

PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN *DIGITAL LIBRARY* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *LIBQUAL*

(Studi Kasus : Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau)

¹Era Nurvia, ²Angraini

^{1,2}Jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

E-mail : era.nurvia10@gmail.com, angraini@uin-suska.ac.id

ABSTRACT

Badan Pusat Statistict Librarys (BPS) of Riau Province has been using the system digilib since 2012 as a service for visitors to facilitate getting publications sought. However there are still some constraints on the system such as the length of the visitor searching for data and incomplete data that is causing the viewer does not get the data sought. The aim of this study was to determine the quality of the Digital Library for user satisfaction in BPS Library Riau Province. In this study to measure the quality of service using Libqual method introduced by ARL (Association: Research Libraries), which consists of three dimensions namely Affect of service, Controll Information and Library As Place. Sampling technique used is accidental sampling is sampling technique by accident, anyone who by chance met the researchers can be used as a sample, if it is deemed that the person who happened to be found suitable as a data source. Questionnaires were distributed as many as 70 copies. From the research is that the overall quality of service digilib already have good quality. with an average value of 3.59 Perceptions and expectations of 2.87 minimum. However, there is still a gap GAP for hope in one's ideals.

Keywords: *Affect of service, Digital Library, Information Controll, Library As Place, Libqu*

I. PENDAHULUAN

Perpustakaan Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Riau merupakan perpustakaan khusus yang menjadi pusat rujukan masyarakat mengenai data statistik, analisis dan informasi mengenai kegiatan sensus dan survei yang dilakukan oleh BPS. Perpustakaan BPS menyediakan informasi dalam bentuk publikasi-publikasi statistik seluruh Indonesia. Publikasi yang ada berupa buku-buku publikasi terbitan BPS pusat, publikasi yang disajikan perwilayah, pedoman sensus dan survey, jurnal serta buletin, dll. Dalam meningkatkan layanannya terhadap publik pada perpustakaan ini telah disediakan sebuah sistem informasi yang diberi nama digital library (digilib) semenjak tahun 2012. Digital Library adalah suatu sistem informasi perpustakaan yang menyimpan data baik itu buku (tulisan), gambar, suara dalam bentuk file elektronik dan mendistribusikannya dengan menggunakan protocol elektronik melalui jaringan komputer.

Terdapat beberapa menu yang ada dalam digilib yaitu menu pencarian cepat, pencarian daerah dalam angka, pencarian detail, website BPS, menu denah ruang dan menu bantuan. Semua menu berfungsi untuk membantu pengunjung menemukan informasi yang dicari. Menu pencarian cepat adalah menu yang sering digunakan karena dengan menu ini pengunjung dapat mencari koleksi dengan menggunakan satu kata kunci. Menu

pencarian detail digunakan untuk mencari koleksi pustaka dengan menggunakan beberapa kata kunci. Untuk menu web BPS kita akan secara langsung terhubung dengan website BPS jika memang jaringan baik. Menu bantuan akan menampilkan tata cara atau panduan penggunaan digilib.

Namun masih terdapat beberapa kekurangan dalam layanan digilib yaitu:

Masih kurang lengkapnya data-data statistik elektronik yang tersedia pada digilib sehingga pengunjung harus mencari data dirak perpustakaan.

Masih sering errornya aplikasi digilib seperti saat mengakses menu denah ruang menyebabkan pengunjung langsung logout dan harus melakukan login lagi dari awal.

Masih bingungnya pengunjung saat akan menggunakan menu yang di gunakan untuk ingin mencari informasi menggunakan layanan digilib dan harus dibantu petugas perpustakaan.

1. Kekurangan pada layanan digilib ini tentunya sangat berpengaruh terhadap pengunjung pada perpustakaan BPS. Kurang lengkapnya data elektronik yang ada menyebabkan pengunjung tidak mendapatkan data yang mereka cari. Dalam mencari data sebagian pengunjung juga membutuhkan waktu yang lama. Dan terkadang petugas yang ada juga masih kurang tanggap terhadap pengunjung. Padahal seharusnya sebagai pusat rujukan informasi, seharusnya perpustakaan memberikan pelayanan yang berkualitas. Untuk itu

diperlukan sebuah metode untuk mengukur kualitas layanan sistem perpustakaan. Metode pengukuran terhadap kualitas layanan perpustakaan dapat memberikan gambaran serta memberikan masukan dalam memprediksi dan memperbaiki suatu layanan tertentu dalam pencapaian kualitas layanan yang lebih baik. Metode yang dimaksud adalah metode atau sistem yang sesuai dengan standar baku pelayanan publik yaitu Libqual. Metode Libqual adalah salah satu metode yang khusus dikembangkan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui kualitas layanan Digital Library terhadap kepuasan pengguna pada Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau.

2. Untuk mengetahui variabel atau pernyataan Libqual, yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan Digilib Pada Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau.

II. BAHAN DAN METODE

A. Sistem Informasi

Mengacu pada pendapat James B. Bower dan kawan-kawan dalam bukunya Computer Oriented Accounting Information System, maka sistem penghasil informasi, memiliki pengertian sistem informasi adalah “suatu cara tertentu untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh organisasi untuk beroperasi dengan cara yang sukses dan untuk organisasi bisnis dengan cara yang menguntungkan” [7].

B. Kualitas Layanan

Kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (full customer satisfaction). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.[4]

Kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pemakai serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pemakai. Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Dengan kata lain, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu expected service dan perceived service

C. Kepuasan Pengguna

Kata kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa Latin “satis” (artinya cukup baik memakai) dan “facio” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”.

Kepuasan “sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya”. Jadi, kepuasan konsumen merupakan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. [1]

D. Digital Library

Perpustakaan digital secara sangat umum sebagai sematamata kumpulan informasi digital yang tertata”. Arms juga memperluasnya dengan menambahkan bahwa koleksi tersebut disediakan sebagai jasa dengan memanfaatkan jaringan informasi. [6]

E. Metode Libqual

Libqual merupakan suatu rangkaian ‘alat’ (metode) yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, mencari, memahami, dan menanggapi opini pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dimana Libqual digunakan untuk mendengarkan suara pengguna, apa yang mereka anggap penting serta bagaimana pengalaman mereka terhadap kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.[5]

Metode Libqual adalah pengembangan dari Servqual yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Metode Libqual sudah diterapkan diberbagai perpustakaan perguruan tinggi di berbagai negara. Metode libqual diperkenalkan oleh Association of Research Libraries (ARL), bekerja sama dengan Texas A&M University sejak tahun 1999. Metode ini dianggap paling mutakhir dan kini digunakan oleh hampir seluruh perpustakaan di Amerika Serikat, Eropa, United Kingdom, dan Australia. Asumsi yang mendasari Libqual (juga servqual) adalah: “...only customers judge quality, all other judgement all essentially irrelevant” (hanya pemustaka jasa yang (berhak) menilai kualitas layanan, penilaian lain pada dasarnya tidak relevan).[3]

Definisi kualitas menurut Libqual adalah selisih (gaps) antara harapan (desired) dan persepsi (perceived). Kualitas layanan dianggap baik bila skor persepsi lebih tinggi dari harapan, dan sebaliknya, kualitas layanan dianggap belum baik, bila skor persepsi lebih rendah dari harapan.

Dengan perkembangannya pada tahun 2003, metode Libqual menjadi 3 dimensi yaitu Affect Of Service, Information Control dan Library as Place ;[1]

1. Affect of Service, yaitu relasi pengguna serta interaksi dengan petugas, membantu dan kemampuan dari petugas. Selain itu, pada LibQual terdapat unsur kualitas layanan [1]:

- a. Assurance yaitu pengetahuan karyawan, kesopanan dan kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan.
 - b. Responsiveness yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
 - c. Empathy yaitu peduli, perhatian, dari individual yang diberikan kepada pelanggan.
 - d. Reliability, yaitu kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dan akurat.
2. Information Control, yaitu mendapatkan informasi yang dibutuhkan (penelusuran informasi) dalam format yang dipilih, ketersediaan koleksi (wadah informasi) yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi koleksi, kemudahan akses untuk menemukan koleksi yang dibutuhkan, kemudahan navigasi, ketiadaan hambatan dalam mendapatkan akses informasi pada saat dibutuhkan, peralatan, kenyamanan, dan kepercayaan diri.
3. Library as place, yaitu kemampuan memberikan, menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik dan bagaimana pengguna perpustakaan memanfaatkan ruang untuk belajar secara kelompok dan sebagai ruang yang dapat menimbulkan inspirasi. Dimana dalam hal ini juga termasuk dalam Tangibles yang artinya penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan tertulis.

Menurut Libqual, yang dimaksud dengan mutu pelayanan adalah selisih (gap) antara harapan (desired) dan persepsi (perceived). Kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi pemustaka inilah yang disebut mutu pelayanan perpustakaan. Mutu pelayanan dianggap baik, bila skor persepsi lebih tinggi dari harapan, dan sebaliknya, mutu pelayanan dianggap belum baik, bila skor persepsi lebih rendah dari harapan. [2]

Metode Libqual merupakan metode khusus untuk mengukur kualitas layanan di perpustakaan. Pengukuran didasarkan pada tingkat persepsi dan harapan pemustaka. Seperti sudah dijelaskan di depan bahwa ada keterkaitan antara kualitas jasa perpustakaan dengan kepuasan pemustaka, dimana kualitas jasa kadang dianggap sebagai penyebab kepuasan pelanggan atau sebaliknya.[2]

Pengukuran kepuasan pemustaka menggunakan metode Libqual menggunakan rumus sebagai berikut:

1. $AG (Adequacy\ Gap) = Persepsi\ (P) - Harapan\ Minimum\ (HM)$

AG (Adequacy Gap) merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan minimum (HM). Jadi AG akan bernilai positif, yang berarti

responden “cukup puas” adalah apabila jika persepsi > harapan minimum ($P > HM$).

2. $SG (Superiority\ Gap) = Persepsi\ (P) - Harapan\ Ideal\ (HI)$

SG (Superiority Gap) merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan ideal (HI). Nilai SG akan negatif, yang berarti “dalam batas toleransi (zone of tolerance)” adalah jika persepsi < harapan ideal ($P < HI$).

3. Zone of Tolerance, merupakan suatu wilayah (area) antara tingkat minimum (HM) yang bisa diterima dan tingkat harapan ideal (HI).

Maksud dari skor AG (Adequacy Gap) dan SG (SuperiorityGap) pada rumus AG dan SG yaitu ;[2]

1. Apabila skor SG menunjukkan nilai yang positif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka “sangat puas” terhadap layanan yang diterimanya
2. Apabila skor SG menunjukkan nilai yang negatif, menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai “baik”, berada “dalam batas toleransi/ zone tolerance”, dimana kualitas layanan berada di antara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal (desired).
3. Apabila skor AG menunjukkan nilai positif, menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi atau memenuhi harapan minimum pemustaka, jadi pemustaka “cukup puas” terhadap layanan yang diterimanya.
4. Apabila skor AG menunjukkan nilai yang negatif, maka hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan minimum pemustaka, sehingga pemustaka “belum puas” terhadap layanan yang diterimanya. Jadi bisa dikatakan bahwa layanan yang diberikan di bawah nilai minimum.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner yang dibagikan berisi 22 pernyataan yang diambil dari setiap indikator dari dimensi metode libqual yang digunakan yaitu affect of service, information control, dan library as place ditambah dengan empat pernyataan indikator kepuasan pengguna. Jenis instrumen pada penelitian ini adalah menggunakan skala Likert, yaitu dengan tingkat jawaban terdiri dari 5 tingkatan. Skala Likert digunakan untuk mengukur tanggapan atau respons seseorang tentang obyek sosial.

A. Karakteristik Responden

A.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia yaitu meliputi, usia 15-25, usia 26-35, dan usia >35 tahun. Adapun karakteristik responden berdasarkan

usia pengunjung dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1 karakteristik responden berdasarkan usia

Usia	Frekuensi	Persentase
15 – 25	66	94%
26- 35	3	5%
>35	1	1%
Jumlah	70	100%

Dari tabel I dapat diketahui bahwa usia responden 15-25 tahun adalah sebanyak 66 orang dalam hitungan persen sejumlah 94%, usia 26- 35 tahun berjumlah 3 orang dalam hitungan persen sejumlah 5%, dan usia >35 tahun berjumlah 1 orang dalam hitungan persen sejumlah 1%.

A.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yaitu Pelajar/Mahasiswa, PNS, Pegawai Swasta, Pegawai BPS, Umum. Adapun karakteristik responden berdasarkan pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	66	94%
PNS	0	0%
Pegawai Swasta	4	6%
Pegawai BPS	0	0%
Umum	0	0%
Jumlah	70	100%

Dari tabel II dapat diketahui bahwa frekuensi responden yang paling banyak yaitu dari pelajar/mahasiswa berjumlah 66 orang dalam hitungan persen sejumlah 94%, Pegawai Swasta berjumlah 4 orang dalam hitungan persen sebesar 6%. Sedangkan PNS, Pegawai BPS tidak ada.

A.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu Pria dan Wanita, Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

Tabel 3

Karakteristik pengunjung berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Pria	42	60 %
Wanita	28	40 %
Jumlah	70	100%

Dari tabel III dapat diketahui bahwa responden pria lebih banyak daripada wanita yaitu berjumlah 42 orang dalam hitungan persen sejumlah 60%, dan responden wanita berjumlah 28 orang dengan 40%.

B. Perhitungan Libqual

B.1 Nilai Libqual Perdimensi

Setelah kuesioner terkumpul dilakukan perhitungan dengan Microsoft Exell 2007 dan memenuhi syarat jumlah sampel minimum seta melakukan uji validitas dan reliabilitas langkah selanjutnya yaitu:

- Data mentah dari kuesioner diolah menjadi data Libqual dengan merata-ratakan penilaian responden untuk masing-masing kategori kuesioner persepsi, kuesioner harapan minimum, dan kuesioner harapan ideal (output terlampir).
- Menentukan nilai rata-rata perdimensi tiap kuesioner dengan menjumlahkan pernyataan yang sama berdasarkan banyaknya responden dan dibagi dengan banyaknya responden.

Tabel 4

Rekapitulasi nilai libqual perdimensi

Dimensi Libqual	Rata-rata Persepsi (P)	Rata-rata Harapan Minimum (HM)	Rata-rata harapan Ideal (HI)
AS	3,66	2,85	3,98
IC	3,33	2,80	3,96
LP	3,80	2,97	4,03

Setelah didapatkan nilai dari rata-rata persepsi, harapan minimum dan harapan ideal, maka dilakukan perhitungan GAP perdimensi yaitu dengan adequacy Gap (AG) dan Superiority Gap (SG)

B.2 Perhitungan Adequacy Gap (AG)

AG (Adequacy Gap) merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan minimum (HM). Jadi AG akan bernilai positif, yang berarti responden “cukup puas” adalah apabila jika persepsi > harapan minimum (P >HM). Adapun rumus perhitungan Adequacy Gap yaitu:

$$AG (Adequacy Gap) = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan}$$

- Dimensi Affect Of Service (AS)
 $AG = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Minimum (HM)}$
 $= 3.66 - 2.85$
 $= 0.81$
- Dimensi Information Controll (IC)
 $AG = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Minimum (HM)}$
 $= 3,33-3,96$
 $= 0,53$
- Dimensi Library As Place (LP)
 $AG = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Minimum (HM)}$
 $= 3,80-2,97$
 $= 0,83$

B.3 Perhitungan Superiority Gap (AG)

SG (Superiority Gap) merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan ideal (HI). Apabila skor SG menunjukkan nilai yang negatif, menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai “baik”, berada “dalam batas toleransi/ zone tolerance”, dimana kualitas layanan berada di antara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal (desired).

$$SG \text{ (Superiority Gap)} = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Ideal (HI)}$$

1. Dimensi Affect Of Service (AS)
 $AG = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Minimum (HI)}$
 $= 3,66 - 3,98$
 $= -0,32$
2. Dimensi Information Controll (IC)
 $AG = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Minimum (HI)}$
 $= 3,33 - 3,96$
 $= -0,60$
3. Dimensi Library As Place (LP)
 $AG = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Minimum (HI)}$
 $= 3,80 - 4,03$
 $= -0,23$

Untuk lebih jelasnya hasil dari perhitungan nilai kesenjangan Adequacy Gap dan Superiority Gap dapat dilihat pada tabel :

Tabel 5
nilai kesenjangan AG dan SG perdimensi

Dimensi	P	HM	HI	AG	SG
AS	3,66	2,85	3,98	0,81	-0,32
IC	3,33	2,80	3,96	0,53	-0,60
LP	3,80	2,97	4,03	0,83	-0,23
Total	10,79	8,62	11,97	1,04	-1,15

Dari table dapat dilihat kesenjangan AG yang paling besar yaitu pada dimensi Library Of Place yaitu sebesar 0.83, sedangkan untuk kesenjangan SG paling besar pada dimensi IC yaitu sebesar 0.60. Hal ini berarti harapan pengguna yang meliputi tentang akses dan kontrol informasi sistem digital library di Perpustakaan lebih besar dari kenyataan yang diterima selama ini.

Dari total keseluruhan analisis Adequacy Gap (AG) menunjukkan skor positif yaitu 10,4 berarti bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan minimum pengunjung Perpustakaan, jadi pengunjung “cukup puas” terhadap layanan digital library yang ada. Analisis Superiority Gap (SG) menunjukkan skor negatif yaitu -1,15, berarti, menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai “baik”, berada dalam batas toleransi, dimana

kualitas layanan berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima.

Tabel 6
Identifikasi gap dengan dimensi libqual

No	Dimensi Libqual	Gap		Keterangan
		AG	SG	
1	Affect Of Service (AS)	0,81	-0,32	Angka disamping menunjukkan bahwa harapan minimum dari pengunjung Perpustakaan BPS Provinsi Riau mengenai penyediaan jasa kepada pengguna oleh petugas perpustakaan dalam memberikan perhatian dan pengarahannya dalam penggunaan digilib, kesediaan untuk membantu kesulitan dalam mencari informasi pada digilib di nilai sudah memenuhi harapan minimum karena mendapatkan angka yang positif pada AG, sedangkan untuk kesenjangan SG masih memiliki nilai yang negatif, berarti bahwa besar harapan yang idealkan daripada kenyataan yang diterima selama ini.
2	Information Controll (IC)	0,53	-0,60	Angka 0,53 menunjukkan bahwa harapan dari pengunjung Perpustakaan BPS Prvinsi Riau mengenai kemudahan akses informasi, penataan koleksi, petunjuk atau panduan penggunaan digilib, fitur-fitur yang tersedia pada digilib, ketersediaan koleksi pada digilib sudah memenuhi harapan minimum, tetapi untuk harapan yang di idealkan masih memiliki kesenjangan -0.60 ini berarti bahwa harapan yang diinginkan lebih besar dari kenyataan yang diterima selama ini.
3	Library As Place (LP)	0,83	-0,23	Angka 0,83 menunjukkan bahwa bahwa harapan dari pengunjung Perpustakaan BPS Provinsi Riau mengenai fasilitas fisik, peralatan, ketenangan ruangan, desain ruangan, dan kondisi perpustakaan sudah memenuhi harapan minimum, dan untuk harapan yang di idealkan masih memiliki kesenjangan yang negatif yaitu -0,23.

C. Nilai Libqual Pervariable

Untuk melihat hasil adequacy Gap (AG) dan Superiority Gap (SG) yang lebih jelas maka dilakukan perhitungan Libqual pervariable seperti pada tabel dibawah ini :

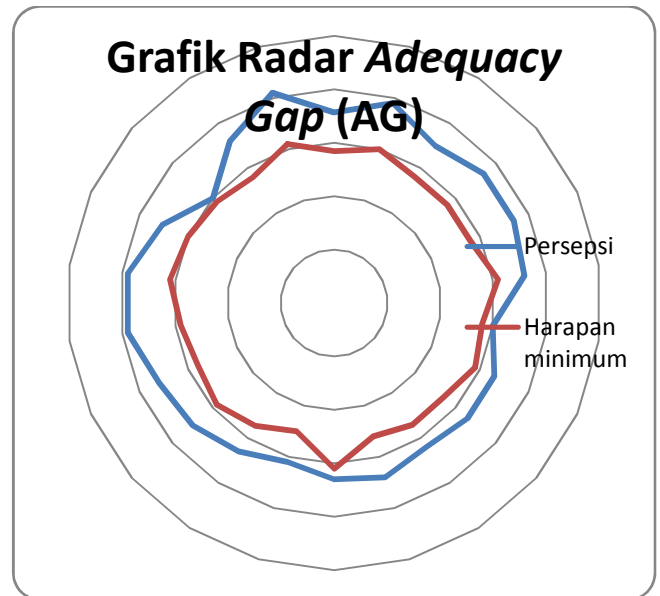
Tabel 3

Variabel	Persepsi	Harapan minimum	Harapan ideal	AG	SG
AS1	3,57	2,84	3,9	0,73	-0,33
AS2	3,9	3	4,1	0,9	-0,2
AS3	3,5	2,8	4	0,7	-0,5
AS4	3,7	2,8	3,9	0,9	-0,2
AS5	3,7	2,8	4	0,9	-0,3
IC1	3,6	3,1	4	0,5	-0,4
IC2	3	2,8	4	0,2	-1
IC3	3,3	2,9	4	0,4	-0,7
IC4	3,3	2,7	4	0,6	-0,7
IC5	3,2	2,71	3,9	0,49	-0,7
IC6	3,4	2,6	3,9	0,8	-0,5
IC7	3,3	3,1	4	0,2	-0,7
IC8	3,1	2,5	3,9	0,6	-0,8
IC9	3,3	2,73	4	0,57	-0,7
IC10	3,5	2,9	3,9	0,6	-0,4
IC11	3,6	2,8	4,1	0,8	-0,5
LP1	3,9	2,9	4	1	-0,1
LP2	3,9	3,1	4,1	0,8	-0,2
LP3	3,53	3	4	0,53	-0,47
LP4	3,0	2,9	4	0,1	-1
LP5	3,6	2,8	4	0,8	-0,4
LP6	4,1	3,1	4,1	1	0

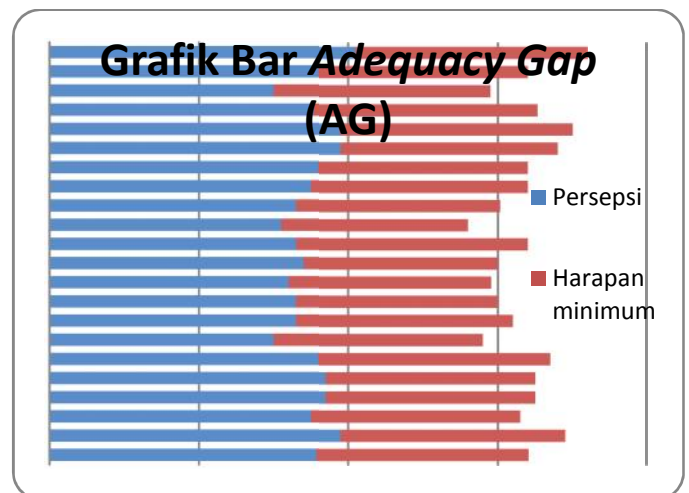
perhitungan kesenjangan ag dan sg per variabel

D. Analisis Adequacy Gap (AG)

Untuk melihat kesenjangan antara persepsi dengan harapan minimum maka digambarkan dalam bentuk diagram radar dan diagram bar seperti gambar berikut :



Gambar 1 Diagram Radar Kesenjangan Persepsi dan Harapan Minimum

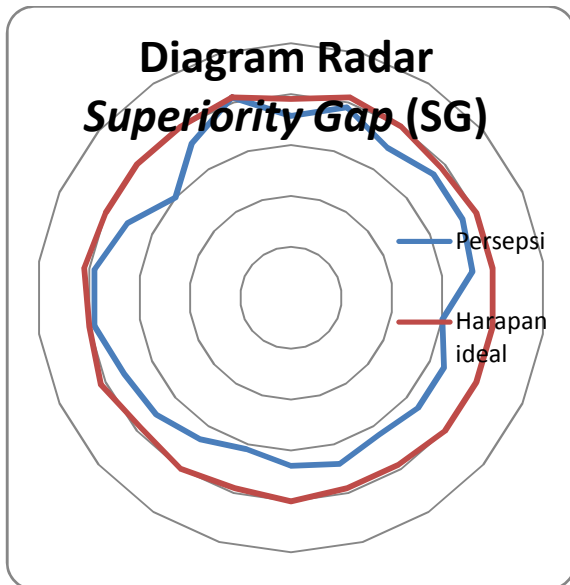


Gambar 2 Diagram Bar Kesenjangan Persepsi dan Harapan Minimum

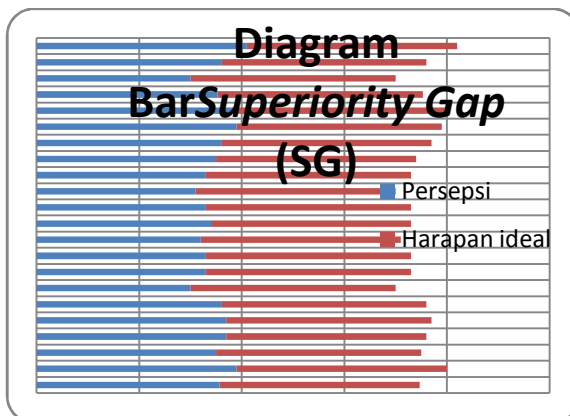
Dari gambar 4.8 pada diagram Bar dapat dilihat jika kesenjangan paling besar Adequacy gap terletak pada AS2, AS4, AS5, IC4, IC11, LP1 dan LP6 dan yang paling kecil pada variable LP4 dengan angka 0,1.

E. Analisis Superiority Gap (SG)

Untuk melihat kesenjangan antara persepsi dengan harapan ideal maka digambarkan dalam bentuk diagram radar dan diagram bar seperti gambar berikut :



Gambar 3 Diagram Radar Kesenjangan Persepsi dan Harapan Ideal



Gambar 4 Diagram Bar Kesenjangan Persepsi dan Harapan Ideal

Dari diagram bar diatas dapat dilihat kesenjangan paling besar antara persepsi dan harapan ideal terdapt pada IC2, IC3, IC4, IC5, IC6, IC7, IC9, dan LP4. Jadi harapan yang sangat diidealkan atau diharapkan pengunjung terpenuhi yaitu pada dimensi Information Controll.

IV. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisa dan perhitungan libqual yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas layanan digital library pada Perpustakaan BPS Provinsi Riau sudah memiliki kualitas yang baik, hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata untuk persepsi 3,59 sedangkan nilai rata-rata untuk harapan minimum yaitu 2,87, sehingga Gap nya bernilai positif yaitu 1,04 sedangkan nilai rata-rata nilai untuk harapan yang di idealkan

adalah 3,99 sehingga masih memiliki gap yang negatif yaitu sebesar -1,15.

2. Dari nilai libqual per variabel (pernyataan) Gap atau kesenjangan tertinggi pada Adequacy Gap (AG) yaitu pada variabel LP1 (Kondisi gedung dan peralatan memadai dan berfungsi dengan baik) ini berarti bahwa harapan minimum yang paling terpenuhi yaitu kondisi fisik perpustakaan sudah cukup memuaskan dan untuk Superiority Gap (SG) yaitu pada variabel IC2 (Penataan koleksi pada digilib), ini berarti bahwa penataan koleksi pada digilib sangat diharapkan oleh pengunjung perpustakaan.
3. Pelayanan digilib yang perlu diprioritaskan yang dianggap penting dan perlu diperbaiki yaitu pelayanan yang berada pada dimensi Information Controll karena memiliki nilai Superiorty Gap (SG) tertinggi terutama pada IC2 (Penataan koleksi pada digilib), IC3 (Petunjuk atau panduan fasilitas digilib), IC4 (Ketersediaan fasilitas digilib membantu memperoleh bahan perpustakaan), IC5 (Fitur-fitur yang tersedia sebagai alat penelusuran koleksi buku maupun publikasi statistik), IC7 (Kemampuan pengguna menggunakan layanan digilib yang ada), IC8 (Ketersediaan koleksi sesuai kebutuhan), dan IC9 (Tersedianya bimbingan saat pertama kali menggunakan digilib).

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Peningkatan kualitas layanan pada perpustakaan BPS Provinsi Riau adalah dengan memaksimalkan seluruh pelayanan yang belum memuaskan, terutama layanan sistem digilib yang diprioritaskan untuk diperbaiki dan dianggap penting oleh pengunjung.
2. Penelitian mengenai kualitas layanan perlu dilakukan secara periodik atau berkala karena persepsi dan harapan pengguna ataupun pengunjung perpustakaan senantiasa berubah-ubah dari waktu ke waktu.
3. Penelitian selanjutnya bisa dilakukan dengan menambahkan menu survey pada digilib dan pengguna bisa mengisi setelah mereka selesai mencari data menggunakan layanan digilib.

REFERENSI

- [1] Adin, Annisa Kusuma. "Pengaruh Kualitas Layanan Referensi Menggunakan LIBQUAL Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya". 2004.
- [2] Association of Research Libraries, "LibQual : Chariting Library Service Quality". www.libqual.org, diakses 5 Mei 2015.

- [3] Luther, Michael. “*LibQual Survey Report* “.2013.
- [4] Milu, Andi. “*Pengaruh kualitas Layananterhadap kepuasan Pemustaka di UPT PerpustakaanUnhas*”.2013.
- [5] Rahayuningisih, Franciska. “*Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap kualitas jasa layanan menggunakan metode Libqual* “ Vol 11 No 2. ISSN: 1412-1956. 2013.
- [6] Rosella. “*Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pemakai Perpustakaan STT-PLN Jakarta*”. 2010.
- [7] Wahyono, Teguh. “*Sistem Informasi (Konsep Dasar, Analisis Desain dan Implementasi)*“. Yogyakarta : Graha Ilmu. 2004.

