilakukan pengukuran kualitas layanan OPAC ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas layanan OPAC UNUGHA berdasarkan kepuasan pengguna dengan menggunakan metode Electronic Service Quality (E-Servqual). Sehingga dapat diketahui atribut apa saja yang perlu mendapat prioritas utama dalam perbaikan. E-Servqual mengukur kualitas layanan berbasis online berdasarkan 7 dimensi yaitu dimensi efisiensi, kehandalan, pemenuhan janji, privasi, daya tanggap, kompensasi, dan kontak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perhitungan tingkat kepuasan pelayanan UNUGHA OPAC dengan menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) adalah 64%. Artinya pengguna cukup puas dengan layanan yang diberikan.

Kata Kunci: OPAC, Kualitas Layanan, E-Servqual, Kepuasan, CSI.

PENDAHULUAN

Perpustakaan di pendidikan tinggi merupakan sumber belajar untuk memperoleh informasi baik untuk menambah pengetahuan/wawasan, memudahkan dalam memperoleh bahan ajar dan tugas kuliah, bahkan sebagai sumber literatur dalam pembuatan karya ilmiah (Hamzah, dkk., 2019). Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali (UNUGHA) Cilacap merupakan salah satu lembaga pendidikan tinggi swasta

yang telah menggunakan perpustakaan / katalog berbasis online. Tujuan dari penerapan *Online Public Access Catalog* (OPAC) ini adalah untuk membantu pengunjung perpustakaan UNUGHA dalam menemukan bahan bacaan yang dibutuhkan dengan cepat dan tepat (Wahid, 2019). Dengan OPAC, maka pengguna tidak perlu keliling perpustakaan untuk mencari koleksi yang diinginkan karena lokasi dari suatu

koleksi sudah dapat diketahui(Respati, 2013).

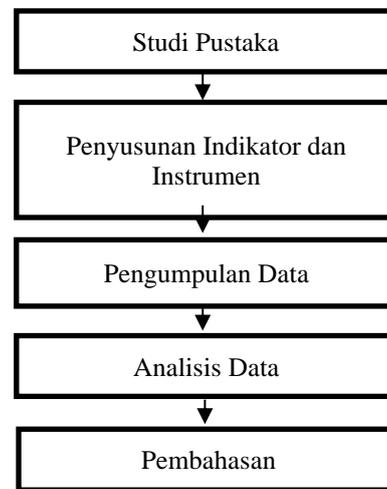
Penerapan OPAC pada perpustakaan UNUGHA ini diharapkan dapat memberikan kenyamanan kepada pengunjung perpustakaan dalam menemukan koleksi bahan bacaan yang dibutuhkan(Wahid, 2019). Namun demikian, permasalahan berupa keluhan dari dosen dan mahasiswa selaku pengguna masih ada pada OPAC perpustakaan UNUGHA ini. Permasalahan tersebut antara lain yaitu informasi letak buku yang ditampilkan OPAC masih ada yang belum sesuai dengan posisi yang sebenarnya. Selain itu, informasi ketersediaan buku yang ditampilkan OPAC tidak sepenuhnya valid. Kurangnya pengetahuan dosen dan mahasiswa tentang OPAC UNUGHA yang disebabkan belum adanya panduan dan pengenalan sistem juga menjadi penyebab lainnya(Yunianto, 2013).

Dalam penelitian ini, penulis mengusulkan sebuah analisis untuk mengukur kualitas layanan OPAC UNUGHA terhadap kepuasan pengguna dengan membandingkan antara persepsi (kenyataan) dengan ekspektasi (harapan) berdasarkan 7 dimensi, yaitu dimensi *eficiency* (efisiensi), *reliability* (kehandalan), *fulfillment* (akurasi janji), *privacy* (privasi), *responsiveness* (daya tanggap), *compensation* (kompensasi), dan *contact* (kontak)(Raza, dkk., 2020). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *E-Servqual*(Baber, 2019). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan OPAC UNUGHA berdasarkan kepuasan pengguna. Sehingga dapat diketahui atribut apa yang perlu mendapatkan prioritas utama dalam perbaikan.

METODE

Penelitian Analisis Kualitas Layanan *Online Public Access Catalog* (OPAC) terhadap Kepuasan Pengguna di Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali (UNUGHA) Cilacap menggunakan metode *E-Servqual*. Metode *E-Servqual* digunakan untuk mengukur kualitas layanan berbasis online dengan membandingkan antara persepsi (kenyataan) dengan ekspektasi (harapan) berdasarkan 7 dimensi, yaitu dimensi *efficiency* (efisiensi), *reliability* (kehandalan), *fulfillment* (pemenuhan janji), *privacy* (privasi), *responsiveness* (daya tanggap), *compensation* (kompensasi), dan *contact* (kontak)(Zaverah, dkk., 2012).

Penelitian Analisis Kualitas Layanan *Online Public Access Catalog* (OPAC) terhadap Kepuasan Pengguna di Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali (UNUGHA) Cilacap terdiri dari beberapa tahapan yaitu :



Gambar 1. Tahapan Penelitian

1. Studi Pustaka

Teknik ini digunakan untuk memperoleh dasar-dasar dari kajian pustaka terdahulu atau literatur yang berhubungan dengan penelitian ini.

2. Penyusunan Instrumen dan Indikator
Penyusunan instrumen menggunakan variabel yang ditunjukkan dalam bentuk kuesioner. Masing-masing

variabel memiliki beberapa indikator yang diwakili oleh pernyataan-pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini. Terdapat 7 dimensi/variabel pada penelitian ini yaitu *efficiency* (efisiensi), *reliability* (kehandalan), *fulfillment* (pemenuhan janji), *privacy* (privasi), *responsiveness* (daya tanggap), *compensation* (kompensasi), dan *contact* (kontak). Kuesioner dari penelitian ini merupakan kuisisioner yang menggunakan skala *Likert*. Setiap pernyataan terdiri dari 5 atribut : 1 = Sangat Tidak Setuju (STS), 2 = Tidak Setuju (TS), 3 = Cukup Setuju (CS), 4 = Setuju (S), 5 = Sangat Setuju (SS).

3. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara survei menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner yang telah dibuat disebarakan kepada para pengguna secara online dengan google form. Kuesioner tersebut diberikan kepada pengguna layanan OPAC di UNUGHA yang terdiri dari dosen dan mahasiswa sebanyak 80 responden.

4. Analisis Data dan Pembahasan

Pada tahap ini, peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas pernyataan pada kuesioner, mendeskripsikan data, dan mendeskripsikan jawaban responden. Perhitungan variabel-variabel yang memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan OPAC di UNUGHA ini menggunakan metode *E-Servqual*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyusunan Inikator dan Instrumen

Terdapat 7 dimensi/variable yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu *efficiency* (efisiensi), *reliability*

(keandalan), *fulfillment* (pemenuhan janji), *privacy* (privasi), *responsiveness* (daya tanggap), *compensation* (kompensasi), dan *contact* (kontak). Masing-masing variabel memiliki beberapa indikator. Penyusunan instrumen berupa kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang mewakili indikator-indikator tersebut. Kuesioner dari penelitian ini menggunakan skala *Likert* dengan skala nilai 1 sampai 5. Variabel, indikator, dan pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang digunakan dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Dimensi, Indikator dan Instrumen Pertanyaan Kuisisioner

No	Indikator	Pertanyaan
Dimensi Efisiensi (D1)		
1	P1	OPAC UNUGHA mudah diakses
2	P2	Pengguna mudah untuk mencari bahan bacaan yang diinginkan
3	P3	Pengguna mendapatkan informasi bahan bacaan dengan lebih cepat dan akurat
4	P4	Informasi lokasi bahan bacaan pada OPAC UNUGHA sesuai dengan yang ada di rak
Dimensi Keandalan (D2)		
5	P5	OPAC UNUGHA dapat diakses kapan saja dan dimana saja
6	P6	OPAC UNUGHA mudah ditemukan di search engine
7	P7	Layanan OPAC UNUGHA memiliki fitur yang lengkap dan jelas
8	P8	OPAC UNUGHA tidak pernah mengalami masalah/error
9	P9	Link-link yang tersedia di OPAC UNUGHA berfungsi baik dan menampilkan halaman yang sesuai
Dimensi Pemenuhan Janji (D3)		
10	P10	Semua informasi yang ada di OPAC UNUGHA adalah benar

11	P11	Stok bahan bacaan yang tersedia di OPAC UNUGHA dapat ditemukan di rak
12	P12	OPAC UNUGHA memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan
Dimensi Privasi (D4)		
13	P13	OPAC UNUGHA melindungi informasi data anggota atau data peminjam
14	P14	OPAC UNUGHA tidak memberikan informasi pribadi kepada siapapun
Dimensi Daya Tanggap (D5)		
15	P15	OPAC UNUGHA menampilkan halaman yang sesuai dengan permintaan pengguna
16	P16	Tampilan OPAC UNUGHA mampu menyesuaikan ketika mengakses menggunakan berbagai media/perangkat
17	P17	Waktu respon setiap proses dalam OPAC UNUGHA dilakukan dengan cepat
Dimensi Kompensasi (D6)		
18	P18	Pihak perpustakaan bertanggungjawab jika terjadi kesalahan pada OPAC UNUGHA
19	P19	Pihak Perpustakaan bersedia membantu pengguna jika informasi bahan bacaan yang dibutuhkan pengguna tidak dapat ditemukan pada OPAC UNUGHA
20	P20	OPAC UNUGHA menyediakan layanan penggantian bahan bacaan yang tidak sesuai dengan informasi di sistem
Dimensi Kontak (D7)		
21	P21	OPAC UNUGHA menyediakan kontak (telepon, wa atau email) untuk mempermudah pengguna berinteraksi dengan pihak perpustakaan
22	P22	OPAC UNUGHA menyediakan layanan customer service secara

online untuk membantu pengguna maupun penanganan keluhan
--

Pengumpulan Data

Setelah instrumen penelitian selesai, tahap selanjutnya adalah melakukan pengumpulan data. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara survei menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Kuesioner yang telah dibuat, kemudian disebarakan kepada Dosen dan Mahasiswa UNUGHA Cilacap dengan google form. Dalam tahap ini, responden merupakan Dosen dan Mahasiswa yang terdiri dari 4 Fakultas yang ada di UNUGHA Cilacap yaitu Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Fakultas Matematika dan Ilmu Komputer, Fakultas Ekonomi, dan Fakultas Teknologi Industri. Awalnya kuesioner disebarakan secara langsung kepada Dosen dan Mahasiswa UNUGHA Cilacap sebanyak 200 orang. Namun kuesioner yang kembali hanya 133 responden.

Analisa data

Pada tahap ini, peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas, mengukur kualitas layanan OPAC menggunakan metode *E-Servqual*, serta melakukan perhitungan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan OPAC menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)* (Siyamto, 2017).

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Langkah awal menganalisis data adalah melakukan uji kualitas instrumen. Uji kualitas instrumen ini terdiri dari uji validitas dan reliabilitas terhadap daftar pertanyaan yang ada pada kuesioner. Pengujian validitas dilakukan sebagai alat untuk menguji apakah butir-butir

pertanyaan dalam kuesioner tersebut valid atau tidak. Dalam penelitian ini, kuesioner terdiri dari 22 item pertanyaan yang mewakili setiap variabel dengan jumlah responden sebanyak 133 orang menggunakan aplikasi SPSS. Hasil uji validitas menunjukan semua pertanyaan pada kuisioner dalah valid dan reliable.

2. Perhitungan nilai rataan tingkat kinerja dan kepentingan

Perhitungan nilai rataan tingkat kinerja dan kepentingan menggunakan IPA (Importace Performamance Analysis)(Hamzah, dkk., 2019) menunjukan hasil yang disajikan pada table 2.

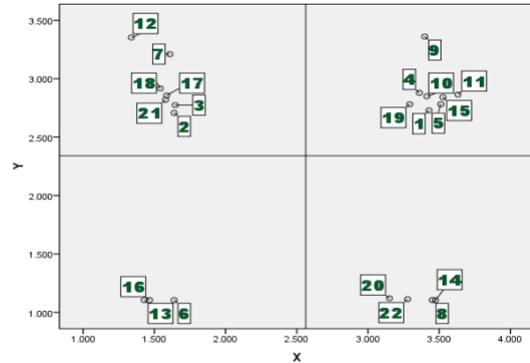
Tabel 2. Nilai Rataan Tingkat Kinerja Dan Kepentingan

Indikator	X	Y	TKi (%)	Rank
P1	3,4286	2,7293	126	10
P2	1,6391	2,7068	61	16
P3	1,6466	2,7744	59	17
P4	3,3609	2,8797	117	14
P5	3,5113	2,782	126	9
P6	1,6391	1,1053	148	5
P7	1,609	3,2105	50	21
P8	3,4511	1,1053	312	2
P9	3,3985	3,3609	101	15
P10	3,4135	2,8496	120	12
P11	3,6316	2,8647	127	8
P12	1,3383	3,3534	40	22
P13	1,4286	1,1053	129	7
P14	3,4737	1,1053	314	1
P15	3,5263	2,8421	124	11
P16	1,4662	1,1053	133	6
P17	1,5865	2,8571	56	19
P18	1,5414	2,9173	53	20
P19	3,2932	2,782	118	13
P20	3,1504	1,1203	281	4
P21	1,5789	2,8195	56	18
P22	3,2782	1,1128	295	3
rerata	2,56323	2,3404		

X: Kinerja
Y: Kepentingan

TKi: Tingkat Kesesuaian

Berdasarkan pada tabel 2 perhitungan nilai tingkat kinerja dan kepentingan maka dapat disusun indicator-indikator kedalam kuadran layanan OPAC. Gambar 2 menunjukan kuadran layanan OPAC UNUGHA.



Gambar 2. Kuadran Layanan OPAC UNUGHA

Berdasarkan pada gambar 2 kuadran layanan terlihat pemetaan indikator pada masing-masing kuadran.

Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini merupakan daerah yang memuat indikator-indikator yang dianggap penting oleh pengguna, namun kinerja layanannya belum sesuai seperti yang diharapkan. Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- 1) Pengguna mudah untuk mencari bahan bacaan yang diinginkan (P2)
- 2) Pengguna mendapatkan bahan bacaan dengan lebih cepat dan akurat (P3)
- 3) Layanan OPAC UNUGHA memiliki fitur yang lengkap dan jelas (P7)
- 4) OPAC UNUGHA memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan (P12)
- 5) Waktu respon setiap proses dalam OPAC UNUGHA dilakukan dengan cepat (P17)
- 6) Pihak perpustakaan bertanggungjawab jika terjadi kesalahan pada OPAC UNUGHA (P18)

- 7) OPAC UNUGHA menyediakan kontak (telepon, wa atau email) untuk mempermudah pengguna berinteraksi dengan pihak perpustakaan (P21)

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

- 1) OPAC UNUGHA mudah diakses (P1)
- 2) Informasi lokasi bahan bacaan pada OPAC UNUGHA sesuai dengan yang ada di rak (P4)
- 3) OPAC UNUGHA dapat diakses kapan saja dan dimana saja (P5)
- 4) Link-link yang tersedia di OPAC UNUGHA berfungsi baik dan menampilkan halaman yang sesuai (P9)
- 5) Semua informasi yang ada di OPAC UNUGHA adalah benar (P10)
- 6) Stok bahan bacaan yang tersedia di OPAC UNUGHA dapat ditemukan di rak (P11)
- 7) OPAC UNUGHA menampilkan halaman yang sesuai dengan permintaan pengguna (P15)
- 8) Pihak Perpustakaan bersedia membantu pengguna jika informasi bahan bacaan yang dibutuhkan pengguna tidak dapat ditemukan pada OPAC UNUGHA (P19)

Kuadran III (Prioritas Rendah)

- 1) OPAC UNUGHA mudah ditemukan di search engine (P6)
- 2) OPAC UNUGHA melindungi informasi data anggota atau data peminjam (P13)
- 3) Tampilan OPAC UNUGHA mampu menyesuaikan ketika diakses menggunakan berbagai media/perangkat (P16)

Kuadran IV (Berlebihan)

- 1) OPAC UNUGHA tidak pernah mengalami masalah/error (P8)
- 2) OPAC UNUGHA tidak memberikan informasi pribadi kepada siapapun (P14)
- 3) OPAC UNUGHA menyediakan layanan penggantian bahan bacaan

yang tidak sesuai dengan informasi di sistem (P20)

- 4) OPAC UNUGHA menyediakan layanan customer service secara online untuk membantu pengguna maupun penanganan keluhan (P22)

3. Perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna dengan CSI

Untuk mengukur kepuasan pengguna dilakukan menggunakan metode CSI. Hasil perhitungan tersebut dapat disajikan pada tabel 3.

Tabel 3. Perhitungan Kepuasan menggunakan CSI

Indikator	Y	IWF (%)	X	Rerata (%)
P1	2,729	5,301	3,429	18,174
P2	2,707	5,257	1,639	8,617
P3	2,774	5,388	1,647	8,872
P4	2,880	5,593	3,361	18,797
P5	2,782	5,403	3,511	18,972
P6	1,105	2,147	1,639	3,519
P7	3,211	6,235	1,609	10,033
P8	1,105	2,147	3,451	7,408
P9	3,361	6,527	3,399	22,183
P10	2,850	5,534	3,414	18,892
P11	2,865	5,564	3,632	20,205
P12	3,353	6,513	1,338	8,716
P13	1,105	2,147	1,429	3,067
P14	1,105	2,147	3,474	7,457
P15	2,842	5,520	3,526	19,465
P16	1,105	2,147	1,466	3,147
P17	2,857	5,549	1,587	8,803
P18	2,917	5,666	1,541	8,733
P19	2,782	5,403	3,293	17,794
P20	1,120	2,176	3,150	6,855
P21	2,820	5,476	1,579	8,646
P22	1,113	2,161	3,278	7,085
Jumlah	51,489	100,000	56,391	255,440
			Nilai CSI	64%

X: Kinerja

Y: Kepentingan

IWF: Importance Weighting Factor

Tabel 3 menunjukkan hasil

perhitungan nilai CSI yaitu sebesar 64%. Nilai ini masuk dalam kriteria cukup puas berdasarkan pada skala kriteria CSI yang disajikan pada tabel 4.

Tabel 4. Skala Kriteria CSI

No	Nilai Rentang	Kriteria
1	$80\% < CSI \leq 100\%$	Sangat Puas
2	$66\% < CSI \leq 80\%$	Puas
3	$51\% < CSI \leq 65\%$	Cukup Puas
4	$35\% < CSI \leq 50\%$	Tidak Puas
5	$0\% < CSI \leq 34\%$	Sangat Tidak Puas

SIMPULAN

Berdasarkan pada hasil pembahasan maka layanan OPAC UNUGHA Cilacap perlu melakukan perbaikan pada kinerja layanan yang terdapat pada kuadran 1 yaitu:

1. Pengguna mudah untuk mencari bahan bacaan yang diinginkan
2. Pengguna mendapatkan bahan bacaan dengan lebih cepat dan akurat
3. Layanan OPAC UNUGHA memiliki fitur yang lengkap dan jelas
4. OPAC UNUGHA memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan
5. Waktu respon setiap proses dalam OPAC UNUGHA dilakukan dengan cepat
6. Pihak perpustakaan bertanggungjawab jika terjadi kesalahan pada OPAC UNUGHA
7. OPAC UNUGHA menyediakan kontak (telepon, wa atau email) untuk mempermudah pengguna berinteraksi dengan pihak perpustakaan
8. Nilai kepuasan menggunakan CSI diperoleh hasil 64% yang menunjukkan bahwa Dosen dan Mahasiswa sebagai pengguna layanan OPAC UNUGHA Cilacap

merasa cukup puas terhadap kinerja layanan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Baber, H. (2019). Relevance of e-SERVQUAL for determining the quality of FinTech services. *International Journal of Electronic Finance*, 9(4), 257-267.
- Hamzah, M.L., Purwati, A.A., Rusilawati, E., & Hamzah. (2019). Rapid Application Development In Design Of Library Information System In Higher Education. *International Journal Of Scientific & Technology Research*, 8(11), 153-156.
- HAMZAH, Z., PURWATI, A. A., & SURYANI, F. (2019). Quality improvement strategy of islamic banking services in Indonesia through the integration of Servqual and Importance Performance Analysis (IPA). *Revista ESPACIOS*, 40(30).
- Respati, R. B. (2013). Persepsi Pengguna Terhadap Kinerja Online Public Access Catalog (OPAC) Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur (Studi Deskriptif Analisa Sistem Informasi OPAC Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur dengan Menggunakan Analisis Pieces). *Journal Universitas Airlangga*, 2(2).
- Raza, S. A., Umer, A., Qureshi, M. A., & Dahri, A. S. (2020). Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e-SERVQUAL model. *The TQM Journal*.
- Wahid, N. (2019). Persepsi Pemustaka Terhadap Opac (Online Public Access Catalogue) Di

Perpustakaan Fakultas Kedokteran
UGM Yogyakarta. *UNILIB: Jurnal
Perpustakaan*, 5(1), 34-42.

Yunianto, Y. (2013). Penerimaan Sistem
Online Public Access Catalog
(OPAC) di Perpustakaan
Universitas Airlangga Kampus B.
Jurnal Unair, 2(1), 01.

Zavareh, F. B., Ariff, M. S. M., Jusoh,
A., Zakuan, N., Bahari, A. Z., &
Ashourian, M. (2012). E-service
quality dimensions and their
effects on e-customer satisfaction
in internet banking services.
*Procedia-social and behavioral
sciences*, 40, 441-445.