

Evaluasi Kualitas Layanan Menggunakan *DigiQUAL*: Studi Kasus Pada SiBooky

Javani Fahrel Husein^{*)}, Yanuar Yoga Prasetyawan

*Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia.*

^{*)} Korespondensi: jfahrel@gmail.com

Abstract

[Evaluation of Service Quality Using DigiQUAL: Case Study on SiBooky] The current development of information technology has become rapid and impacted many fields, one of which is library. Libraries adapt by creating digital libraries. A digital library is a library that utilizes a computer and has digital resources. One of the forms of a digital library is SiBooky digital library. SiBooky digital library was developed by the Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang, which aims to be able to meet the information needs of users if they are unable to go to a conventional library. Since its early development, SiBooky digital library has never been evaluated on the quality of its services; the evaluation is only for the development or addition of features. In this study, the aim was to determine the quality of SiBooky digital library using the DigiQUAL method. This research used a descriptive-quantitative method. In this study, sampling was taken using a simple random sampling technique with 99 respondents who are members of the SiBooky digital library, and a questionnaire was used for data collection. The data in this study were analyzed using Importance-Performance analysis (IPA) and the customer satisfaction index (CSI). The results from this research showed that the service quality of SiBooky digital library based on Importance-Performance analysis (IPA) is still far from the expectations of users. This is based on the results of the gap values, which are all negative. The biggest gap value is found in item number 21, which is equal to -0.47. It has a statement that SiBooky digital library can access other digital libraries. Meanwhile, based on the customer satisfaction index (CSI), it has 73.80%, which shows that users are satisfied with the services provided by SiBooky digital library.

Keywords: digital library; service quality; user satisfaction; digiqual method

Abstrak

Kini perkembangan teknologi informasi sudah sangat pesat dan berdampak pada semua bidang salah satunya yaitu perpustakaan. Perpustakaan beradaptasi dengan membuat perpustakaan digital. Perpustakaan digital merupakan perpustakaan yang menggunakan basis kerja komputer serta memiliki sumber daya berbentuk digital, salah satu bentuk perpustakaan digital yaitu perpustakaan digital SiBooky. Perpustakaan digital SiBooky dikembangkan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang yang bertujuan agar dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka jika berhalangan datang langsung. Sejak perkembangannya, perpustakaan digital SiBooky belum pernah dilakukan evaluasi pada kualitas layanannya, evaluasi dilakukan hanya untuk pengembangannya atau penambahan fitur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky menggunakan metode *DigiQUAL*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Dalam penelitian ini pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *simple random sampling* dengan jumlah responden sebanyak 99 orang responden yang merupakan member perpustakaan digital SiBooky, serta kuesioner digunakan untuk pengumpulan data. Data dalam penelitian ini dianalisa menggunakan *Importance-Performance analysis* (IPA) dan *customer satisfaction index* (CSI). Penelitian ini menghasilkan bahwasanya kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky berdasarkan *Importance-Performance analysis* (IPA) masih jauh dari harapan pemustaka, hal tersebut berdasarkan dari hasil nilai *gap* yang semuanya bernilai negatif. Nilai *gap* terbesar yaitu terdapat pada item nomor 21 yaitu sebesar -0,47 yang memiliki pernyataan pada perpustakaan digital SiBooky dapat mengakses perpustakaan digital lainnya. Sedangkan berdasarkan *customer satisfaction index* (CSI) menghasilkan 73,80% yang menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas terhadap layanan perpustakaan digital SiBooky.

Kata kunci: perpustakaan digital; kualitas layanan; kepuasan pemustaka; metode *digiqual*

1. Pendahuluan

Kini perkembangan teknologi informasi di Indonesia telah berkembang sangat pesat. Hal tersebut dibuktikan dengan survei yang dilakukan oleh APJII (2022) bahwasanya masyarakat Indonesia telah terhubung ke internet sebanyak 77,02 % orang. Perkembangan teknologi informasi tersebut berdampak pada semua bidang yang salah satunya yaitu perpustakaan. Perpustakaan merupakan sebuah tempat penyimpanan sekaligus tempat penyedia berbagai macam jenis informasi. Hal ini disebabkan kebutuhan informasi masyarakat yang semakin beragam serta menginginkan informasi yang tersaji dengan cepat. Perpustakaan harus melakukan adaptasi agar dapat terus memenuhi kebutuhan informasi masyarakat, salah satu adaptasi yang dapat dilakukan yaitu dengan membuat perpustakaan digital. Perpustakaan digital merupakan perpustakaan yang memakai sistem komputer dalam penyampaian informasi yang disediakan oleh perpustakaan dengan cara menjadikan satu layanan, sumber daya manusia serta koleksi untuk dilakukannya penyebaran, penciptaan dan penyimpanan informasi dalam bentuk digital (Susanto, 2010).

Terdapat perpustakaan yang mengembangkan perpustakaan digital salah satunya yaitu Perpustakaan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang. Perpustakaan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang telah mengembangkan perpustakaan digital untuk mengelola koleksi secara digital dan dapat dimanfaatkan oleh pemustaka yang terhalang datang langsung ke perpustakaan. Perpustakaan digital tersebut memiliki nama SiBooky.

SiBooky merupakan layanan perpustakaan digital yang dikelola dan dikembangkan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang. Pada perpustakaan digital ini telah terdapat berbagai macam koleksi yang dapat dimanfaatkan pemustaka berupa koleksi *e-book* yang *open source* dan komersial yang berbasis DRM (*Digital Right Management*) dan memiliki jumlah koleksi *e-book* 1.500 eksemplar yang dapat dimanfaatkan semua kalangan. Pembuatan awal perpustakaan digital SiBooky dilakukan pada tahun 2018, pembuatan itu memiliki alasan agar perpustakaan dapat menjangkau masyarakat kapanpun dan dimanapun berada. Pada perpustakaan digital SiBooky ini memiliki pembaharuan yang dilakukan pada tiap tahunnya, terakhir pembaharuan yaitu pada tahun 2022. Pembaharuan tersebut menambahkan beberapa fitur dan konten dalam perpustakaan digital tersebut antara lain yaitu pilihan *login* ke dalam perpustakaan digital menggunakan akun *gmail* dan *facebook*, selain itu terdapat konten yang ditambahkan berupa video literasi.

Pada perpustakaan digital SiBooky ini tergolong unik dibandingkan dengan perpustakaan digital lainnya seperti iJateng, iDemak, dan iPusnas yang menyediakan perpustakaan digitalnya hanya dalam bentuk aplikasi. Namun, pada perpustakaan digital SiBooky menyediakan dalam dua bentuk yaitu aplikasi yang dapat digunakan pada *smartphone* dan *website* yang dapat diakses melalui *personal computer* (PC) maupun *browser*. Hal tersebut dapat membuat masyarakat leluasa ketika memanfaatkan perpustakaan digital SiBooky dan banyak masyarakat telah memanfaatkannya untuk pemenuhan kebutuhan informasi mereka. Hal ini dibuktikan dengan jumlah kunjungan berdasarkan dari pengamatan

Ubersuggest (2022) yaitu pada bulan Agustus tahun 2022 sebanyak 1.267 orang yang telah mengakses perpustakaan digital melalui *website* dan telah diunduh 1366 orang pada *playstore*.

Berdasarkan observasi telah dilakukan proses evaluasi terhadap perpustakaan digital SiBooky, namun proses evaluasi dilakukan untuk penambahan atau pengembangan fitur yang dilakukan per tahun serta untuk melihat statistik kunjungan yang dilakukan perbulan. Pada perpustakaan digital SiBooky perlu dilakukannya evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada pemustaka. Dalam perpustakaan kualitas layanan dapat diartikan sebuah proses yang harus dilakukan dalam sebuah kegiatan layanan perpustakaan untuk memenuhi harapan pemustaka (Fatmawati, 2011). Disebabkan pada perpustakaan digital SiBooky telah dimanfaatkan oleh banyak masyarakat, serta memastikan kualitas layanan yang tinggi dan kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan digital merupakan faktor utama kesuksesan sebuah perpustakaan perpustakaan digital (Ahmad & Abawajy, 2014). Seperti yang dijelaskan oleh Fatmawati (2011) bahwasanya untuk mengetahui sebuah tingkat kualitas layanan perpustakaan dapat menggunakan kesenjangan (*gap*) yang muncul dengan membandingkan kenyataan yang terjadi di dalam perpustakaan dan apa yang seharusnya diharapkan oleh pengguna. Evaluasi terhadap kualitas layanan perpustakaan juga dapat membantu pengelola untuk mengetahui layanan yang yang diberikan oleh pengelola kepada pemustaka itu sudah baik atau tidaknya. Hal tersebut juga seperti penjelasan Fatmawati (2011) evaluasi kualitas layanan perpustakaan digunakan untuk mengetahui hasil serta apa saja layanan yang telah diberikan oleh pengelola perpustakaan tersebut kepada pemustaka apakah dapat diterima baik atau tidak.

Dalam mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan digital terdapat berbagai macam cara salah satunya menggunakan metode *DigiQUAL*. Metode *DigiQUAL* ini dikembangkan berdasarkan kesenjangan pengukuran kualitas berdasarkan *ServQual* dengan *LibQUAL+* dan digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan digital (Kyrillidou & Giersch, 2005). Pengukuran kualitas layanan perpustakaan digital menggunakan metode *DigiQUAL* ini memiliki 12 indikator antara lain yaitu *accessibility*, *navigability*, *interoperability*, *collection building*, *resource use*, *evaluating collections*, *DL (digital library) as for users*, *DL (digital library) as for developers*, *DL (digital library) as for reviewers*, *copyright*, *role of federations*, dan *DL (digital library) sustainability* (Association of Research Libraries, 2005)

Berdasarkan uraian tersebut penulis memiliki ketertarikan melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky menggunakan metode *DigiQUAL*. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat evaluasi serta masukan bagi Perpustakaan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang untuk memaksimalkan serta meningkatkan mutu dan kualitas layanan perpustakaan digital yang telah dikelolanya.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian dilakukan untuk menemukan jawaban atas masalah yang akan dikaji. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, karena mulai dari awal sampai dengan penyajian data menggunakan angka yang diolah menggunakan statistik yang digunakan untuk

menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky menggunakan metode *DigiQUAL*. Sebagaimana yang dijelaskan Azwar (2009) yaitu analisis data pada penelitian kuantitatif dalam bentuk angka yang diolah menggunakan statistik.

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan yaitu sebanyak 8100 orang merupakan member dari perpustakaan digital SiBooky yang telah terdaftar melalui *email* dan facebook. Sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus slovin dengan taraf kesalahan 10% dan mendapatkan jumlah sampel sebanyak 99 orang. Penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* jenis *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2019) *simple random sampling* yaitu sebuah teknik *sampling* tanpa memperhatikan status dalam sebuah populasi. Sampel dalam penelitian ini bertujuan untuk representatif sebuah populasi, sehingga semua populasi yang disebutkan di atas dapat berkesempatan menjadi sampel. Responden atau sampel dalam penelitian ini direkrut secara *online*, karena kuesioner dibuat secara *online* melalui *gform*. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara menghubungi secara langsung responden melalui email member perpustakaan digital SiBooky sebanyak 45 email, selain itu Kuesioner disebarakan melalui grup *whatsapp* (Ilmu Perpustakaan 2019, Ilmu Perpustakaan 2021, Alumni SMA), *Instastory Instagram*, dan *Twitter* (*undipmenfess* dan *semarang menfess*). Peneliti juga meminta bantuan kepada teman dari universitas lain yang berada di Kota Semarang untuk menyebarkan kuesioner penelitian ke grup angkatanannya.

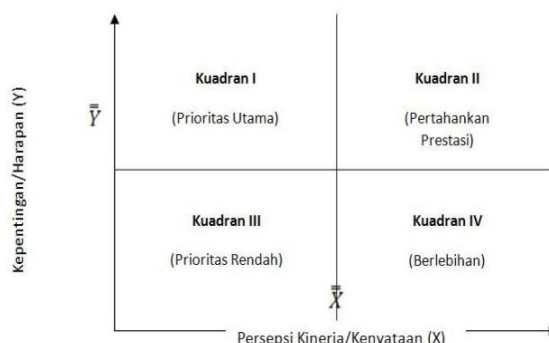
Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibuat berdasarkan *DigiQUAL* yang terdiri dari 12 indikator yaitu *accessibility*, *navigability*, *interoperability*, *collection building*, *resource use*, *evaluating collections*, *DL (digital library) as for users*, *DL (digital library) as for developers*, *DL (digital library) as for reviewers*, *Copyright*, *role of federations*, dan *DL (digital library) sustainability*. Pada kuesioner tersebut menggunakan skala likert 5 poin dan terdapat dua aspek penilaian yaitu *Importance* (harapan pemustaka) dan *Performance* (kualitas layanan perpustakaan digital). Hal tersebut karena analisis IPA seorang responden akan mengisi sebuah kuesioner yang berisi pernyataan mengenai *Importance* (harapan) dan *Performance* (kualitas) (Tjiptono & Chandra, 2004).

Analisis pada penelitian ini menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan analisis data kuantitatif yang bercorak deskriptif karena didalamnya terdapat data yang disajikan dalam bentuk tabel, diagram kuadran, dan prosentase untuk analisis CSI. Hal tersebut juga dijelaskan Sugiyono (2019) dalam penyajian data statistik deskriptif melalui grafik, tabel, *pictogram*, perhitungan mean, modus, median, perhitungan desil, persentil dan perhitungan prosentase. Pada umumnya metode *DigiQUAL* menggunakan analisis data *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG) yang biasanya digunakan pada metode *LibQUAL+*, karena metode *DigiQUAL* ini dikembangkan berdasarkan kesenjangan pengukuran kualitas berdasarkan *ServQual* dengan *LibQUAL+* (Kyrillidou & Giersch, 2005). Selain dapat menggunakan analisis *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG), dalam metode *LibQUAL+* juga dapat menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hal tersebut juga dikatakan oleh (Fatmawati, 2013) awal mula dari analisis data menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA) pada dasarnya berasal

dari konsep SERVQUAL itu sendiri, sama seperti dengan konsep *LibQUAL*. Serta, dalam (Fatmawati, 2013) juga menjelaskan bahwasanya terdapat 3 cara untuk mengukur kepuasan pemustaka salah satunya menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Dalam analisis IPA memiliki dua komponen yaitu analisis kesenjangan dan analisis kuadran (Fatmawati, 2013). Berikut ini merupakan langkah menganalisis data menggunakan IPA:

1. Analisis kesenjangan digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan pemustaka dengan kualitas layanan perpustakaan digital yang diterima oleh pemustaka. Hal tersebut juga dijelaskan oleh Fatmawati (2013) untuk menentukan nilai kesenjangan atau nilai *gap* dengan menghitung selisih nilai rata-rata *Importance* dan nilai rata-rata *Performance*. Apabila *gap* bernilai negatif harapan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan digital belum terpenuhi. Hal tersebut juga dijelaskan oleh Wijaya (2018) bahwa semakin tinggi kesenjangan, semakin besar pula pemisah antara harapan dan kualitas yang diperoleh oleh pengguna.
2. Analisis kuadran, analisis tersebut bertujuan untuk mengetahui posisi item pernyataan berdasarkan indikator *DigiQUAL* yang memengaruhi terhadap kepuasan pemustaka serta sebagai saran upaya perbaikan atas layanan perpustakaan digital dalam meningkatkan kualitasnya. Analisis kuadran menggunakan diagram kartesius yang terdiri dari kuadran I (prioritas utama) sampai dengan kuadran IV (berlebihan). Berikut ini merupakan bentuk dari diagram kartesius:



Gambar 1. Diagram Kartesius *Importance-Performance Analysis (IPA)* (Supranto, 1997)

Adapun penjelasan dari diagram kartesius oleh Supranto (1997) sebagai berikut:

- a. Kuadran I (Prioritas Utama), pada kuadran ini berisi atribut pernyataan yang memiliki kepentingan atau harapan pemustaka yang tinggi, tetapi item pernyataan tersebut memiliki kinerja yang rendah.
- b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi), pada kuadran ini item pernyataan memiliki kepentingan atau harapan pemustaka yang tinggi dan kinerja yang tinggi.
- c. Kuadran III (Prioritas Rendah), pada kuadran ini item pernyataan dianggap kurang penting dan memiliki kinerja yang rendah di mata pemustaka.
- d. Kuadran IV (Berlebihan), pada kuadran ini item pernyataan memiliki tingkat kepentingan atau harapan pemustaka yang rendah, tetapi memiliki kinerja yang tinggi menurut pemustaka.

Dalam analisis data menggunakan CSI (*Customer Satisfaction Index*) juga menggunakan perbandingan antara *Importance* (harapan pemustaka) dan *Performance* (kualitas layanan perpustakaan digital). Terdapat beberapa langkah yang digunakan untuk melakukan analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*) yang dijelaskan dalam Fatmawati (2013) antara lain yaitu:

- a. Menghitung *Importance* (harapan pemustaka) dan *Performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) dengan skala 1 s.d. 5.
- b. Menghitung rata rata skor *Importance* (harapan pemustaka) dan rata rata skor *Performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) dalam masing masing item pernyataan berdasarkan indikator metode *DigiQUAL*.
- c. Menghitung nilai total rata-rata skor *Importance* (harapan pemustaka) dengan cara menjumlahkan rata-rata skor skor *Importance* (harapan pemustaka) masing-masing item pernyataan berdasarkan indikator metode *DigiQUAL*.
- d. Menghitung *weight score* (S) dengan mengalikan *weighting factor* (I) dengan skor kualitas layanan perpustakaan digital (P) masing-masing item pernyataan berdasarkan indikator metode *DigiQUAL*.
- e. Menghitung *weight average* (T) yang diperoleh dari hasil penjumlahan *weight score* (S) menjadi total *weight score* (S) dari keseluruhan indikator dalam metode *DigiQUAL*.
- f. Menghitung *Importance weighting factor* dengan cara skor masing-masing item pernyataan berdasarkan indikator metode *DigiQUAL* dibagi dengan total skor keseluruhan *Importance* (harapan pemustaka) berdasarkan indikator metode *DigiQUAL* (T/5Y)
- g. Cara terakhir yaitu dengan menghitung CSI (*Customer Satisfaction Index*) dengan cara membagi *weight average* (T) dengan skala maksimum yang digunakan (5), lalu dikalikan dengan 100%. Dapat dilihat di bawah ini merupakan rumus langkah terakhir yang digunakan untuk menghitung CSI (*Customer Satisfaction Index*):

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

Keterangan:

CSI = *Customer Satisfaction Index*.

T = Total skor perkalian antara *Importance* (I) dengan *Performance* (P).

Y = Total skor rata-rata pada kolom *Importance* atau harapan pemustaka.

Menurut Fatmawati (2013) nilai maksimum yang digunakan dalam CSI (*Customer Satisfaction Index*) yaitu 100%, apabila mendapatkan nilai 50% atau lebih rendah di bawahnya menunjukkan bahwa pemustaka merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan. Sedangkan, untuk nilai CSI (*Customer Satisfaction Index*) menghasilkan nilai 80% atau lebih tinggi menunjukkan pemustaka merasa puas terhadap layanan yang diberikannya. Berikut ini merupakan tabel nilai yang digunakan untuk menentukan kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan digital yang dijelaskan dalam Fatmawati (2013) yaitu:

Nilai CSI	Kategori
$CSI \leq 50 \%$	Kurang Puas
$51\% \geq CSI \geq 79\%$	Puas
$80\% \geq CSI \geq 100\%$	Sangat Puas

Tabel 1. Kriteria Nilai CSI (Fatmawati, 2013)

Dalam penelitian kuantitatif untuk menjaga kualitas data atau instrumennya menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Instrumen data yang teruji validitas dan reliabilitasnya adalah syarat yang mutlak dalam penelitian kuantitatif karena dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel, maka hasil penelitian diharapkan bersifat valid dan reliabel (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini uji validitas menggunakan korelasi *product moment*. Korelasi *product moment* digunakan untuk mengkorelasikan skor setiap item pernyataan dengan skor total, skor total tersebut diperoleh dari penjumlahan skor item pernyataan untuk instrument tersebut (Kurniawan & Puspaningtyas, 2016). Dalam menentukan r_{tabel} yang terdapat pada korelasi *product moment* menggunakan *degree of freedom* (df) dengan cara $df = (N-2)$ adalah $30-2 = 28$ (Darma, 2021). Dalam perhitungan *degree of freedom* (df) diperoleh $df = 28$, sehingga r_{tabel} yang digunakan dengan responden sebanyak 30 orang dengan signifikansi 5% yaitu sebesar 0,361.

Dalam penelitian ini untuk menguji reliabilitas menggunakan uji Alpha Cronbach. Uji Alpha Cronbach dilakukan bila terdapat lebih dari satu jawaban yang tersedia dari sebuah instrument, contohnya kuesioner atau angket dan esai (Yusup, 2018). Adapun kriteria agar item pertanyaan tersebut reliabel yaitu memiliki nilai Alpha Cronbach sebesar lebih dari 0,7 meskipun 0,6 masih dapat dikatakan reliabel (Hair et al., 2010).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dan uji reliabilitas dalam penelitian ini Dalam pengujian validitas ini dilakukan terhadap 23 item pernyataan yang dibuat berdasarkan pernyataan *Importance* (harapan pemustaka) dan *Performance* (kualitas layanan perpustakaan digital). Uji validitas menggunakan responden sebanyak 30 orang, dalam menentukan r_{tabel} menggunakan *degree of freedom* (df). Dalam perhitungan *degree of freedom* (df) diperoleh $df = 28$, *degree of freedom* (df) tersebut dihasilkan melalui dari ($df = N-2$). Sehingga r_{tabel} yang digunakan dengan responden sebanyak 30 orang dengan signifikansi 5% yaitu sebesar 0,361. Mengenai valid atau tidaknya sebuah item pernyataan dalam instrumen penelitian tersebut dijelaskan dalam Sugiyono (2019) yang menyatakan apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dapat dikatakan valid, sedangkan $r_{hitung} < r_{tabel}$ dapat dikatakan tidak valid. Pada uji validitas dinyatakan 23 item pernyataan dinyatakan valid, sehingga semua item tersebut sah dijadikan sebuah instrumen penelitian.

Berdasarkan uji reliabilitas yang menggunakan Uji Alpha Cronbach memiliki hasil yang reliabel. Hal tersebut dikarenakan nilai uji alpha cronbach pada item pernyataan tersebut lebih besar dari 0,7. Mengenai hal tersebut telah dijelaskan oleh Hair et al. (2010) adapun kriteria agar item pernyataan

tersebut reliabel yaitu memiliki nilai Alpha Cronbach sebesar lebih dari 0,7 meskipun 0,6 masih dapat dikatakan reliabel.

3.2 Importance-Performance Analysis (IPA)

Importance-Performance Analysis (IPA) memiliki tujuan untuk mengetahui persepsi pengguna berdasarkan *Importance* (kepentingan) dan *Performance* (kualitas) yang digunakan untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan suatu layanan. Dalam *Importance-Performance Analysis* (IPA) memiliki dua komponen yaitu analisis kesenjangan dan analisis kuadran. Pada literatur sejenis sebelumnya telah dijelaskan bahwa *Importance-Performance Analysis* (IPA) diukur melalui dua tahapan yaitu analisis kesenjangan dan analisis kuadran.

3.2.1 Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan ini digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan pemustaka dengan kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky yang diterima oleh pemustaka, dalam analisis kesenjangan ini menggunakan rata-rata skor *importance* (harapan pemustaka) dan rata-rata skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) berdasarkan *DigiQUAL*. Rata-rata skor tersebut didapat melalui jumlah antara *Importance* (harapan pemustaka) dibagi dengan jumlah seluruh responden dan jumlah *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) dibagi dengan jumlah responden. Pada Tabel 2. dapat dilihat merupakan tabulasi data yang didapatkan dari penjumlahan jawaban berdasarkan kuesioner yang telah diisi oleh pemustaka (responden).

Indikator	Item	Jumlah <i>Importance</i> (Harapan Pemustaka)	Jumlah <i>Performance</i> (Kualitas Layanan Perpustakaan Digital)
<i>Accessibility</i>	1	396	383
	2	405	371
	3	408	407
<i>Navigability</i>	4	397	361
	5	396	366
	6	408	386
<i>Interoperability</i>	7	395	369
	8	389	376
<i>Collection Building</i>	9	387	346
	10	393	350
	11	390	355
<i>Resource Use</i>	12	402	384
	13	407	380
<i>Evaluating Collections</i>	14	385	370
	15	389	370

<i>DL as community for users</i>	16	375	333
<i>DL as community for developers</i>	17	372	334
<i>DL as community for reviewers</i>	18	376	344
<i>Copyright</i>	19	394	378
	20	390	389
<i>Role of Federations</i>	21	383	336
<i>DL Sustainability</i>	22	379	361
	23	378	343

Tabel 2. Tabulasi Data Importance dan Performance

Dalam mengetahui nilai *gap* dari layanan perpustakaan digital sibooky dengan cara menggunakan pengurangan dari rata-rata skor importance (harapan pemustaka) dan rata-rata skor performance (kualitas layanan perpustakaan digital) berdasarkan metode *DigiQUAL*, apabila nilai *gap* yang dihasilkan dari pengurangan tersebut negatif maka kualitas layanan perpustakaan digital sibooky tersebut belum terpenuhi atau dapat dibilang tidak sesuai ekspektasi pemustaka yang menggunakan layanan. Rata-rata skor skor importance (harapan pemustaka) dan rata-rata skor performance (kualitas layanan perpustakaan digital) didapatkan dari hasil pembagian antara jumlah responden yang sebanyak 99 orang dengan masing-masing jumlah total dari *importance* (harapan pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) pada setiap item pernyataan. Dapat disimak di bawah ini merupakan perhitungan rata-rata skor *importance* (harapan pemustaka) dan rata-rata skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) berdasarkan metode *DigiQUAL*:

Indikator	Item	Rata-Rata Importance (Harapan Pemustaka)	Rata-Rata Performance (Kualitas Layanan Perpustakaan Digital)	Gap (P-I)
<i>Accessibility</i>	1	4,00	3,87	-0,13
	2	4,09	3,75	-0,34
	3	4,12	4,11	-0,01
<i>Navigability</i>	4	4,01	3,65	-0,36
	5	4,00	3,70	-0,30
	6	4,12	3,90	-0,22
<i>Interoperability</i>	7	3,99	3,73	-0,26
	8	3,93	3,80	-0,13
<i>Collection Building</i>	9	3,91	3,49	-0,41
	10	3,97	3,54	-0,43
	11	3,94	3,59	-0,35
<i>Resource Use</i>	12	4,06	3,88	-0,18
	13	4,11	3,84	-0,27
<i>Evaluating Collections</i>	14	3,89	3,74	-0,15
	15	3,93	3,74	-0,19

<i>DL as community for users</i>	16	3,79	3,36	-0,42
<i>DL as community for developers</i>	17	3,76	3,37	-0,38
<i>DL as community for reviewers</i>	18	3,80	3,47	-0,32
<i>Copyright</i>	19	3,98	3,82	-0,16
	20	3,94	3,93	-0,01
<i>Role of Federations</i>	21	3,87	3,39	-0,47
<i>DL Sustainability</i>	22	3,83	3,65	-0,18
	23	3,82	3,46	-0,35

Tabel 3. Analisis Kesenjangan

Dari Tabel 3. dapat dilihat bahwasanya hasil analisis kesenjangan berdasarkan indikator metode *DigiQUAL* tersebut menghasilkan nilai *gap* yang seluruhnya bernilai negatif. Semakin besar nilai *gap* yang dihasilkan oleh layanan perpustakaan digital SiBooky menandakan bahwasanya kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky tersebut belum memenuhi harapan pemustaka ketika menggunakan layanan perpustakaan digital SiBooky. Hal tersebut juga dijelaskan oleh Wijaya (2018) bahwa semakin tinggi kesenjangan, semakin besar pula pemisah antara harapan dan kualitas yang diperoleh oleh pengguna. Namun, terdapat beberapa item pernyataan yang hampir seimbang antara *importance* (harapan pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) yaitu item pernyataan yang memiliki nilai *gap* sebesar -0,01 yang terdapat pada item pernyataan nomor 3 dan 20. Item pernyataan nomor 3 dan 20 memiliki pernyataan “Saya dapat mengakses Perpustakaan digital SiBooky kapanpun dan dimanapun berada ketika membutuhkannya” dan “Koleksi dapat saya akses secara leluasa tanpa adanya rasa kekhawatiran terhadap pelanggaran hak cipta”. Lalu, terdapat juga nilai *gap* sebesar -0,47 antara *importance* (harapan pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital). Nilai *gap* tersebut merupakan *gap* terbesar yang dihasilkan antara *importance* (harapan pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) pada perpustakaan digital SiBooky. Nilai *gap* tersebut dihasilkan oleh item pernyataan nomor 21 dengan pernyataan “Saya dapat mengakses koleksi perpustakaan digital lain melalui perpustakaan digital SiBooky”.

3.2.2 Analisis Kuadran

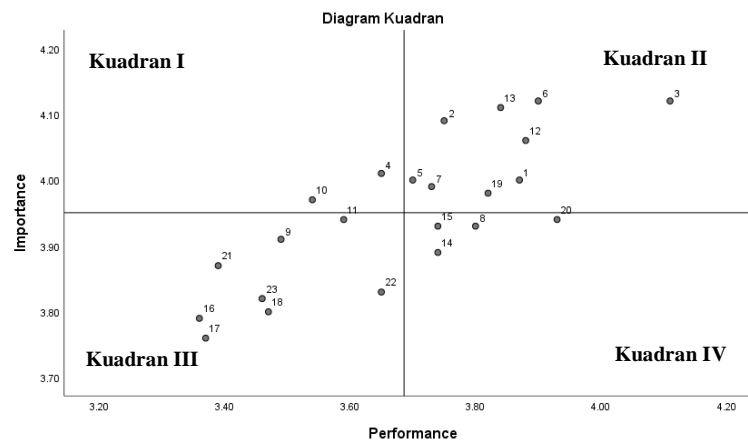
Pada pembahasan sebelumnya mengenai analisis kesenjangan menghasilkan bahwa seluruh *gap* yang dihasilkan pada setiap item pernyataan berdasarkan metode *DigiQUAL* tersebut bernilai negatif. Pada analisis kuadran ini memiliki tujuan untuk mengetahui posisi item pernyataan berdasarkan metode *DigiQUAL* yang mempengaruhi terhadap kepuasan pemustaka serta sebagai saran upaya perbaikan atas layanan perpustakaan digital SiBooky dalam meningkatkan kualitasnya. Dalam analisis kuadran menggunakan rata-rata skor *importance* (harapan pemustaka) dan rata-rata skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) berdasarkan *DigiQUAL* yang nantinya akan membentuk kuadran sebagaimana rata-rata skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) sebagai sumbu x dan *importance* (harapan pemustaka) sebagai sumbu y. Untuk rata-rata skor *importance* (harapan

pemustaka) dan rata-rata skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) dapat dilihat pada Tabel 4. di bawah ini.

Indikator	Item	Rata-Rata <i>Importance</i> (Harapan Pemustaka)	Rata-Rata <i>Performance</i> (Kualitas Layanan Perpustakaan Digital)
<i>Accessibility</i>	1	4,00	3,87
	2	4,09	3,75
	3	4,12	4,11
<i>Navigability</i>	4	4,01	3,65
	5	4,00	3,70
	6	4,12	3,90
<i>Interoperability</i>	7	3,99	3,73
	8	3,93	3,80
<i>Collection Building</i>	9	3,91	3,49
	10	3,97	3,54
	11	3,94	3,59
<i>Resource Use</i>	12	4,06	3,88
	13	4,11	3,84
<i>Evaluating Collections</i>	14	3,89	3,74
	15	3,93	3,74
<i>DL as community for users</i>	16	3,79	3,36
<i>DL as community for developers</i>	17	3,76	3,37
<i>DL as community for reviewers</i>	18	3,80	3,47
<i>Copyright</i>	19	3,98	3,82
	20	3,94	3,93
<i>Role of Federations</i>	21	3,87	3,39
<i>DL Sustainability</i>	22	3,83	3,65
	23	3,82	3,46
Rata-rata (<i>Mean</i>)		3.95043478	3.6860869

Tabel 4. Rata - Rata Skor *Importance* dan *Performance*

Pada Tabel 4. merupakan rata-rata skor pada setiap item pernyataan *importance* (harapan pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital). Setelah mendapatkan rata-rata skor, lalu membuat diagram kuadran. Diagram kuadran tersebut terdiri dari IV kuadran, tentunya pada setiap item pernyataan tersebut menempati kuadran yang berbeda-beda. Setiap kuadran menggambarkan kondisi masing-masing sebuah item pernyataan apakah perlu diperbaiki, dipertahankan, didiskusikan, dan diabaikan. Diagram kuadran tersebut dibatasi oleh masing-masing rata-rata skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) sebagai sumbu x sebesar (3.6860869) dan rata-rata skor *importance* (harapan pemustaka) sebagai sumbu y sebesar (3.95043478). . Dapat disimak di bawah ini merupakan hasil diagram kuadran berdasarkan indikator metode *DigiQUAL* yang terbagi atas 4 kuadran:



Gambar 2. Diagram Kuadran

Dapat dilihat pada Gambar 2. tersebut merupakan hasil diagram kuadran dari item-item pernyataan berdasarkan indikator metode *DigiQUAL* Item-item pernyataan tersebut terletak pada kuadran-kuadran yang berbeda-beda, berikut merupakan penjelasan item-item yang terletak pada kuadran yang berbeda-beda:

A. Kuadran I

Pada kuadran I memiliki nama yaitu prioritas utama. Maksud prioritas utama adalah item pernyataan yang terdapat kuadran I sebaiknya diprioritaskan untuk diperbaiki/ ditingkatkan terlebih dahulu oleh pihak pengelola karena hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pemustaka dalam menggunakan perpustakaan digital SiBooky. Item pernyataan yang masuk dalam kuadran ini memiliki harapan pemustaka yang lebih tinggi dibandingkan dengan kualitas layanan perpustakaan digital. Dapat dilihat pada Tabel 5. di bawah ini merupakan pernyataan item yang masuk pada kuadran I.

Indikator	Item	Pernyataan
<i>Navigability</i>	4	Saya sangat mudah menemukan informasi pada perpustakaan digital SiBooky.
<i>Collection Building</i>	10	Terdapat koleksi yang dapat membantu saya menyelesaikan sebuah pekerjaan atau tugas.

Tabel 5. Item Pernyataan Kuadran I

B. Kuadran II

Kuadran II ini memiliki nama lain yaitu pertahankan prestasi. Pertahankan prestasi ini dimaksudkan pada item pernyataan yang masuk dalam kuadran II ini harus dipertahankan sebagaimana mestinya, karena item pernyataan kuadran II ini dapat dibilang sudah memenuhi harapan pemustaka dan kualitas layanan perpustakaan digital meskipun masih terdapatnya *gap* antara keduanya. Namun, pada item pernyataan yang masuk pada kuadran II ini tidak perlu dilakukannya perbaikan. Pernyataan mengenai item pernyataan yang terdapat pada kuadran II dapat dilihat pada Tabel 6. di bawah ini.

Indikator	Item	Pernyataan
<i>Accessibility</i>	1	Saya dapat mengakses perpustakaan digital SiBooky dengan sangat nyaman.
	2	Saya merasakan kemudahan ketika menggunakan perpustakaan digital SiBooky.

	3	Saya dapat mengakses Perpustakaan digital <i>SiBooky</i> kapanpun dan dimanapun berada ketika membutuhkannya.
<i>Navigability</i>	5	Saya dapat menemukan informasi yang dibutuhkan pada perpustakaan digital <i>SiBooky</i> .
	6	Fitur <i>search box</i> dapat membantu saya menemukan informasi dengan mudah.
<i>Interoperability</i>	7	Saya dapat mengakses perpustakaan digital <i>SiBooky</i> tanpa adanya kendala.
<i>Resource use</i>	12	Koleksi yang tersedia dapat digunakan oleh berbagai lapisan masyarakat.
	13	Saya dapat menggunakan perpustakaan digital <i>SiBooky</i> tanpa butuh bantuan orang lain.
<i>Copyright</i>	19	Pada perpustakaan digital <i>SiBooky</i> , telah terdapatnya hak cipta pada setiap koleksi.

Tabel 6. Item Pernyataan Kuadran II

C. Kuadran III

Kuadran III ini memiliki nama lain yaitu prioritas rendah. Prioritas rendah yang dimaksudkan yaitu item-item pernyataan yang terdapat pada kuadran tidak terlalu penting atau tidak perlu perhatian khusus, karena item-item pernyataan yang terdapat pada kuadran ini dapat dibilang memiliki harapan dan kualitas yang rendah menurut pandangan pemustaka. Apabila ingin dilakukan perbaikan terhadap item pernyataan yang masuk pada kuadran ini perlu diulas kembali dengan mempertimbangkan pernyataan tersebut apakah akan berdampak pada pemustaka itu sendiri nantinya. Namun, yang harus diutamakan untuk perbaikan/ peningkatan yaitu item yang masuk pada kuadran I. Dapat dilihat pada Tabel 7. di bawah ini merupakan item-item pernyataan yang masuk pada kuadran III.

Indikator	Item	Pernyataan
<i>Collection Building</i>	9	Perpustakaan digital <i>SiBooky</i> menyediakan mengenai koleksi-koleksi terkini.
	11	Perpustakaan digital <i>SiBooky</i> memberikan saya petunjuk mengenai koleksi yang saya butuhkan lebih banyak
<i>DL as community for users</i>	16	Saya dapat berinteraksi dengan komunitas yang berada di dalam perpustakaan digital <i>SiBooky</i> dengan mudah.
<i>DL as community for developers</i>	17	Pada perpustakaan digital <i>SiBooky</i> terdapat wadah untuk berinteraksi antara pengembang dengan pemustaka dan peninjau.
<i>DL as community for reviewers</i>	18	Pada perpustakaan digital <i>SiBooky</i> terdapat wadah untuk berinteraksi antara peninjau dengan pengembang dan pemustaka.
<i>Role of Federations</i>	21	Saya dapat mengakses koleksi perpustakaan digital lain melalui perpustakaan digital <i>SiBooky</i> .
<i>DL Sustainability</i>	22	Perpustakaan digital <i>SiBooky</i> menawarkan kegiatan pengembangan bagi diri saya maupun komunitas saya.
	23	Perpustakaan digital <i>SiBooky</i> memberikan pembaharuan ketika saya memberi masukan.

Tabel 7. Item Pernyataan Kuadran III

D. Kuadran IV

Kuadran IV ini memiliki nama lain yaitu berlebihan. Berlebihan ini dikarenakan hasil setiap item-item pernyataan pada kualitas yang dihasilkan oleh perpustakaan *SiBooky* ini terlalu berlebihan, sedangkan harapan pemustaka terhadap perpustakaan digital *SiBooky* tersebut rendah. Item-item pernyataan yang masuk pada kuadran IV ini diabaikan saja atau dapat dibuang jika ingin melakukan peningkatan sebaiknya sumber dayanya dialihkan kepada item-item pernyataan yang mendapatkan hasil harapan pemustaka yang sangat tinggi. Dapat dilihat pada Tabel 8. di bawah ini merupakan pernyataan item yang masuk pada kuadran IV.

Indikator	Item	Pernyataan
<i>Interoperability</i>	8	Terdapatnya sinergitas dengan fitur-fitur yang tersedia pada perpustakaan digital <i>SiBooky</i> .
<i>Evaluating Collection</i>	14	Saya dapat memberikan saran terhadap koleksi yang saya butuhkan.
	15	Saya dapat berkomunikasi dengan petugas mengenai koleksi yang tidak dapat saya akses.
<i>Copyright</i>	20	Koleksi dapat saya akses secara leluasa tanpa adanya rasa kekhawatiran terhadap pelanggaran hak cipta.

Tabel 8. Item Pernyataan Kuadran IV

3.3 Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) ditentukan dengan harapan pemustaka sebelum mendapatkan layanan perpustakaan dibandingkan dengan hasil kualitas layanan perpustakaan yang diterimanya. *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan digital *SiBooky* secara menyeluruh. Perhitungan kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan digital *SiBooky* menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat dilihat di bawah ini.

Item	Rata-Rata Importance (I)	Rata-Rata Performance (P)	Skor (P x I)
1	4,00	3,87	15,48
2	4,09	3,75	15,3375
3	4,12	4,11	16,9332
4	4,01	3,65	14,6365
5	4,00	3,70	14,8
6	4,12	3,90	16,068
7	3,99	3,73	14,8827
8	3,93	3,80	14,934
9	3,91	3,49	13,6459
10	3,97	3,54	14,0538
11	3,94	3,59	14,1446
12	4,06	3,88	15,7528
13	4,11	3,84	15,7824
14	3,89	3,74	14,5486
15	3,93	3,74	14,6982
16	3,79	3,36	12,7344
17	3,76	3,37	12,6712
18	3,80	3,47	13,186

19	3,98	3,82	15,2036
20	3,94	3,93	15,4842
21	3,87	3,39	13,1193
22	3,83	3,65	13,9795
23	3,82	3,46	13,2172
Total	90,86	84,78	335,294

Tabel 9. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Dalam menentukan persentase kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan digital *SiBooky* menggunakan rumus:

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{335,294}{5.90,86} \times 100\%$$

$$CSI = 0,7380 \times 100\%$$

$$CSI = 73,80\%$$

Keterangan:

CSI : *Customer Satisfaction Index*

T : Total skor perkalian antara *Importance (I)* dengan *Performance (P)*

Y : Total skor rata-rata pada kolom *importance* atau harapan pemustaka.

Berdasarkan perhitungan *customer satisfaction index (CSI)* di atas, persentase kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan digital *SiBooky* sebesar 73,80%. Hal tersebut diartikan bahwa pemustaka merasa puas terhadap layanan perpustakaan digital *SiBooky*, karena hasil sebesar 73,80% masuk dalam kriteria puas. Pengkriterian mengenai hasil skor yang terdapat dalam perhitungan *customer satisfaction index (CSI)* tersebut dijelaskan oleh Fatmawati (2013) sebagaimana jika skor CSI memiliki hasil 50% ke bawah maka masuk dalam kategori tidak puas, apabila skor CSI yang dihasilkan memiliki hasil 51% sampai dengan 80 % maka masuk dalam kategori puas, dan apabila skor CSI di atas 80% maka masuk dalam kategori sangat puas.

3.4 Analisis Hasil Pembahasan

Pada pembahasan sebelumnya yaitu *importance-performance analysis (IPA)* yang menggunakan dua langkah analisis yaitu analisis kesenjangan dan analisis kuadran. Pada pembahasan analisis kesenjangan bahwa *gap* yang dihasilkan keseluruhan item pernyataan berdasarkan metode *DigiQUAL* memiliki nilai negatif. Semakin besar nilai *gap* yang dihasilkan oleh layanan perpustakaan digital *SiBooky* menandakan bahwasanya kualitas layanan perpustakaan digital *SiBooky* tersebut belum memenuhi harapan pemustaka ketika menggunakan layanan perpustakaan digital *SiBooky*. Hal tersebut juga dijelaskan oleh (Wijaya, 2018) bahwa semakin tinggi kesenjangan, semakin besar pula pemisah antara harapan dan kualitas yang diperoleh oleh pengguna. Namun, terdapat beberapa item pernyataan yang hampir sama antara *importance* (harapan pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) yaitu item pernyataan yang memiliki nilai *gap* sebesar -0,01 yang terdapat pada item pernyataan nomor 3 dan 20. Item pernyataan nomor 3 dan 20 memiliki pernyataan “Saya dapat

mengakses Perpustakaan digital SiBooky kapanpun dan dimanapun berada ketika membutuhkannya” dan “Koleksi dapat saya akses secara leluasa tanpa adanya rasa kekhawatiran terhadap pelanggaran hak cipta”. Lalu, terdapat juga nilai *gap* sebesar -0,47 antara *importance* (harapan pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital). Nilai *gap* tersebut merupakan *gap* terbesar yang dihasilkan antara *importance* (harapan pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) pada perpustakaan digital SiBooky. Nilai *gap* tersebut dihasilkan oleh item pernyataan nomor 21 dengan pernyataan “Saya dapat mengakses koleksi perpustakaan digital lain melalui perpustakaan digital SiBooky”.

Pada analisis kuadran tersebut diketahui telah terbagi menjadi 4 kuadran yang terdiri dari kuadran I, kuadran II, kuadran III, dan kuadran IV. Pada kuadran I menyatakan bahwa item pernyataan yang masuk pada kuadran I merupakan prioritas utama untuk dilakukannya perbaikan. Disebabkan pada kuadran I tersebut dapat dibilang memiliki harapan yang lebih tinggi dibandingkan dengan kualitas layanan yang dihasilkan oleh perpustakaan digital SiBooky. Pada kuadran I terdapat 2 item pernyataan yaitu item pernyataan nomor 4 dan nomor 10. Item pernyataan nomor 4 memiliki pernyataan “Saya sangat mudah menemukan informasi pada perpustakaan digital SiBooky”. Item pernyataan ini menjelaskan tentang kemudahan pada menemukan informasi pada perpustakaan digital SiBooky. Pada item pernyataan tersebut responden (pemustaka) belum merasakan tentang kemudahan dalam menemukan informasi dalam perpustakaan digital SiBooky. Menurut Sun & Yuan (2012) salah satu fungsi dari perpustakaan digital, dimana perpustakaan digital dapat mengefisiensi waktu pemustaka dalam melakukan pencarian informasi didalamnya dengan cara memudahkan pemustaka dalam menemukan informasi yang tersedia. Hal tersebut digunakan agar pemustaka dapat merasakan kemudahan dalam menemukan kebutuhan informasinya, sekaligus dapat mengefisiensi waktu pemustaka dalam menemukan kebutuhan informasinya. Pemustaka memiliki harapan yang sangat tinggi mengenai kemudahan dalam menemukan informasi dalam perpustakaan digital SiBooky, tetapi pemustaka belum mendapatkan kemudahan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan dalam perpustakaan digital SiBooky. Sehingga, kemudahan pencarian informasi dalam perpustakaan digital SiBooky tersebut diprioritaskan untuk dilakukannya perbaikan selain dari harapan pemustaka yang tinggi, hal tersebut merupakan unsur yang penting sebuah perpustakaan digital dalam memberikan layanan kepada pemustakanya. Perbaikan yang dapat dilakukan agar perpustakaan lebih mudah menemukan informasi yang tersedia dalam perpustakaan digital SiBooky yaitu dengan cara dengan menambahkan informasi yang lebih lengkap, serta menambahkan fitur tentang koleksi yang memiliki topik yang sejenis apabila pemustaka mengetikkan topik tertentu pada kolom pencarian.

Pada item pernyataan nomor 10 yang menyatakan “Terdapat koleksi yang dapat membantu saya menyelesaikan sebuah pekerjaan atau tugas”. Pada item tersebut menyatakan tentang koleksi pada perpustakaan digital SiBooky yang dapat membantu menyelesaikan tugas pemustaka. Namun, pemustaka merasakan bahwa dalam perpustakaan digital SiBooky koleksi yang tersedia belum membantunya dalam menyelesaikan tugas tersebut masih dianggap belum sesuai harapan pemustaka.

Pemustaka mengharapkan koleksi yang berada dalam perpustakaan digital SiBooky ini dapat membantunya dalam menyelesaikan sebuah tugas atau pekerjaannya, tetapi pemustaka belum dapat menyelesaikan tugas atau pekerjaannya dengan koleksi-koleksi yang berada di dalam perpustakaan digital SiBooky. Untuk mengatasi hal tersebut dalam perpustakaan digital SiBooky diperlukan untuk mengadakan kegiatan pengembangan koleksi. Pengembangan koleksi merupakan proses identifikasi kelemahan dan kekuatan koleksi yang berada dalam perpustakaan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka serta untuk mengatasi kelemahan dalam koleksi yang tersedia (Laksmi, 2019). Selain itu dalam (Laksmi, 2019) juga menjelaskan untuk melaksanakannya perpustakaan harus mengumpulkan alat seleksi pustaka, survei kebutuhan informasi pemustaka, survei minat pemustaka terhadap koleksi, melakukan registrasi saat diperolehnya koleksi, menyeleksi, melakukan evaluasi, dan penyiangan koleksi. Untuk itu sebagai saran agar pemustaka dapat menemukan informasi yang dapat membantunya dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan, pengelola perlu melakukan rangkaian pengembangan koleksi pada perpustakaan digital SiBooky agar nantinya pemustaka dapat menemukan koleksi yang sesuai dengan kebutuhannya.

Pada kuadran II merupakan item pernyataan yang perlu dipertahankan kualitasnya, meskipun dalam analisis kesenjangan masih bernilai negatif yang artinya pada perpustakaan digital SiBooky belum mampu memenuhi harapan pemustaka. Namun, berdasarkan *importance-performance analysis* (IPA) item pernyataan yang terdapat pada kuadran II ini dianggap telah seimbang antara kualitas pada perpustakaan digital SiBooky dan apa yang diharapkan oleh pemustaka. Item-item pernyataan yang terdapat pada kuadran kedua ini yaitu item nomor 1, 2, 3, 5, 6, 7, 12, 13, dan 19. Pada item pernyataan yang terdapat pada kuadran II memiliki pernyataan antara lain seperti kemudahan akses, kenyamanan akses, akses kapanpun dan dimanapun, menemukan informasi yang dibutuhkan dalam perpustakaan digital SiBooky, fitur *search box* yang dapat membantu pemustaka dalam menemukan koleksi, koleksi yang dapat dimanfaatkan oleh seluruh pemustaka, dan pada perpustakaan digital SiBooky pemustaka melihat telah terdapatnya hak cipta pada setiap koleksi yang tersedia.

Pada kuadran III memiliki pernyataan yaitu prioritas rendah, sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya item pernyataan yang terdapat pada kuadran III ini memiliki harapan yang rendah dan kualitas layanan yang rendah. Pada kuadran III ini perlu dilakukannya perbaikan terhadap item pernyataan, namun sebelum dilakukannya perbaikan item pernyataan pada kuadran III perlu dilakukannya pengulasan kembali apakah item pernyataan tersebut memiliki dampak bagi pemustaka atau tidak. Item pernyataan yang terdapat pada kuadran III ini yaitu sebanyak 8 item pernyataan antara lain yaitu item nomor 9, 11, 17, 18, 19, 21, 22, dan 23. Pada item nomor 9 memiliki pernyataan “Perpustakaan digital SiBooky menyediakan mengenai koleksi-koleksi terkini”. Pada item tersebut menyatakan tentang koleksi-koleksi terkini yang terdapat pada perpustakaan digital SiBooky. Pemustaka merasa bahwa koleksi yang selalu *update* tidak terlalu diharapkan dan kualitas layanan yang dihasilkan pun juga rendah. Apabila pengelola ingin melakukan perbaikan terhadap item pernyataan ini, pengelola harus menanyakan kembali kepada pemustaka mengenai perlu atau tidaknya

item pernyataan ini dilakukan perbaikan. Berdasarkan penelitian Ali & Gatiti (2020) yang masih dalam suasana covid-19 menyatakan bahwa informasi-informasi terkini dalam sebuah perpustakaan merupakan hal yang penting karena berguna untuk melakukan pencegahan, penelitian, dan pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka. Apabila pengelola berkaca dengan penjelasan sebelumnya bahwa dalam perpustakaan digital SiBooky merupakan hal yang penting untuk menyediakan sebuah koleksi-koleksi terkini. Penyediaan koleksi dapat dilakukan dengan pengembangan koleksi, seperti penjelasan saran pada item pernyataan nomor 10. Tetapi pada item pernyataan ini pengelola juga harus mengikuti tren terhadap bahan pustaka yang sedang naik daun untuk penyediaan koleksi terbaru dalam perpustakaan digital SiBooky, hal tersebut dilakukan agar pemustaka merasa puas ketika menggunakan perpustakaan digital SiBooky karena terdapatnya koleksi-koleksi yang sedang naik daun.

Pada item nomor 11 yang menyatakan “Perpustakaan digital SiBooky memberikan saya petunjuk mengenai koleksi yang saya butuhkan lebih banyak”. Pada item ini menyatakan tentang petunjuk koleksi yang lebih banyak pada perpustakaan digital SiBooky. Pada item ini dijelaskan mengenai petunjuk koleksi yang ditujukan lebih banyak memiliki harapan yang rendah, serta dari segi kualitas layanan juga rendah. Namun terdapat beberapa artikel yang membahas mengenai petunjuk koleksi yang lebih banyak, salah satunya artikel dari Wenige & Ruhland (2018) pada artikel tersebut teknologi LOD (*Linked Open Data*) digunakan untuk rekomendasi dalam temu balik pada perpustakaan digital dan menghasilkan bahwa hal tersebut dapat dijadikan alternatif dalam sebuah perpustakaan digital untuk memaksimalkan temu balik informasi di dalamnya. Maka dari itu, pengelola dapat mengadopsi teknologi LOD sebagai sarana rekomendasi dalam proses temu balik informasi pada perpustakaan digital atau dapat menggunakan teknologi sejenis yang berfungsi sebagai sarana rekomendasi koleksi dalam perpustakaan digital.

Pada item nomor 16 menyatakan “Saya dapat berinteraksi dengan komunitas yang berada di dalam perpustakaan digital SiBooky dengan mudah”. Lalu, pada item nomor 18 menyatakan “Pada perpustakaan digital SiBooky terdapat wadah untuk berinteraksi antara pengembang dengan pemustaka dan peninjau”. Dan item nomor 19 menyatakan “Pada perpustakaan digital SiBooky terdapat wadah untuk berinteraksi antara peninjau dengan pengembang dan pemustaka”. Ketiga item pernyataan tersebut memiliki maksud yang sama dimana perpustakaan digital dapat dijadikan komunikasi dengan pemustaka, pengembang, dan peninjau. Komunikasi merupakan suatu interaksi antar manusia yang saling mempengaruhi antar satu dengan lainnya baik sengaja ataupun tidak sengaja (Sari et al., 2018). Dalam hal ini komunikasi antara komunitas pemustaka, pengembang, dan peninjau memiliki perannya masing-masing dalam sebuah perpustakaan digital tersebut. Sebagaimana komunikasi komunitas pemustaka yang berperan sebagai mencari bantuan sekaligus memberi masukan terhadap perpustakaan digital yang digunakannya, peninjau berperan untuk melanjutkan investigasi mengenai masukan yang diberikan pemustaka sekaligus berperan sebagai pemberi umpan balik terhadap pemustaka dan pengembang, dan pengembang memiliki peran untuk menjawab semua masukan pemustaka yang telah diinvestigasi oleh peninjau dan melakukan perbaikan ketika terjadinya kelemahan dalam perpustakaan

digital. Meskipun item pernyataan ini memiliki harapan yang rendah dan kualitasnya juga rendah. Namun, pada item ini pengelola perlu melakukan peningkatan dengan menyediakan sarana komunikasi antara komunitas pemustaka, peninjau, dan pengembang pada perpustakaan digital SiBooky yang bertujuan agar perpustakaan digital SiBooky dapat menjadi lebih baik lagi.

Pada item nomor 21 menyatakan “Saya dapat mengakses koleksi perpustakaan digital lain melalui perpustakaan digital SiBooky”. Pada item tersebut menyatakan pada perpustakaan digital *SiBooky* dapat mengakses perpustakaan digital lainnya. Pada item ini pemustaka tidak terlalu mengharapkan untuk dapat mengakses perpustakaan digital lain melalui perpustakaan digital SiBooky dan kualitas yang dihasilkan pun juga rendah. Seperti penjelasan pada kuadran III, pengelola perlu melakukan mengulas kembali mengenai kepentingan item pernyataan ini pada pemustaka. Menurut penjelasan (Tedd & Large, 2005) salah satu karakteristik perpustakaan digital dapat diintegrasikan dengan perpustakaan digital lainnya. Pengaksesan perpustakaan digital lain ke perpustakaan digital lainnya merupakan sebuah karakteristik atau ciri khas dari perpustakaan digital itu sendiri. Maka dari itu sebagai saran, pengelola perlu mengintegrasikan perpustakaan digital SiBooky ke perpustakaan digital lainnya seperti I-Pusnas, I-Jateng, dan lain-lain agar pemustaka dapat mendapatkan berbagai macam koleksi sesuai kebutuhannya.

Pada item nomor 22 menyatakan “Perpustakaan digital SiBooky menawarkan kegiatan pengembangan bagi diri saya maupun komunitas saya”. Pada item tersebut menyatakan tentang perpustakaan digital SiBooky menawarkan untuk pengembangan bagi komunitas pemustaka. Pada item ini pemustaka tidak mengharapkan terlalu tinggi mengenai pengembangan diri dalam perpustakaan digital SiBooky dan kualitas layanan yang dihasilkan pun juga rendah. Namun, item ini memiliki keterkaitannya dengan fungsi perpustakaan yaitu pendidikan. Dalam Basuki (1991) menjelaskan fungsi pendidikan dalam perpustakaan yaitu pemustaka dapat melakukan pembelajaran dalam perpustakaan dengan menggunakan fasilitas yang terdapat. Terkait dengan pengembangan diri pada komunitas pemustaka pada perpustakaan digital SiBooky, pengelola perlu melakukan penawaran kegiatan berupa pendidikan dengan memanfaatkan yang berada dalam perpustakaan digital SiBooky. Kegiatan pengembangan tersebut dapat berupa kegiatan bagaimana cara memaksimalkan koleksi pada perpustakaan digital, literasi digital, dan lain-lain yang bertujuan untuk pengembangan diri bagi komunitas pemustaka pada perpustakaan digital SiBooky.

Pada item nomor 23 menyatakan “Perpustakaan digital SiBooky memberikan pembaharuan ketika saya memberi masukan”. Item pernyataan tersebut menyatakan perpustakaan digital SiBooky memberikan pembaharuan ketika terdapat masukan. Pemberian saran masukan terhadap perpustakaan atau perpustakaan digital dapat membantu pemenuhan kebutuhan koleksi dalam perpustakaan tersebut. Seperti halnya dalam Fikri (2021) pemberian saran tersebut dapat membantu untuk menambahkan katalog yang terdapat pada perpustakaan. Namun, pada perpustakaan digital SiBooky pemustaka merasa saran yang diberikan belum dapat direalisasikan oleh pengelola. Meskipun, pada item pernyataan ini item pernyataan ini tidak terlalu diharapkan oleh pemustaka dan item pernyataan ini memiliki kualitas

layanan yang rendah. Meskipun, pada item pernyataan memiliki harapan yang rendah, pengelola tetap perlu melakukan perbaikan dengan cara menampung saran dan masukan dari pemustaka dan merealisasikan masukan atau saran yang mana yang dapat bermanfaat pada pemustaka. Agar pemustaka dapat memberikan masukan atau saran terus menerus terhadap perpustakaan digital SiBooky yang berguna untuk perpustakaan digital SiBooky tersebut.

Pada kuadran IV memiliki pernyataan berlebihan, meskipun semua item bernilai negatif. Namun, pada kuadran ini memiliki arti item pernyataan memiliki kualitas layanan yang tinggi serta harapan pemustaka yang rendah. Item pernyataan yang terdapat dalam pernyataan ini diabaikan saja, jika ingin melakukan sebuah perbaikan/ peningkatan sebaiknya sumber dayanya dialihkan ke item-item yang memiliki harapan pemustaka yang lebih tinggi. Disebabkan pemustaka berharap item pernyataan tersebut sesuai harapannya. Item pernyataan yang terdapat pada kuadran IV ini yaitu item nomor 8, 14, 15, dan 20 yang memiliki pernyataan antara lain yaitu sinergitas fitur-fitur yang terdapat pada perpustakaan digital SiBooky, pemustaka dapat memberikan saran terhadap koleksi yang dibutuhkan, berkomunikasi dengan petugas/ pustakawan jika terjadi kendala, dan merasa aman atau tidak khawatir saat mengakses koleksi yang terdapat pada perpustakaan digital SiBooky.

Meskipun berdasarkan analisis *importance-performance analysis* (IPA) masih terdapat beberapa item yang perlu dilakukan perbaikan atau peningkatan. Namun sebagian pemustaka menyatakan puas terhadap kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky berdasarkan *customer satisfaction index* (CSI) yang menghasilkan persentase sebesar 73,80%.

4. Simpulan

Berdasarkan *Importance-Performance Analysis* (IPA) didapatkan bahwasanya kualitas layanan yang dihasilkan oleh perpustakaan digital SiBooky ini masih jauh dari harapan dari pemustaka, hal tersebut dapat dilihat dari nilai *gap* yang dihasilkan pada setiap indikator berdasarkan metode *DigiQUAL* memiliki hasil negatif. Nilai *gap* terbesar yaitu terdapat pada item nomor 21 yaitu sebesar -0,47, pada item pernyataan tersebut terdapat pada indikator *role of federations* yang menyatakan pada perpustakaan digital SiBooky dapat mengakses perpustakaan digital lainnya. Mengenai perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak pengelola perpustakaan digital SiBooky untuk nilai *gap* yang bernilai negatif ini dapat memperhatikan pembahasan pada analisis kuadran, perbaikan ini dapat dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan dengan memprioritaskan item pernyataan yang memasuki pada kuadran I.

Sedangkan, berdasarkan pada *customer satisfaction index* (CSI) menyatakan kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan digital SiBooky sebesar 73,80%, hal tersebut menyatakan bahwa kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan digital SiBooky masuk dalam kategori puas. Meskipun berdasarkan *customer satisfaction index* (CSI) menyatakan puas, pihak pengelola perpustakaan digital SiBooky tersebut perlu meningkatkan kualitas layanan perpustakaan digital agar pemustaka merasa lebih nyaman dan peningkatan kualitas tersebut harus dilakukan secara berkelanjutan.

Daftar Pustaka

- Ahmad, M., & Abawajy, J. H. (2014). Digital Library Service Quality Assessment Model. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 129, 571–580. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.03.715>
- Ali, M. Y., & Gatiti, P. (2020). The COVID-19 (Coronavirus) pandemic: reflections on the roles of librarians and information professionals. *Health Information and Libraries Journal*, 37(2). <https://doi.org/10.1111/hir.12307>
- Association of Research Libraries. (2005). *DigiQUAL : Charting Digital Library Service Quality*. <http://www.digiquall.org/>, diakses pada 28 Oktober 2022.
- Azwar, S. (2009). *Metode Penelitian*. Pustaka Belajar.
- Basuki, S. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*.
- Darma, B. (2021). Statistika Penelitian Menggunakan Spss (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2). In *Guepedia*.
- Fatmawati, E. (2011). Kajian Teoritis Mengenai Metode LibQUAL+TM untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan. *Jurnal Ilmiah Kepustakawanan "Libraria,"* 1(1).
- Fatmawati, E. (2013). *Matabaru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL ke LibQUAL+TM*. Sagung Seto.
- Fikri, K. (2021). Konsep Pembaharuan Sistem Katalog Perpustakaan (Studi Kasus: Perpustakaan Universitas Di D.I Yogyakarta). *Jurnal Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 6(3). <https://doi.org/10.25077/teknosi.v6i3.2020.116-128>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). Multivariate Data Analysis. In *Vectors*. <https://doi.org/10.1016/j.ijpharm.2011.02.019>
- Internet, A. P. J. (2022). https://apjii.or.id/berita/detail/apjii-di-indonesia-digital-outlook-2022_857, diakses pada 16 September 2022.
- Kurniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z.. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pandiva Buku.
- Kyrillidou, M., & Giersch, S. (2005). Developing the DigiQUAL protocol for digital library evaluation. *Proceedings of the ACM/IEEE Joint Conference on Digital Libraries*. <https://doi.org/10.1145/1065385.1065426>
- Laksmi. (2019). Modul 1: Pengembangan Koleksi. In *Pengembangan Koleksi*.
- Sari, A. C., Hartina, R., Awalia, R., Irianti, H., & Ainun, N. (2018). Komunikasi dan Media Sosial. *Jurnal The Messenger*, 3(2).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sun, J., & Yuan, B.-Z. (2012). Development and Characteristic of Digital Library as a Library Branch. *IERI Procedia*, 2. <https://doi.org/10.1016/j.ieri.2012.06.044>
- Supranto, J. (1997). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. In *Penerbit Rineka Cipta, Jakarta*.

- Susanto, S. E. (2010). Desain dan Standar Perpustakaan Digital. *Jurnal Pustakawan Indonesia*. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 10(2), 17–23.
- Tedd, L. A., & Large, A. (2005). Digital libraries: Principles and practice in a global environment. In *Digital Libraries: Principles and Practice in a Global Environment*. K. G. Saur Verlag GmbH.
- Tjiptono, F., & Chandra, Gregory. (2004). Service, Quality dan Satisfaction. Yogyakarta; Andi. *Jurnal of Business and Management Sciences*, 4(4).
- Ubersuggest.(2022).*Ubersuggest*.
https://app.neilpatel.com/en/traffic_analyzer/overview?domain=https%3A%2F%2Fsibooky.semarangkota.go.id%2F&lang=id&locId=2360, diakses pada 17 September 2022.
- Wenige, L., & Ruhland, J. (2018). Retrieval by recommendation: using LOD technologies to improve digital library search. *International Journal on Digital Libraries*, 19(2–3).
<https://doi.org/10.1007/s00799-017-0224-8>
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa : Desain Servqual, QFD, dan Kano* (2nd ed.). Penerbit Indeks.
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah : Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1). <https://doi.org/10.18592/tarbiyah.v7i1.2100>