DIMENSI KUALITAS LAYANAN PADA PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

(Studi Deskripstif Tentang Dimensi Kualitas Layanan Jurnal Elektronik (*E-journal*) Pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)

Astri Iga (071116072)

Abstrak

Perpustakaan merupakan suatu lembaga non profit dimana bertugas sebagai penyedia informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Banyak informasi yang disajikan oleh perpustakaan, salah satunya ialah *e-journal* (jurnal elektronik). *E-journal* merupakan publikasi yang membahas berbagai macam ilmu pendidikan serta penelitian yang memiliki interval jangka waktu terbit berkesinambungan yang dikemas dalam bentuk digitalisasi. Disini perpustakaan tidak hanya sekedar menyajikan sebuah informasi saja, melainkan juga memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas agar pengguna merasa senang dan nyaman sehingga pengguna akan datang kembali untuk mengunjungi perpustakaan. Pada penelitian ini, peneliti ingin mengetahui dan menggambarkan mengenai kualitas layanan *e-journal* di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan menggunakan lima dimensi kualitas layanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) yaitu Bukti fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang yang menggunakan layanan *e-journal* di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penarikan sampel menggunakan *purposive sampling* yaitu menggunakan sampel yang diambil atas beberapa kriteria atau pertimbangan tertentu. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuisioner, observasi dan dokumentasi. Pengukuran variabelnya menggunakan skala Likert dengan empat skala.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *e-journal* di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yaitu sebesar 2,86 yang dikategorikan baik. Berdasarkan hal tersebut, maka perpustakaan masih perlu meningkatkan kualitas pelayanannya terutama dari aspek *Assurance* (Jaminan) dimana sebanyak 52% responden menilai koleksi *e-journal* yang disediakan oleh perpustakaan masih kurang sesuai dengan keinginan/kebutuhan pengguna sehingga perlu ditambahkan *e-journal* baru yang sesuai dengan keinginian/kebutuhan pemustaka.

Kata Kunci: *e-journal*, kualitas layanan, perpustakaan UIN Sunan Kalijaga

Abstract

Library is a non profit organization which served as a provider of information needed by the people. Much of informations presented by the library, one of them is an e-journal (electronic journal). E-journal is a publication that discusses a wide variety of science educations and researches which have published a continuous interval period are packaged in the form of digitization. Here, the library does not just present an information, but also provide good service and quality to make people feel happy and comfortable so the users will come back to visit the library. In this study, researcher wanted to know and describe the quality of the e-journal in library UIN Sunan Kalijaga using five dimensions of service quality proposed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1998), namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and Empathy. This study uses descriptive quantitative research. The population in this study were students UIN Sunan Kalijaga with a total sample of 100 people who use e-journal in the Library UIN Sunan Kalidjaga Yogyakarta. Sampling using purposive sampling that is using samples taken on some specific criteria or considerations. Data was collected using questionnaires, observation and documentation. Measurement variables using a Likert scale with four scale.

These results indicate that the quality of service e-journal in the Library UIN Sunan Kalijaga that is equal to 2.86 are considered good. Based on this, the library still needs to improve the quality of its services, especially from the aspect of Assurance (Security) where as many as 52% of respondents rate the e-journal collections provided by the library are still not in accordance with the wishes / needs of users so it is necessary to add a new e-journal in accordance with wants / needs librarian.

Keywords: e-journal, quality of service, UIN Sunan Kalijaga library

Pendahuluan

Perpustakaan merupakan lembaga yang menyediakan berbagai informasi bagi penggunanya. Pengguna perpustakaan dapat mencari informasi dari berbagai koleksi yang telah disediakan oleh perpustakaan, selain sebagai pusat dan sumber informasi, perpustakaan harusnya mengedepankan kualitas pelayanan untuk penggunanya agar pengguna tersebut merasa nyaman pada saat berada di perpustakaan. Semakin majunya teknologi, perpustakaan terus berbenah agar tidak ketinggalan dengan media penyedia informasi yang lain. Munculnya perpustakaan digital (*e-library*) menunjukkan bukti bahwa perpustakaan berusaha mempermudah penggunannya untuk mencari informasi tanpa harus datang ke perpustakaan.

Munculnya perpustakaan digital yang memudahkan penggunanya untuk mengakses koleksi perpustakaan melalui internet, membuat perpustakaan terus berbenah dalam segi layanannya. Salah satu contoh layanan yang digunakan pada perpustakaan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi seperti internet adalah layanan *e-journal*. *E-journal* adalah publikasi yang membahas berbagai macam ilmu pendidikan serta penelitian yang memiliki interval jangka waktu terbit berkesinambungan yang dikemas dalam bentuk digitalisasi (sumber:

http://elib.unikom.ac.id). *E-journal* merupakan bentuk jurnal ilmiah yang sejak awal penulisan, administrasi, sampai pada publikasinya menggunakan perangkat elektronik dan tidak memiliki jurnal dalam bentuk cetak. Keberadaan jurnal ilmiah dalam bentuk elektronik ini sangat diminati oleh pemakai atau pengguna perpustakaan karena mudah dan cepat dalam mengaksesnya. Pada umumnya *e-journal* digunakan oleh pengguna sebagai pemenuhan tugas-tugas kuliah maupun sebagai pendukung materi penelitian atau studi kasus untuk penyelesaian tugas akhir mahasiswa.

Pelayanan yang memanfaatkan teknologi diharapkan dapat meningkatkan pelayanan perpustakaan agar pengguna dapat merasakan kepuasan ketika menggunakan perpustakaan tersebut. Pelayanan tersebut menjadi salah satu faktor yang penting untuk meningkatkan kualitas perpustakaan dan kepuasan pengguna. Untuk membuat pengguna loyal dan kembali menggunakan jasa perpustakaan, maka perpustakaan tersebut harus memberikan pelayanan prima terhadap penggunanya.

Pelayanan prima merupakan kepedulian terhadap pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan (Barata, 2003: 27). Pelayanan prima ini dapat terwujud jika kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya dapat berjalan dengan selaras.

Penggunaan teknologi di dalam pelayanan perpustakaan diharapakan dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Kualitas sendiri menurut Goestsh dan Davis (1994) dalam Tjiptono (2004:5) merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan suatu lembaga atau perusahaan. Seperti pada penelitian Ryka Puspitasari (2013) yang menyebutkan bahwa variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna pada perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Abdi Husada Tulungagung adalah variabel kualitas layanan pengguna. Selain itu Hardiantara (2012) juga menyebutkan bahwa fasilitas yang disediakan Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya menjadi salah satu faktor yang dapat membuat para pengguna tertarik untuk kembali mengunjungi perpustakaan.

Penerapan teknologi informasi pada layanan perpustakaan tidak menutup kemungkinan terjadinya *trouble* pada saat layanan tersebut digunakan. Dari hasil observasi dan selama kegiatan magang serta pada saat penyebaran kuisioner di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga peneliti menemukan beberapa mahasiswa yang mengeluh saat menggunakan layanan *e-journal*. Layanan *e-journal* yang ada pada perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, dalam penelusurannya sering kali sulit untuk diakses oleh mahasiswa dan kecepatan *wiffi* yang masih sering lambat, serta adanya *trouble* jaringan pada internet. selain itu ada beberapa mahasiswa UIN Sunan Kalijaga yang saya wawancarai mengenai penggunaan *e-journal*, banyak mahaiswa UIN yang belum pernah sama sekali menggunakan layanan *e-journal* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan mereka tidak mau menggunakannya karena ada teman mereka yang pernah menggunakan layanan tersebut tetapi yang dicari tidak ada.

Sehubungan dengan hal diatas, kondisi yang terjadi di lapangan menjelaskan bahwa kualitas layanan *e-journal* yang disediakan pihak perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta masih terdapat kekurangan, dengan pendapat dari pengguna/mahasiswa yang menilai bahwa kualitas layanan yang disediakan masih belum optimal sehingga tidak sesuai dengan yang diharapkan pengguna. Berdasarkan latar belakang diatas dan fenomena yang terjadi, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan menggambarkan dimensi kualitas layanan *e-journal* yang ada di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Peneliti ingin menggambarkan layanan *e-journal* pada perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta terhadap kualitas layanan yang telah diberikan oleh pihak perpustakaan kepada pengguna hingga saat ini. Untuk mengukur kualitas pelayanan yang ada pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas jasa, yakni meliputi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Ratnasari & Aksa, 2011:108). Peneliti memilih lima dimensi kualitas layanan jasa tersebut karena model pengukuran kualitas pelayanan ini sudah banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di berbagai bidang sehingga dapat digunakan untuk mengukur pelayanan *e-journal* dari pihak penyedia jasa maupun sistem layanan *e-journal* di perpustakaan.

Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah, bagaimanakah kualitas layanan jurnal elektronik (*e-journal*) pada perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta ditinjau dari dimensi kualitas layanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*)?

Tinjauan Pustaka

Layanan

Layanan merupakan suatu keterampilan atau bantuan tertentu yang diberikan kepada konsumen dengan memberikan barang atau jasa tanpa disertai pemindahan kepemilikan atas suatu barang atau jasa tersebut. Menurut kotler (2006) dalam Wijaya (2011) layanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud) serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Sumayang (2003) dalam Wijaya (2011) yang menyatakan bahwa jasa/pelayanan ialah sesuatu yang diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, sehingga jasa atau pelayanan merupakan akibat yang dapat dirasakan setelah tindakan dilakukan. Dari kedua pendapat tersebut, dengan demikian jasa/pelayanan merupakan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud dan merupakan perbuatan yang ditawarkan oleh satu orang atau kelompok kepada orang lain.

Layanan *e-journal* pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga merupakan layanan yang terdapat pada ruangan koleksi referensi, menurut P. Sumardji (1992) pelayanan referensi merupakan salah satu kegiatan pokok yang khusus melayani/menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai/pengunjung perpustakaan. Adanya pelayanan pada perpustakaan bertujuan untuk mengarahkan pemakai/pengunjung perpustakaan menemukan informasi yang dibutuhkan dengan tepat dan cepat, memampukan pemakai/pengunjung perpustakaan menelusur informasi dengan menggunakan berbagai pilihan sumber informasi yang lebih luas, serta memampukan pemakai/pengunjung perpustakaan menggunakan setiap bahan pustaka koleksi referensi dengan lebih tepat guna.

Kualitas Layanan Jasa

Kualitas dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan atau tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Kualitas juga dapat diartikan seperti, (a) Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan layanan/produk yang dapat memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk maupun layanan yang diberikan; (b) Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan maupun kerusakan. Menurut Goetsch dan Davis (1994) kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Adapun karakteristik jasa/pelayanan yang dapat diuraikan oleh Tjiptono (1997) (dalam Wijaya, 2011: 151) Antara lain, (1) *Intangible* (tidak berwujud) yaitu jasa/pelayanan bersifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan, serta tidak dapat dinikmati oleh konsumen sebelum jasa tersebut dibeli; (2) *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan) yaitu pada umumnya jasa dihasilkan dan dirasakan pada waktu bersamaan. Apabila seseorang memberikannya kepada pihak lain, maka orang itu tetap merupakan bagian dari jasa tersebut; (3) *Variability* (bervariasi) yaitu jasa sangat bervariasi dan senantiasa mengalami perubahan, tegantung dari siapa peyedia jasa, siapa yang menerima jasa, serta kapan dan dimana jasa tersebut diberikan; (4) *Perishability* (tidak tahan lama) yaitu jasa tidak dapat disimpan dan sifatnya mudah lenyap, sehingga daya tahan suatu jasa tergantung pada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Kualitas layanan jasa menurut Lewis dan Booms (1983) yang dikutip oleh Tjiptono (1997) dalam Wijaya (2011:152) merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspetasi pelanggan. Sedangkan menurut Kotler (1994) dalam Tjiptono (2004: 61) kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Dengan demikian citra kualitas pelayanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedian jasa melainkan dari pelanggan, karena pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa.

Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa

Parasuraman dkk (1998) menemukan bahwa terdapat lima dimensi kualitas yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yakni (Ratnasari & Aksa, 2011:108), (1) *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, seperti fasilitas fisik, (teknologi peralatan dan perlengkapan yang digunaka), serta penampilan pegawai; (2) *Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan baik dari pegawai maupun sistem yang digunakan, untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjiakan secara akurat dan terpercaya. Pelayanan yang diberikan juga harus sesuai dengan harapan pelanggan, dengan memberikan pelayanan tanpa kesalahan, kinerja yang tepat waktu, dan sikap simpatik; (3) *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas; (4) *Assurance* atau jaminan yaitu pengetahuan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pemustaka terhadap perpustakaan; (5) *Emphaty* yaitu memberikan perhatian, tulus, dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan maupun kebutuhan pelanggan secara spesifik.

Teknologi Informasi

Teknologi informasi merupakan perubahan informasi dalam bentuk cetak menjadi informasi digital. Teknologi informasi sendiri menurut Oxford (1995) (dalam Kadir, 2003:13) merupakan studi atau penggunaan peralatan elektronika, terutama komputer, untuk menyimpan, menganalisa, dan mendistribusikan informasi apa saja termasuk kata-kata, bilangan dan gambar. Teknologi informasi juga dapat diartikan sebagai seperangakat alat seperti komputer yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, maupun memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas (Wardiana, 2002).

Penggunan teknologi informasi dalam kehidupan sehari-hari dapat mempermudah pertukaran informasi maupun data, sehingga penyebaran pengetahuan tersebut menjadi begitu cepat. Teknologi informasi saat ini telah menyebar hampir disemua bidang dan banyak digunakan dalam pengelolaan pekerjaan karena daya efektivitas dan efisiensinya yang sudah terbukti mampu mempercepat kinerja. Kecepatan kinerja pada akhirnya akan meningkatkan keuntungan atau omset yang masuk, baik secara finansial maupun jaringan (Supriyanto & Muhsin, 2008:13).

Teknologi informasi sudah banyak digunakan pada sistem di beberapa instansi ataupun perpustakaan, dengan menggunakan teknologi informasi dapat mempercepat kinerja pegawai perpustakaan dalam pengelolaan koleksi maupun pelayanan terhadap pemustaka. Dalam Supriyanto & Muhsin (2008) penerapan teknologi informasi di perpustakaan dapat

difungsikan dalam berbagai bentuk, antara lain (a) Teknologi informasi digunakan sebagai sistem informasi manajemen perpustakaan. Bidang pekerjaan yang dapat diintegrasikan dengan sistem informasi perpustakaan adalah pengadaan koleksi, pengolahan koleksi, sirkulasi bahan pustaka, pengelolaan anggota, statistik dan sebagainya; (b) Teknologi informasi digunakan sebagai sarana untuk menyimpan, mendapatkan, dan menyebarluaskan informasi ilmu pengetahuan dalam format digital, seperti yang sering dikenal dengan perpustakaan digital. Kedua fungsi tersebut dapat terpisah maupun terintegrasi dalam suatu sistem informasi, tergantung dari kemampuan *software* yang digunakan, sumber daya manusia, serta infrastruktur peralatan teknologi informasi yang mendukung keduanya.

Metode Penelitian

Penelitian dimensi kualitas layanan *e-journal* pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menggunakan pendekatan kuantitatif bersifat deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang menggunakan layanan *e-journal*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan menggunakan sampel *purposive*.

Hasil dan Pembahasan

1. Kualitas Layanan *E-journal* atas Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

   Dimensi *Tangible* (bukti fisik) diperoleh dari respon responden yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel III.42 Tingkat Dimensi *Tangible* (Bukti Langsung) Layanan *E-journal* di Perpustakaan UIN SUKA

Pernyataan	Tanggapan Pemustaka								N	Skor	Rata-Rata	Keterangan
	SS		S		KS		TS					
	4		3		2		1					
Jam operasional konsisten	23	23%	59	59%	9	9%	9	9%	100	296	2,96	Baik
Jam buka layanan *e-journal* adalah waktu beroperasi yang ideal	26	26%	63	63%	10	10%	1	1%	100	314	3,14	Baik
Lokasi layanan *e-journal* sangat strategis dan mudah ditemukan	33	33%	47	47%	19	19%	1	1%	100	312	3,12	Baik

Ruang layanan *e-journal* luas	27	27%	51	51%	19	19%	3	3%	100	302	3,02	Baik
Fasilitas di ruangan layanan *e-journal* membuat pemustaka nyaman	23	23%	53	53%	22	22%	2	2%	100	297	2,97	Baik
Kebersihan ruang layanan *e-journal* selalu terjaga	40	40%	54	54%	4	4%	2	2%	100	332	3,32	Sangat Baik
Tampilan website e-journal sangat menarik	23	23%	48	48%	28	28%	1	1%	100	293	2,93	Baik
Pada website e-journal terdapat "helper"	24	24%	56	56%	17	17%	3	3%	100	301	3,01	Baik
Tampilan "menu" pada website e-journal sudah memenuhi kebutuhan	16	16%	51	51%	32	32%	1	1%	100	282	2,82	Baik
Total Rata-Rata											**27,29**	
Rata-Rata Skor Keseluruhan											**3,03**	**Baik**

Sumber: Olahan data peneliti

Berdasarkan dimensi kualitas layanan ini, meliputi komponen yang berkaitan dengan bukti langsung dari tampilan ruangan, fasilitas yang disediakan di dalam ruangan dan tampilan dari sistem layanan *e-journal*. Tabel tersebut menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan variabel *Tangible* adalah 3,03 dengan kategori baik. Sehubungan dengan beberapa temuan data peneliti diatas sesuai dengan pendapat Parasuraman dkk dalam Ratnasari & Aksa (2011) yang menjelaskan bahwa *Tangible* merupakan kemampuan suatu lembaga/perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal dari segi penampilan atau bukti secara fisik maupun keadaan sekitarnya yang diberikan oleh penyedia jasa kepada pengguna/penerima jasa tersebut. Seperti Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang menyediakan layanan *e-journal* dengan fasilitas yang lengkap serta ruangan yang selalu bersih. Tidak hanya dari penampilan ruangannya saja, tampilan dari sistem/website layanan *e-journal* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta juga

sangat menarik serta menu-menu yang disediakan lengkap dan sesuai kebutuhan pemustaka.

2. Kualitas Layanan *E-journal* atas Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *Reliability* (keandalan) diperoleh dari respon responden yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel III.43 Tingkat Dimensi *Reliability* (Keandalan) Layanan *E-journal* di Perpustakaan UIN SUKA

Pernyataan	Tanggapan Pemustaka								N	Skor	Rata-Rata	Keterangan
	SS		S		KS		TS					
	4		3		2		1					
E-journal dapat diakses dengan mudah tanpa kendala	21	21%	40	40%	32	32%	7	7%	100	275	2,75	Baik
Penelusuran *e-journal* sangat cepat	19	19%	53	53%	26	26%	2	2%	100	289	2,89	Baik
Hasil penelusuran *e-journal* yang muncul sesuai dengan *keyword*	21	21%	56	56%	21	21%	2	2%	100	296	2,96	Baik
Hasil penelusuran e-journal sesui dengan informasi yang dibutuhkan	12	12%	37	37%	48	48%	3	3%	100	258	2,58	Baik
Total Rata-Rata											**11,18**	
Rata-Rata Skor Keseluruhan											**2,8**	**Baik**

Sumber: Olahan data peneliti

Dalam dimensi kualitas layanan ini, meliputi komponen yang berkaitan dengan kemapuan dari sebuah sistem layanan *e-journal*, baik dari kemudahan, kecepatan, maupun hasil penulusuran informasi pada saat mengakses layanan *e-journal*. Tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan variabel *Reliability* adalah 2,8 dengan kategori baik. Berdasarkan beberapa temuan data tersebut senada dengan pendapat Parasuraman dkk dalam Ratnasari & Aksa (2011) yang menjelaskan bahwa *Tangible* merupakan kemampuan suatu lembaga/perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal dari segi penampilan atau bukti secara fisik maupun keadaan sekitarnya yang

diberikan oleh penyedia jasa kepada pengguna/penerima jasa tersebut. Seperti Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang menyediakan layanan *e-journal* dengan fasilitas yang lengkap serta ruangan yang selalu bersih. Tidak hanya dari penampilan ruangannya saja, tampilan dari sistem/website layanan *e-journal* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta juga sangat menarik serta menu-menu yang disediakan lengkap dan sesuai kebutuhan pemustaka.

3. Kualitas Layanan *E-journal* atas Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)
   Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) diperoleh dari respon responden yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel III.44 Tingkat Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) Layanan *E-journal* di Perpustakaan UIN SUKA

Pernyataan	Tanggapan pemustaka								N	Skor	Rata-Rata	Keterangan
	SS		S		KS		TS					
	1		2		3		4					
Petugas memiliki inisiatif sendiri	14	14%	47	47%	37	37%	2	2%	100	273	2,73	Baik
Petugas memberikan respon yang cepat	11	11%	49	49%	38	38%	2	2%	100	269	2,69	Baik
Petugas selalu memberi arahan tutorial layanan	15	15%	61	61%	24	24%	0	0%	100	291	2,91	Baik
Petugas selalu *stanby* di ruangan	19	19%	51	51%	29	29%	1	1%	100	288	2,88	Baik
Ada banyak petugas pada ruang layanan *e-journal*	6	6%	37	37%	53	53%	4	4%	100	245	2,45	Cukup Baik
Solusi yang diberikan petugas sangat memuaskan	15	15%	45	45%	36	36%	4	4%	100	271	2,71	Baik
Sistem *e-journal* memberikan informasi secara otomatis jika ada masalah	13	13%	61	61%	25	25%	1	1%	100	286	2,86	Baik

Sistem *e-journal* secara otomatis menampilkan pilihan *keyword*	14	14%	65	65%	21	21%	0	0%	100	293	2,93	Baik
Navigasi Interface sistem *e-journal*	15	15%	56	56%	28	28%	1	1%	100	285	2,85	Baik
Total Rata-Rata											**25,01**	
Rata-Rata Skor Keseluruhan											**2,79**	**Baik**

Sumber: Olahan data peneliti

Dalam dimensi kualitas layanan ini, meliputi komponen yang berkaitan dengan kemampuan petugas layanan *e-journal* dalam melayani pemustaka, baik dari respon, inisiatif pengguna, penyelesaian masalah, keberadaan petugas maupun kemampuan sistem layanan *e-journal* yang memberikan informasi secara otomatis pada saat di gunakan oleh pemustaka. Berdasarkan temuan data mengenai variabel *Responsiveness* dengan rata-rata keseluruhan yaitu sebesar 2,79 yang dikategorikan baik. Penemuan data tersebut senada dengan pernyataan Parasuraman dkk dalam Ratnasari & Aksa (2011) bahwa *Responsiveness* (Ketanggapan) merupakan dimana petugas memiliki kemauan untuk membantu pemustaka dalam pemberian jasa yang cepat, tanggap serta memiliki inisiatif yang tinggi dengan penyampaian informasi yang jelas. Tetapi dalam jumlah petugas pada layanan *e-journal* masih kurang dengan rata-rata 2,45 mengenai banyaknya petugas layanan *e-journal* dalam membantu dan melayanai pemustaka, deskripsi mayoritas reponden memilih opsi Kurang Setuju sebesar 53% sedangkan untuk responden yang memilih opsi Tudak Setuju sebesar 4%. Sehubungan dengan hal tersebut, maka sebaiknya ditambahkannya staf baru pada layanan *e-journal* yang memahami tata cara pelayanan tersebut.

4. Kualitas Layanan *E-journal* atas Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* (jaminan) diperoleh dari respon responden yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel III.45 Tingkat Dimensi *Assurance* (Jaminan) Layanan *E-journal* di Perpustakaan UIN SUKA

Pernyataan	Tanggapan Pemustaka								N	Skor	Rata-Rata	Keterangan
	SS		S		KS		TS					
	4		3		2		1					
Koleksi *e-journal* perpustakaan lengkap dan beragam	18	18%	47	47%	33	33%	2	2%	100	281	2,81	Baik
Koleksi *e-journal* sesuai dengan keinginan/kebutuhan pemustaka	14	14%	34	34%	50	50%	2	2%	100	260	2,6	Baik
E-journal perpustakaan sesuai dengan jurusan di UIN SUKA	18	18%	68	68%	12	12%	2	2%	100	302	3,02	Baik
Koleksi *e-journal* selalu *up to date*	13	13%	54	54%	30	30%	3	3%	100	277	2,77	Baik
Penguasaan bidang kerja petugas	10	10%	62	62%	27	27%	1	1%	100	281	2,81	Baik
Kemampuan petugas dalam menjawab/ menangani masalah	13	13%	65	65%	22	22%	0	0%	100	291	2,91	Baik
Petugas terampil dalam melayani pemustaka	16	16%	54	54%	29	29%	1	1%	100	285	2,85	Baik
Informasi yang di berikan petugas sangat jelas, merinci dan mudah dipahami	16	16%	54	54%	29	29%	1	1%	100	285	2,85	Baik
Total Rata-Rata											**22,62**	
Rata-Rata Skor Keseluruhan											**2,83**	**Baik**

Sumber: Olahan Data Peneliti

Dimensi kualitas layanan ini, meliputi komponen yang berkaitan dengan kemampuan petugas layanan *e-journal* dalam penguasaan bidang kerja, tata cara pelayanan, penyampaian informasi, maupun ketersedian koleksi *e-journal* pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan variabel *Assurance* adalah 2,83 dengan kategori baik. Hal ini senada dengan pernyataan Parasuraman dkk dalam Ratnasari & Aksa (2011) bahwa *Assurance* (jaminan) merupakan pengetahuan dan kemampuan para pegawai maupun perpustakaan untuk menumbuhkan rasa percaya pemustaka terhadap perpustakaan, tetapi *e-journal* yang dilanggan oleh Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tidaklah sesuai dengan keinginan/kebutuhan pemustaka, karena pada saat pemustaka menggunakan layanan *e-journal*, informasi yang mereka butuhkan sering tidak ada/tidak sesuai dengan keinginannya, hal tersebut ditunjukkan reponden memilih opsi Kurang Setuju sebanyak 50% dan untuk responden yang memilih opsi Tidak Setuju sebanyak 2%, sehingga tidak sesuai dengan pernyataan Parasuraman dkk dalam Ratnasari & Aksa diatas.

5. Kualitas Layanan *E-journal* atas Dimensi *Emphaty* (Empati)

Dimensi *Emphaty* (empati) diperoleh dari respon responden yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel III.46 Tingkat Dimensi *Emphaty* (Empati) Layanan *E-journal* di Perpustakaan UIN SUKA

Pernyataan	Tanggapan Pemustaka								N	Skor	Rata-Rata	Keterangan
	SS		S		KS		TS					
	4		3		2		1					
Petugas selalu perhatian dan tidak acuh	14	14%	46	46%	40	40%	0	0%	100	274	2,74	Baik
Petugas selalu sabar, ramah dan telaten menerima keluhan/kritik/saran	11	11%	55	55%	33	33%	1	1%	100	276	2,76	Baik
Petugas memberikan arahan tutorial *e-journal* dengan sabar dan tidak tergesa-gesa	14	14%	63	63%	23	23%	0	0%	100	291	2,91	Baik
Petugas berkomunikasi dengan sopan, ramah dan sabar	15	15%	60	60%	24	24%	1	1%	100	289	2,89	Baik

Petugas berkomuni kasi dengan intonasi yang lemah lembut, tidak kasar dan tidak tergesa-gesa	13	13%	59	59%	27	27%	1	1%	100	284	2,84	Baik
Total Rata-Rata											**14,14**	
Rata-Rata Skor Keseluruhan											**2,83**	**Baik**

Sumber: Olahan data peneliti

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan variabel *Emphaty* adalah 2,83 dengan kategori baik. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Parasuraman dkk dalam Ratnasari & Aksa (2011) yang menjelaskan bahwa *Emphaty* disini sebagai dimensi kualitas layanan yang memberikan perhatian yang tulus dan sabar yang bersifat individual atau pribadi kepada pemustaka dengan berupaya memahami keinginan pemustaka maupun kebutuhan pemustaka secara spesifik. Pemustaka menilai bahwa petugas layanan *e-journal* di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta selain sabar, ramah dan telaten dalam memberikan pelayanan, petugas juga selalu sopan dan tidak tergesa-gesa dalam berkomunikasi dengan pemustaka, sehingga pemustaka merasa nyaman serta mudah memahami informasi yang disampaikan oleh petugas.

6. Kualitas Layanan *e-journal* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Tabel III.47 Rata-Rata Keseluruhan Dimensi Kualitas Layanan

Dimensi Kualiatas Layanan	Rata-Rata	keterangan
Tangible	3,03	Baik
Reliability	2,8	Baik
Responsiveness	2,79	Baik
Assurance	2,83	Baik
Emphaty	2,83	Baik
Total	**14,28**	
Total Rata-Rata	**2,86**	**Baik**

Sumber: Olahan data peneliti

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa kualitas layanan *e-journal* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka. hal tersebut dapat dilihat dari rata-rata keseluruhan yang di dapatkan dari kelima dimensi kualitas layanan yaitu sebesar 2,86 yang dikategorikan baik. Deskripsi masing-masing rata-rata yang didapatkan dari kelima dimensi kualitas layanan antara lain *Tangible* (3,03), *Reliability* (2,8), *Responsiveness* (2,79), *Assurance* (2,83) dan *Emphaty* (2,83) dengan total rata-rata keseluruhan adalah 2,86 dengan kategori baik. Hal

tersebut senada dengan pernyataan Lewis dan Booms (1983) yang dikutip oleh Tjiptono (1997) dalam Wijaya (2011:152) bahwa kualitas layanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspetasi pelanggan. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Goestsh dan Davis (1994) dalam Tjiptono (2004) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kepuasan pengguna merupakan hal utama dan paling penting dalam kualitas pelayanan, dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai keinginan penggunanya, maka pengguna akan merasa puas dengan layanan yang disediakan dan mereka akan kembali untuk menggunakannya lagi. Seperti dalam penelitian Ryka Puspitasari (2013) yang menyatakan bahwa variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna adalah variabel kualitas layanan pengguna.

Penutup

Berdasarkan penelitian tentang kualitas layanan *e-journal* pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta mengenai lima dimensi kualitas layanan memiliki skala antara lain *Tangible* (Bukti Fisik) 3,03, *Realiability* (Kandalan) 2,8, *Responsiveness* (Ketanggapan) 2,79, *Assurance* (Jaminan) 2,83, *Emphaty* (Empati) 2,83. Dari data analisis diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan *e-journal* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memiliki layanan yang bagus/baik dengan total skala keseluruhan adalah 2,86. Hasil data tersebut senada dengan pernyataan Parasuraman dkk dalam Ratnasari & Aksa (2011) bahwa *Responsiveness* (Ketanggapan) merupakan dimana petugas memiliki kemauan untuk membantu pemustaka dalam pemberian jasa yang cepat, tanggap serta memiliki inisiatif yang tinggi dengan penyampaian informasi yang jelas.

Dari data tersebut dapat dirinci hasil penelitian sebagai berikut: (a) layanan *e-journal* dilihat dari dimensi *Tangible* memiliki jam buka layanan yang yang konsisten serta merupakan waktu yang ideal bagi pemustaka, ruangan yang luas dan bersih , fasilitas yang disediakan di dalam ruangan layanan *e-journal* sangat lengkap sehingga membuat pemustaka nyaman berada di dalam ruangan, selain itu tampilan website *e-journal* menarik dan memiliki menu-menu yang lengkap, serta terdapat menu *helper* untuk membantu pemustaka yang kesulitan dalam penggunaan layanan tersebut; (b) dimensi *Realiability* pada layanan *e-journal* memiliki kemapuan yang baik/handal karena penelusuran *e-journal* sangat cepat, hasil penelusuran yang ditampilkan sesuai dengan keyword yang digunakan oleh pemustaka; (c) untuk dimensi *Responsiveness*, petugas layanan *e-journal* memiliki inisiatif serta memberikan respon yang cepat/tanggap dalam melayani pemustaka. Petugas selalu memberikan arahan mengenai tata cara penggunaan layanan *e-journal* terhadap setiap pemustaka yang kebingungan pada saat menggunakan layanan tersebut. Solusi yang diberikan petugas dalam pemecahan masalah yang dialami oleh pemustaka sangat memuaskan, selain itu petugas selalu stanby di ruangan untuk melayani pemustaka. tetapi untuk jumlah petugasnya sendiri masih kurang sehingga perlu

ditambahkan petugas baru agar dapat mempercepat proses pelayanan pemustaka. untuk sistem layanan *e-journal* sendiri memiliki kemampuan yang bagus/baik sebab pada saat digunakan oleh pemustaka dapat menampilkan *keyword* secara otomatis serta memberikan informasi secara otomatis pula jika ada masalah. Kemudian untuk *navigasi interface* sistem *e-journal* memberikan informasi yang tepat dan sesuai dengan aksi/*navigasi* terhadap menu yang dipilih oleh pemustaka. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *e-journal* atas dimensi *Responsiveness* dapat dinilai baik akan tetapi masih perlu perningkatan lagi; (d) dimensi *Assurance* layanan *e-journal* memiliki koleksi *e-journal* yang sangat lengkap dan beragam, serta selalu *up to date*. Koleksi *e-journal* tersebut sangat sesuai dengan jurusan yang ada di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, tetapi meskipun memiliki koleksi *e-journal* yang lengkap dan beragam serta selalu *up to date*, *e-journal* tersebut dinilai masih belum sesuai dengan keinginan pengguna sehingga banyak mahasiswa yang tidak ingin menggunakan layanan *e-journal* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogayakarta kembali. Kemudian petugas layanan *e-journal* menguasai bidang kerjanya dengan baik dari tata cara penggunaan maupun pelayanan kepada pemustaka, selain itu petugas mampu menjawab/menangani permasalahan yang dihadapi pemustaka dengan baik dan memberikan informasi dengan jelas serta merinci sehingga pemustaka dapat memahaminya dengan mudah; (e) untuk dimensi *emphaty* pada layanan *e-journal*, petugas selalu perhatian kepada setiap pemustaka dengan bersikap selalu sabar, ramah, telaten dan tidak tergesa-gesa dalam memberikan arahan mengenai tata cara penggunana *e-journal* serta menerima keluhan/kritik maupun saran dari pemustaka. Petugas layanan *e-journal* dalam berkomunikasi dengan pemustaka selalu sopan dengan intonasi yang lemah lembut dan tidak kasar kepada pemustaka.

Dari hasil simpulan penelitian, diajukan saran-saran sebagai berikut: (a) pada dimensi *Assurance* masih terdapat kekurangan yaitu koleksi *e-journal* masih belum dapat memenuhi kebutuhan pemustaka, karena kurang tepat/sesuai dengan informasi yang diingkan oleh pemustaka untuk pemenuhan tugasnya, sehingga perpustakaan perlu menambahkan lagi koleksi *e-journal* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Untuk dapat mengetahuinya bisa dengan melalui kotak saran yang disediakan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogayakarta untuk mengetahui koleksi *e-journal* apa saja yang masih kurang/belum ada di perpustakaan; (b) pada dimensi *Responsiveness* mengenai jumlah petugas yang ada pada ruang layanan *e-journal* masih kurang, sehingga perlu ditambahkan petugas yang memahami layanan tersebut agar dapat mempercepat pelayanan pemustaka, dan jikalau salah satu petugas tidak ada di ruangan maka dapat digantikan dengan petugas lainnya agar tidak menunda pelayanan terhadap pemustaka yang membutuhkan bantuan; (c) layanan *e-journal* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga sebaikanya diperluas dengan dapat diaksesnya *e-journal* diluar lokasi UIN Sunan Kalijaga dan untuk mengakses *e-journal* tersebut diganti dengan *username* serta *password* menggunakan data mahasiswa agar dapat memudahkan pengguna yang akan menggunakan layanan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Barata, Atep Adya. 2003. ***Dasar-Dasar Pelayanan Prima***. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Hardiantara, Kurniawan. 2012. ***Persesi Pengguna Terhadap Dimensi Kualitas Layanan di Perpustakaan***. Skripsi. Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan: Universitas Airlangga.

Ratnasari, Ririn Tri. 2011. ***Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa***. Bogor: Ghalia Indonesia.

Ryka Puspitasari R.A.Z. 2013. ***Pengaruh Kualitas Layanan Teknis dan Kualitas Layanan Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Close Access Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hutama Abdi Husada Kabupaten Tulungagung***. Jurnal Universitas Airlangga: Vol.2 No.1. Dapat diakses melalui (*http://journal.unair.ac.id/article_4401_media136_category8.html*) pada 27 Desember 2014 pukul 15.17.

Setiawati, Ubudiyah. 2008. ***Apa itu e-journal?***. Online. Dapat diakses melalui (*http://elib.unikom.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jbptunikompp-gdl-ubudiyahse-15160*) pada 9 November 2014 pukul 10.59.

Sumardji, P. 1992. ***Pelayanan Referensi di Perpustakaan***. Yogyakarta: Kanisius.

Supriyanto, Wahyu & Muhsin, Ahmad. 2008. ***Teknologi Informasi Perpustakaan: Strategi Perancangan Perpustakaan Digital***. Yogyakarta: Kanisius.

Tjiptono, Fandy. 2004. ***Manajemen Jasa***. Yogyakarta: Andi.

Wardiana, Wawan. ***Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia***. Pusat Penelitian Informatika—LIPI Bandung. 2002.

Wijaya, Tony. 2011. ***Manajemen Kualitas Jasa: Desain Serqual, QFD, dan Kano: Disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian***. Jakarta: Indeks.