

## Kualitas Layanan Online Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta di Masa Pandemi Covid19

**Petrus Lende**

STKIP Weetebula

[petruslende16@gmail.com](mailto:petruslende16@gmail.com)

### ABSTRAK

Layanan online dengan dimensi Information Control/kualitas informasi dan akses informasi, untuk melihat persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan dan akses informasi di perpustakaan UAJY, hal lain yang dapat menjadi alasan meneliti topik ini, tentunya dengan beralihnya layanan online yang mengakibatkan juga bagi pemustaka yang saat ini sedang tugas akhir (skripsi, tesis) akan intens mengunjungi produk-produk perpustakaan yang diberikan selama masa pandemi covid-19. Tujuan penelitian ini yaitu 1). Untuk mengukur tingkat kualitas layanan online dimensi Information Control (kualitas informasi dan akses informasi) dalam metode LibQual<sup>+</sup>™ pada Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta di masa pandemi covid-19. 2). Untuk mengetahui efektifitas kualitas layanan online dimensi Information Control (kualitas informasi dan akses informasi) dalam metode LibQual<sup>+</sup>™ pada Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta di masa pandemi covid-19. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survey. Pengambilan sampel dengan teknik purposive sampling dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik analisis data dengan mean difference T-Test dan software SPSS for windows versi 25. Hasil penelitian secara umum menunjukkan bahwa pemustaka belum memenuhi harapan minimum artinya belum merasa puas terhadap layanan yang diterima. Sehingga berdasarkan analisis Adequacy Gap (AG) indikator yang efektif atau yang mendekati harapan pemustaka yaitu indikator Convenience sebesar 0,06. Sedangkan hasil analisis Superiority Gap (SG) pada indikator Timeliness(T) sebesar -0,70,  
Kata Kunci: Kualitas, Layanan Online, Covid-19, Metode LibQual<sup>+</sup>™, Dimensi Information Control.

### ABSTRACT

Online services with the dimensions of Information Control / information quality and access to information, to see user perceptions of service quality and access to information in the UAJY library, another thing that can be the reason for researching this topic, of course, with the shift in online services which also results in current users. while the final project (thesis, thesis) will intensely visit the library products provided during the covid-19 pandemic. This study was aimed to 1). Measure the online services quality level of Information Control dimension (information quality and information access) in LibQual<sup>+</sup>™ method during Covid-19 pandemic. 2). Investigate the online service quality effectiveness on Information Control dimension (information quality and information access) in LibQual<sup>+</sup>™ method at Universitas Atma Jaya Yogyakarta Library during Covid-19 pandemic. This study used descriptive quantitative approach with survey method. The sampling was by purposive sampling technique with 100 respondents as samples. The data analysis technique was with mean difference T-Test and SPSS for windows version 25 software. The result in general showed that librarians have yet met the minimum expectation meaning that they were not satisfied with the services provided. Therefore, based on Adequacy Gap (AG) analysis an effective indicator or close to the librarians' expectation was Convenience indicator as much as 0.06. Meanwhile, the result of Superiority Gap (SG) analysis on Timeliness (T) indicator was -0.70.

Keywords: Quality, Online Services, Covid-19, LibQual<sup>+</sup>™ Method, Information Control Dimension

## PENDAHULUAN

Kualitas layanan dan kepuasan pemustaka merupakan dua hal yang berbeda namun saling berkaitan bahwa layanan dikatakan berkualitas tentunya berdasarkan persepsi dari pemustaka sebagai penerima layanan, pandemi *covid-19*, telah menjadi bencana secara global yang telah mempengaruhi akan segala sektor termasuk perpustakaan. Pandemi *covid-19* ini mengubah tata komunikasi pemustaka terhadap pustakawan. Layanan perpustakaan dalam hal ini adanya pergeseran layanan perpustakaan ke layanan *online*, yang berdampak pada kualitas informasi dan akses informasi/*information control* sebagai salah satu dimensi dalam metode Libqual<sup>+</sup><sup>TM</sup>. Menurut Fatmawati, (2013) dalam bukunya mengatakan bahwa metode Libqual<sup>+</sup><sup>TM</sup> sebagai alat atau metode terbaru di perpustakaan untuk mengumpulkan, mencari memahami maupun menanggapi persepsi pemustaka. Sehingga dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas layanan *online* yang telah diterapkan perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta tentunya membutuhkan alat yang dapat menilai akan layanan yang diberikan kepada pemustaka. Kualitas informasi dan akses informasi menjadi hal yang diinginkan oleh pemustaka pada generasi saat ini, untuk mendapatkan sumber informasi yang dapat menyempurnakan tugas akhir sebagai mahasiswa. Masa pandemi *covid-19* turut serta dirasakan juga oleh pustakawan dalam menyiapkan fasilitas yang dapat digunakan menelusuri sumber koleksi *digital* pada *website* perpustakaan untuk memenuhi akan sumber koleksi *digital* oleh pemustaka, perubahan layanan inilah yang dapat memaksa perpustakaan dalam memberikan pelatihan kepada pustakawan dalam manajemen layanan secara *online*, masa pandemi Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta ini telah beralih ke layanan *online*, untuk membantu akan kecukupan koleksi digital yang dapat digunakan dengan mudah dan aman, namun

untuk dapat melihat akan persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan yang diterima, maka dengan penelitian ini menerapkan metode LibQual<sup>+</sup><sup>TM</sup> sebagai alat ukur di perpustakaan yang dapat mengukur akan kualitas layanan perpustakaan melalui persepsi pemustaka. Peneliti terdahulu juga telah menerapkan metode LibQual<sup>+</sup><sup>TM</sup> pada masa normal artinya sebelum masa pandemi *covid-19*, sedangkan pada penelitian ini pada layanan *online* dengan dimensi *Information Control*/kualitas informasi dan akses informasi, untuk melihat persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan dan akses informasi di perpustakaan UAJY, hal lain yang dapat menjadi alasan meneliti topik ini, tentunya dengan beralihnya layanan *online* yang mengakibatkan juga bagi pemustaka yang saat ini sedang tugas akhir (skripsi, tesis) akan intens mengunjungi produk-produk perpustakaan yang diberikan selama masa pandemi *covid-19*. Berdasarkan uraian ini dapat dirumuskan dengan melihat kualitas layanan *online* secara umum dan efektifitas layanan *online* melalui indikator-indikator dimensi *Information Control*/kualitas informasi dan akses informasi Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kualitas Layanan

Pengukuran kualitas layanan perpustakaan dengan berbagai aspek yang berkaitan dengan pemustaka dan pustakawan dalam hal ini sebagai sumber daya. Kualitas merupakan kunci atau dasar untuk menciptakan dan membangun respon positif dari pelanggan, lebih tepatnya menurut Tjiptono, (2014: 115) menyatakan bahwa kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang berfokus pada kebutuhan, keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kemudian Kotler & Keller, (2016: 167) mendefinisikan kualitas

adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk, atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Selain itu menurut ISO 8402 (SNI) kualitas adalah semua macam produk atau jasa yang kemampuannya dapat memberikan kepuasan pada kebutuhan pemustaka.

Menurut Kotler (1994) pelayanan adalah sebuah kemampuan yang dapat diberikan kepada organisasi atau lembaga lain atau bahkan orang lain, Selanjutnya menurut Tjiptono (2004: 11) menekankan bahwa untuk pemenuhan akan kebutuhan pengguna maka dibutuhkan sebuah keseriusan dalam pengelolaan sumber informasi di perpustakaan yang berkaitan dengan akses informasi secara cepat. Selanjutnya menurut Tjiptono (2007: 22) ia menambahkan lagi bahwa kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pemustaka

Pengakuan tentang kualitas layanan di perpustakaan sangat tergantung dari komitmen pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, apalagi di masa pandemi *covid-19* ini menentukan ketekunan dan keseriusan pustakawan dalam memberikan layanan yang baik oleh pemustaka. Oleh karena itu dalam layanan perpustakaan sebagai seorang pustakawan harus memiliki misi yang kuat serta berorientasi pada pemenuhan kebutuhan informasi kepada pemustaka. Lebih lanjut menurut Fatmawati, (2013: 51) kualitas layanan sebagai suatu kegiatan yang merupakan hasil kerja dari pustakawan dan sikap patuh terhadap segala prosedur layanan di perpustakaan. Standar pelayanan yang berkualitas menurut *Association of College & Research Libraries* (ACRL 2012) menetapkan 9 prinsip yaitu 1). Efektifitas institusi, 2). Nilai-nilai profesional, 3). Peran kependidikan, 4). Penemuan (*discovery*), 5). Koleksi, 6). Ruang, 7).

Manajemen atau administrasi, 8). Personil dan 9). Hubungan eksternal.

Standar-standar tersebut sebagai pedoman perpustakaan perguruan tinggi dalam meningkatkan layanan perpustakaan dengan tujuan untuk mencapai visi misi institusi, standar ini juga memposisikan perpustakaan sebagai jantungnya perguruan tinggi dalam perbaikan perpustakaan yang berkelanjutan. Selanjutnya menurut Sutarno, (2006) menegaskan secara nyata layanan perpustakaan antara lain : 1). Layanan diberikan sesuai dengan kebutuhan pemustaka, 2). Berorientasi kepada pemakai, 3). Tepat waktu dan tepat sasaran, 4). Mudah dan sederhana, 5). Menarik dan menyenangkan, dan 6). Bersifat informatif. Perpustakaan akan menjadi baik dari segi kualitas pelayanannya tergantung dari pelayanan yang diterima oleh pemustaka dalam sebuah institusi perguruan tinggi. Sesuai dengan fungsinya perpustakaan di masa pandemi *covid-19* ini transformasi pelayanan perpustakaan menjadi hal yang utama dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas tinggi melalui layanan yang dapat memenuhi kebutuhan akan informasi bagi pemustaka. Layanan *online* perpustakaan perguruan tinggi sebagai penyedia jasa kepada pemustakanya dengan harapan dapat memberikan kepuasan bagi pemustakanya untuk memenuhi sumber belajar, sumber informasi yang dapat diakses tanpa dibatasi ruang dan waktu dimanapun pemustaka berada.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Samosir, (2010: 56) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya.” Dalam pandangan peneliti bahwa sebuah perpustakaan bernilai baik atau memuaskan bagi pemustaka tergantung pada pelayanan yang diterimanya, sebaliknya jika layanan yang diterima oleh pemustakanya tidak sesuai dengan harapan pemustaka maka layanan perpustakaan belum maksimal atau belum

sesuai dengan harapan para pemustakanya. Lebih jelas lagi dalam bukunya Fatmawati menurut Sharma dalam Sahu mendefinisikan bahwa: “*Quality Library Service mean satisfying the query of each and every user accurately, exhaustively and expeditiously*”. Ia menjelaskan bahwa layanan perpustakaan dikatakan berkualitas berarti perpustakaan telah menyediakan sumber informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka secara efektif, akurat, lengkap, dan cepat.

Berdasarkan uraian diatas mengenai kualitas layanan, yang dapat peneliti ungkapkan bahwa kualitas layanan merupakan sikap dan tindakan yang dituangkan melalui kegiatan layanan yang diberikan pustakawan dengan berorientasi pada kebutuhan pemustaka, dalam memenuhi akan kebutuhan informasinya.

### Layanan Online Perpustakaan

Layanan *online* perpustakaan akan dibahas mengenai definisi layanan *online*, jenis-jenis layanan *online*, kualitas layanan *online*

#### 1) Definisi Layanan Online

Layanan *online* mengandung arti dan makna, Menurut Reitz dalam Nashihuddin, (2013) bahwa layanan *online* sebagai

*“in libraries, the branch of public services concerned with selecting and providing access to electronic resources, such as online catalogs and bibliographic databases, including mediated searching, often handled by an online services librarian (ODLIS).”*

Menurutnya bahwa layanan *online* itu komponen dari layanan perpustakaan untuk layanan lazim yang sudah mempunyai jalan masuk kekuatan elektronik yang di dalamnya terdapat katalog *online*, database bibliografi yang mempunyai nomor kontak yang bisa di hubungi pustakawan. Layanan *online* yang ditujukan dalam perpustakaan adalah sebuah layanan yang berbasis website

atau pengaplikasian via aplikasi secara *online* dengan bantuan jaringan internet.

Surat Edaran tahun 2020 tentang intruksi Antisipasi Penyebaran Corona Virus Diseasea (COVID-19) maka perpustakaan juga harus memberikan berbagai layanan *online* melalui layanan pesan antar buku tanpa harus ke perpustakaan dalam kata lain *book delivery*, layanan akses *e-journal*, serta layanan cek turnitin kapan dan dimana saja, dan yang tidak kala pentingnya bagi mahasiswa yang akan wisuda juga perlu diberikan layanan *online* yang berupa surat bebas pustaka secara *online*.

#### 2) Jenis Layanan Online

Secara lazim perpustakaan telah menjalankan layanan *online* seperti layanan konsultasi, layanan rujukan, layanan jurnal dan layanan *via fb, ig, dan wathsApp* dan lain-lain. Dalam terminology layanan *virtual*, layanan komputerisasi, layanan elektronik, layanan berita *online*, layanan seketika via media, dan layanan waktu kongkrit diterapkan secara bergantian untuk membuktikan layanan *online* yang memanfaatkan teknologi komputer dalam sebagian sistem. Menurut Reitz dalam Nashihuddin (2013) mengatakan layanan *online* merupakan pola interaksi melalui individu yang satu dengan individu lain, jika merujuk pada perpustakaan tentunya berkaitan dengan layanan *online* perpustakaan kepada pemustakanya baik itu layanan melalui *via email*, layanan obrolan, layanan *virtual* secara signifikan memengaruhi penyampaian layanan perpustakaan yang berkualitas. Teknik pemberian layanan *online* sudah ada, selama hampir satu dekade hingga kini.

Layanan *online* secara simpel bahwa sebagai cakupan sumber informasi terhadap pemustaka via perangkat lunak interaktif berbasis *website*. Untuk memenuhi akan keperluan informasi bagi pemustaka, pustakawan berkomunikasi via perangkat lunak untuk memberikan pandangan dalam

mengatasi akan kesulitan atau pertanyaan yang sudah diberi tahu oleh pemustaka via media komunikasi di perpustakaan, dengan mengirimkan materi komputerisasi, atau memberi rekomendasi sumber penyelidikan yang relevan terhadap pemustaka, dan menyediakan perintah *bibliografi online*. Dalam keadaan ini akan adanya pandemi *covid-19* menurut kebijakan pemerintah dan kebijakan perguruan tinggi mengenai pengontrolan untuk berkumpul, *physical distancing*, *WFH* atau dikala pemustaka tidak diperkenankan masuk ke perpustakaan atau dibatasi jumlah yang akan berkunjung ke perpustakaan. Dengan sistem ini, pemustaka konsisten bisa berkoordinasi dengan pustakawan untuk bisa menerima informasi. Pertanyaan yang dikirimkan melalui *e-mail* dan halaman *website* yang ditautkan membutuhkan perhatian dari pustakawan komponen pelayanan, dan transaksi layanan *online* bisa menjadi lebih cepat dan efektif dalam layanan secara *online*.

Komunikasi melalui media *website* merupakan tantangan baru bagi pustakawan dalam menawarkan produk baru untuk kepentingan informasi bagi pemustaka. Berkembangnya mode layanan ke komunikasi *digital*, yaitu *e-mail (asynchronous)* dan *chat (synchronous)*, terjadi keterlambatan dalam menerapkan instruksi ke layanan *online*. Perpustakaan akademis pertama kali menawarkan layanan *e-mail* dimana pemustaka dapat mengirimkan pertanyaan mereka melalui alamat *e-mail*.

Baru-baru ini pandemi *covid-19* tidak hanya mengubah kualitas keterlibatan layanan *e-mail* menjadi lebih baik, tetapi juga menantang pustakawan untuk mengembangkan cara yang efektif dalam mengelola layanan perpustakaan dan pertanyaan pemustaka serta tanggapan pemustaka. Transaksi layanan *online* biasanya akan mencakup elemen-elemen berikut: pengguna, antarmuka (*web*, *e-mail*, obrolan, video dll.), sumber daya elektronik

(termasuk sumber daya berbasis elektronik atau CD, sumber daya web, materi *digital* lokal dll), serta sumber daya secara *digital* dan profesional informasi, internet di manfaatkan untuk layanan perpustakaan sebagai promosi perpustakaan serta penyebaran informasi.

### 3) Kualitas Layanan Online

Parasuraman et al, (2005) dalam Sudirman & Suasana, (2018) menyatakan definisi kualitas layanan *online (e-service quality)* dalam interaksinya dengan *website* adalah kemampuan sebuah *website* secara efektif dan efisien memfasilitasi konsumen dalam hal berbelanja, melakukan pembelian dan proses penyerahan barang atau jasa.

Pendapat di atas jika merujuk pada perpustakaan maka perubahan demi perubahan terus terjadi membuat perpustakaan yang awalnya layanan secara gabungan artinya layanan *offline dan online*, tetapi dengan masa pandemi *covid-19* hampir semua perpustakaan telah beralih ke layanan secara *online*, lebih lanjut menurut Parinduri (2019) layanan perpustakaan *online* merupakan layanan yang menggunakan teknologi informasi kepada pemustaka untuk mendapatkan buku, jurnal, referensi yang diinginkan. Selain layanan *online* dalam hal ini melalui pandemi *covid-19* sangat membantu pemustaka dalam mengakses informasi secara cepat, Oleh karena itu layanan *online* suatu perpustakaan sangat berkontribusi besar dalam proses pembelajaran secara *online* di suatu perguruan tinggi.

### Konsep COVID-19

*Corona Virus Disease (COVID-19)* merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh virus yang bernama *SARS-COV-2* atau seringkali disebut corona. Menurut *WHO* mengatakan bahwa *Corona* adalah nama virus yang kemudian biasa disebut dengan virus corona atau *coronavirus* jadi *covid-19* adalah nama resmi penyakit yang disebabkan oleh virus corona. *Covid-19* ini kependekan dari Co

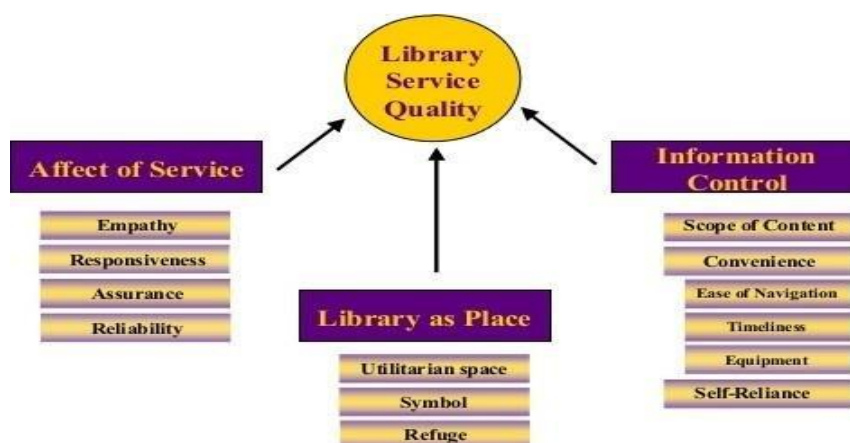
untuk *corona*, *Vi* untuk “*virus*”, dan “*D*”. untuk *disease* yang berarti penyakit serta angka 19 merujuk pada kemunculan wabah virus tersebut pada akhir tahun 2019 sehingga kalau ditulis lengkap *Corona Virus Disesase-19*.

Penularannyapun melalui udara, kontak langsung dengan penderita dan juga benda-benda yang pernah tersentu oleh penderita *covid-19* yang mengakibatkan berdampak pada manusia, sedangkan di Indonesia kebijakan pemerintah mewajibkan seluruh warga negara dengan wajib menggunakan masker, *Work From Home (WFH)*, *physical distancing*, jaga jarak serta rajin mencuci tangan dengan menggunakan sabun serta menggunakan *handsanitiser*. Lebih lanjut diperkuat Surat Edaran Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan dalam Masa Darurat Penyebaran *Corona*

*Virus Disease (COVID-19)* mewajibkan seluruh sekolah dan kampus melaksanakan pembelajaran dari rumah, sehingga pada awal Maret seluruh sekolah dan kampus melaksanakan pembelajaran secara *online* dari rumah.

### Metode LibQual+™

Metode LibQual+™ sebagai alat untuk memperbaiki berdasarkan hasil penilaian dari pemustaka, untuk menemukan solusi yang tepat dalam pelayanan di perpustakaan, sehingga pemustaka merasa nyaman dalam belajar serta memberikan impek yang baik terhadap perpustakaan dari pemustaka, lebih lanjut menurut Coob Healt dan Thompson (2003) dalam Budd (2005: 47) mengatakan alat ukur dalam metode LibQual+™ sebagai suatu prosedur dalam memberikan kebebasan kepada pemustaka dalam memberikan penilaian terhadap perpustakaan.



Gambar 1

Sumber : *LibQUAL+ Model (Source: Association of Research Libraries. "General Information." LibQUAL+ (2000). LibQUAL+.org Baada et al., (2019: 5)*

Dalam penelitian ini, peneliti akan menjabarkan, metode libQual+™ dalam versi terbaru

1. *Affect of Service* dimensi ini berkaitan dengan pengaruh layanan yang diberikan kepada pemustaka oleh pustakawan, dalam dimensi ini mencakup yaitu *Empathy* yaitu mengerti dan memahami apa yang pemustaka rasakan, *Responseveness*

yaitu kemampuan pustakawan dalam mengenal kebutuhan pemustaka, *Assurance* yaitu komitmen pustakawan dalam memberikan rasa aman kepada pemustaka, *Reliability* yaitu kemampuan menyediakan pelayanan yang sesuai dengan harapan pemustaka.

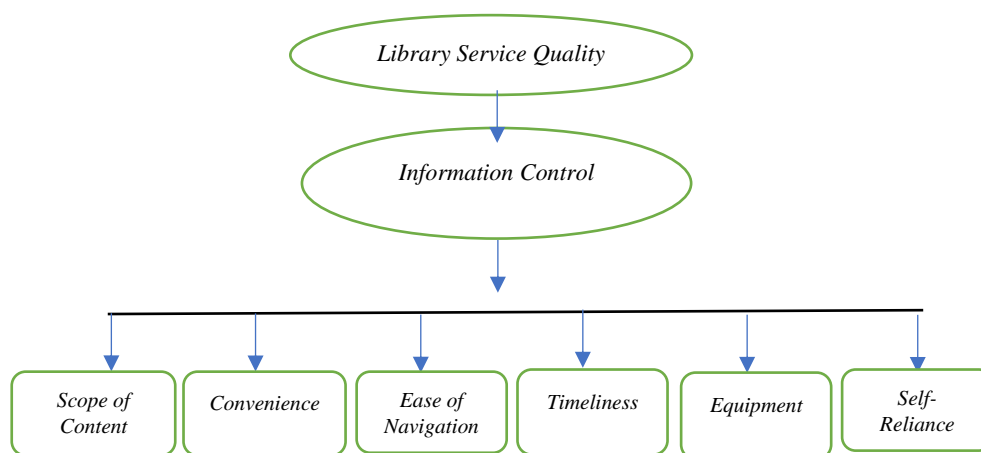
2. *Library as Place*, dimensi ini membahas mengenai perpustakaan

sebagai tempat yang nyaman untuk belajar bagi pemustaka. Dimensi ini mengukur melalui beberapa indikator yaitu *Utilitarian Space* yaitu kemampuan untuk memberikan rasa kebahagiaan dalam menyiapkan tempat yang nyaman bagi pemustaka. *Symbol* yaitu kemampuan layanan yang berkaitan dengan manfaat suatu ikon di perpustakaan agar dapat diikuti oleh pemustaka. Nilai dasar perpustakaan dan perpustakaan sebagai tempat berlindung untuk belajar. *Refuge* yaitu perpustakaan sebagai tempat perlindungan dalam memecahkan masalah penelitian. Ruang perpustakaan sebagai tempat menginspirasi dalam berdiskusi, sebagai tempat yang nyaman untuk mencari ide-ide kreatif dalam meneliti sebuah masalah atau fenomena yang terjadi disekitaran lingkungan.

3. *Information Control*, dimensi ini membahas mengenai kualitas informasi dan akses informasi. Dimensi ini mengukur interaksi pemustaka dan perpustakaan melalui layanan *online* dan mencakup beberapa indikator yaitu Cakupan konten koleksi *digital* (*Scope of Content*), artinya melalui ketersediaan koleksi *digital* yang dimiliki perpustakaan dan juga jurnal digital secara *ful text*. Kenyamanan (*Convenience*), artinya dalam mengakses informasi di dalam maupun di luar perpustakaan dalam hal ini pemustaka tidak kesulitan

dalam mencari informasi secara *online*. Kemudahan navigasi (*Ease of Navigation*), artinya kemudahan pemustaka dalam mengakses sendiri informasi yang merupakan produk digital dan *website*. Ketepatan waktu (*Timeliness*), artinya pencarian informasi pemustaka dengan tepat waktu dan relatif cepat dalam mengakses informasi sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan pemustaka tidak ada keterlambatan dalam mendapatkan koleksi secara *digital*. Fasilitas dalam *website* (*Equipment*), artinya penggunaan akses *website* yang berkaitan dengan fasilitas akses perpustakaan. Kemandirian (*Self Reliance*), artinya pemustaka dapat melakukan sendiri dalam mengakses informasi yang ditawarkan perpustakaan secara *digital*. Harapan pemustaka di masa pandemi *covid-19* ini untuk memudahkan dalam mengakses sumber-sumber informasi dari rumah atau dimana saja, dengan melalui situs-situs *website* perpustakaan serta harapan lain yang menyangkut dengan alat akses yang mudah digunakan untuk memungkinkan pemustaka menemukan berbagai hal yang dibutuhkan sendiri.

Dalam penelitian ini, peneliti hanya mengkaji dengan menggunakan satu dimensi yaitu *Information Control* dengan indikatornya *Scope of Content*, *Convenience*, *Ease of Navigation*, *Timeliness*, *Equipment*, *Self-Reliance*.



Gambar 2

### Dimension Information Control

Sumber: "General Information." LibQUAL+ (2000). LibQUAL+.org) Baada et al., (2019: 5)

### Information Control/Kualitas Informasi dan Akses Informasi

Istilah *Information Control* merupakan penggabungan dari istilah yang sebelumnya dimensi *Personal Control* dan *Information Access*. Menurut Fatmawati (2013: 225) mengatakan istilah *Information Control* muncul pada tahun 2003-2009 sebagai gabungan dari *Personal Control* dan *Information Access*, namun pada tahun 2000 dan 2001 dimensi *Information Access* masih bernama *Access to Information*.

*Information Control* dari metode LibQual+™ di perpustakaan yang meliputi beberapa aspek atau indikator yaitu **Scope of Content (SC)**. Cakupan konten koleksi *digital* artinya melalui lingkup/isi koleksi *digital* yang dimiliki perpustakaan dan juga jurnal *digital* secara *ful text*. Cakupan koleksi *digital* perpustakaan tentunya dengan memperhatikan akan kebutuhan sumber referensi pemustaka, kesesuaian akan koleksi sangat membantu pemustaka dalam menyelesaikan tugas akhir. Dalam hal ini berkaitan dengan koleksi perpustakaan secara *digital*, misalnya *ejournal* dan *ebook*, dll.

**Convenience (C)** Kenyamanan akses informasi artinya pemustaka nyaman dalam mengakses informasi di dalam maupun di luar perpustakaan dalam hal ini

pemustaka tidak kesulitan dalam mencari informasi secara *online*. Dalam pandangan peneliti jika merujuk pada perpustakaan akan memberikan kenyamanan penelusuran informasi bagi pemustaka. Perpustakaan sangat berperan dalam akses informasi bagi pemustakanya, tentunya perpustakaan tidak lepas dari pengaruh teknologi (TI). Sehingga untuk memastikan penyebaran informasi dan pelayanan secara *online* maka perlu adanya system keamanan informasi yang berkaitan dengan *hardware* dan *software* agar mengurangi dampak akan penyimpangan yang terjadi di perpustakaan maupun bagi pemustaka yang mengakses informasi tersebut. Untuk memastikan melalui dukungan TI dalam perpustakaan maka di butuhkan penelitian mengenai kualitas layanan *online* melalui penelitian ilmiah.

**Ease of Navigation (EN)** Kemudahan navigasi artinya kemudahan pemustaka dalam mengakses sendiri informasi yang merupakan produk *digital* dan *website*. Selain itu kemudahan menggunakan fitur-fitur *website* dalam memahami akses informasi. Pengendalian informasi atau keamanan informasi sangat penting di perhatikan oleh perpustakaan dalam hal ini para *stakeholder* atau pemangku kepentingan demi keamanan akan



informasinya, lebih lanjut menurut Fauziah et al (2015) mengatakan bahwa pengendalian merupakan suatu tombak bagi suatu organisasi dalam menentukan masa depan kemajuan suatu organisasi yang dipimpinnya. Komitmen untuk memajukan pengembangan perpustakaan inilah untuk membantu dalam melayani pemustaka dan memenuhi akan kebutuhan informasi pemustakanya, pemimpin perpustakaan perlu menerapkan suatu pengendalian informasi yang baik dalam pengendalian formal melalui Standar Operasional Prosedural (SOP) yang tertuang dalam suatu program kerja di perpustakaan.

**Timeliness (T)** Ketepatan waktu artinya pencarian informasi pemustaka dengan tepat waktu dan relatif cepat dalam mengakses informasi sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan pemustaka tidak ada keterlambatan dalam mendapatkan koleksi secara *digital*. Hal ini juga tidak menyulitkan pemustaka dalam pencarian informasi dengan tepat waktu.

**Equipment (E)** Fasilitas dalam *website* artinya penggunaan akses *website* yang berkaitan dengan fasilitas akses perpustakaan. Melalui hal ini pustakawan perlu menjelaskan fitur-fitur pada *website* agar pemustaka dapat mengerti penggunaan sebuah *website*.

**Self-Reliance (SR)** Kemandirian (*Self Reliance*), artinya pemustaka dapat melakukan sendiri dalam mengakses informasi yang ditawarkan perpustakaan secara *digital*. Selain itu mandiri dalam mengakses informasi tanpa bantuan oleh pustakawan, sehingga segala informasi atau produk perpustakaan dapat dimengerti oleh pemustaka tentunya dengan sosialisasi secara berkesinambungan.

Menurut Monis Jr dalam Fatmawati (2013) dimensi *Information Control* merupakan petunjuk atau alat yang mudah dioperasikan dan berguna untuk

membantu pemustaka dalam menemukan informasi yang diinginkan. Kegiatan ini menjadi suatu hal yang wajib dilakukan perpustakaan untuk memberikan kontribusi kepada pemustaka dalam mengembangkan keilmuannya lebih lanjut dikatakan oleh Robbins, Stephen P. (Coulter, (2010) bahwa pengendalian adalah suatu proses mengevaluasi kegiatan untuk menjamin kegiatan tersebut dilaksanakan seperti rencana dan menindaklanjuti setiap penyimpangan yang terjadi.

Penelitian ini mengkaji kualitas informasi dan akses informasi/*Information Control* dalam metode LibQual<sup>TM</sup>. Lebih lanjut menurut Rahayuningsih (2015) mengatakan kepuasan pemustaka sebagai tolok ukur untuk meningkatkan kualitas layanan. Respon pelanggan kepada sebuah perusahaan sangat ditentukan melalui *service quality*, begitu pula di perpustakaan. Menurut Dahan et al (2016) mengatakan bahwa penilaian suatu kualitas layanan perusahaan dan perpustakaan di suatu perguruan tinggi melalui *ServQual*, *ServPerf* dan *LibQual<sup>TM</sup>*. Pengukuran tingkat kepuasan yaitu menggunakan skor kesenjangan yang diperkenalkan oleh *Assosiation of Research Library (ARL)* melalui kerjasama oleh *Texas A&M University (TAMU)*.

Selanjutnya menurut Gatten dalam Fatmawati (2011) mengatakan bahwa selisih antara skor persepsi dengan skor harapan minimum menciptakan kesenjangan yang mengindikasikan bagaimana jarak atas atau bawah harapan minimum pemustaka yang disebut *Adequacy Gap (AG)*, dan selisih skor persepsi dengan skor harapan ideal menciptakan kesenjangan yang mengindikasikan bagaimana jarak atas atau bawah harapan yang diidealkan pemustaka yang disebut *Superiority Gap (SG)*. Sementara Kyrillidou dalam

Cahyaningtyas (2018) mengatakan bahwa “*Zone of tolerance is difference between the desired ranting and the minimally-acceptable rating*”. Jadi persepsi pemustaka dikatakan ideal jika berada dalam wilayah “*Zone of tolerance*”

Menurut Fatmawati (2013:229) mengatakan bahwa penilaian atau pengukuran kualitas layanan *online* perpustakaan melalui metode LibQual<sup>TM</sup> dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$AG (Adequacy Gap) = Perceived (P) - Minimum (M)$$

$$SG (Superiority Gap) = Perceived (P) - Desired (D)$$

Pada rumus diatas mengenai AG dan SG dapat dijelaskan bahwa:

1. *Adequacy Gap* merupakan hasil dari nilai persepsi (*Perceived*) dikurangi harapan mnimum (*Minimum*), artinya bahwa apabila nilai *Adequacy Gap* bernilai positif, maka menunjukkan respon pemustaka “cukup puas” atau dengan kata lain jika nilai Persepsi (P) lebih besar dari Harapan Minimum (M). Selain itu apabila skor SG menunjukkan nilai positif maka dapat dikatakan bahwa layanan *online* yang diberikan kepada pemustaka melebihi harapan pemustaka, namun sebaliknya jika skor SG menunjukkan nilai negatif maka kualitas layanan *online* bernilai baik bila berada pada “*zone tolerance*”
2. *Superiority Gap* merupakan hasil dari nilai persepsi (*Perceived*) dikurangi harapan ideal (*Deisired*) artinya bahwa apabila nilai SG bernilai negatif, maka menunjukkan nilai persepsi (*Perceived*) lebih kecil dari harapan ideal (D). Selain itu skor AG menunjukkan nilai positif, maka layanan *online* yang diberikan telah melebihi atau memenuhi harapan pemustaka dapat dikatakan cukup puas dengan layanan *online* yang telah diterima, namun sebaliknya nilai skor AG menunjukkan nilai negatif maka layanan *online* yang diterima oleh pemustaka belum memenuhi harapan pemustaka sehingga pemustaka belum

puas terhadap layanan *online* yang diterima.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif berdasarkan pendapat menurut Creswell (2017: 5) yakni sistem untuk menguji teori-teori tertentu dengan metode sistem meneliti relasi antarvariabel. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey. Menurut Creswell (2017: 216) mengatakan rancangan survei adalah peneliti medeskripsikan secara kuantitatif (angka-angka) kecenderungan-kecenderungan, perilaku-perilaku atau opini-opini dari suatu populasi dengan meneliti sampel populasi tersebut. Melalui hasil analisis tersebut selanjutnya peneliti menginterpretasikan dan memberikan rekomendasi mengenai temuan-temuan pada penelitian. Penelitian ini bersifat kuantitatif deskriptif, dengan menggunakan metode *Survey Cross Sectional* dengan mengumpulkan data satu persatu dalam satu waktu (Creswell, 2017:217). Secara teknisnya peneliti melaksanakan penelitian melalui penyebaran kuesioner dengan bantuan media *google form* dan kepada pemustaka yang ditemui dilapangan yang sedang mengakses layanan *online*, kuesioner tersebut akan di kirimkan melalui kontak *whatApp* atau *email* pemustaka yang terintegrasi dengan perpustakaan UAJY, untuk mengirimkan kuesioner kepada pemustaka yang sedang mengakses layanan

*online* di perpustakaan ataupun disekitaran lingkungan kampus UAJY, Dalam proses pengiriman kuesioner, peneliti berkoordinasi dengan pihak perpustakaan untuk mendapatkan nomor kontak atau *email* pemustaka.

Alasan mengumpulkan data melalui media *online* karena dalam situasi pandemi *covid-19* layanan dibatasi untuk pengunjung perpustakaan yang mengakses layanan *online* perpustakaan di UAJY dalam hal ini jumlah pengunjung yang diperbolehkan selama jam kerja hanya berjumlah 50 orang dalam masa *covid-19* ini, namun tidak semua pemustaka tetapi yang sedang tugas akhir. Selain itu untuk berkunjung ke perpustakaan pemustaka menunjukkan surat *rapidtest* atau *swabtest* yang mengakibatkan jumlah pengunjung perpustakaan tidak mencapai 50 orang yang mengakses layanan *online* di perpustakaan. Melalui alasan inilah yang menguatkan dalam menerapkan pengumpulan data secara *online*. Menurut Nesbary, 2000; Sue&Ritter, 2007 dalam Creswell (2017:218) mengatakan pengumpulan data bisa dilakukan dengan menerapkan *survei* berbasis *website*, atau *internet* dan mengolahnya secara *online*. Jumlah populasi sebanyak 12.111 orang melalui penerapan rumus Slovin dengan nilai kritis 10% dari populasi, maka perhitungan tersebut mendapatkan jumlah sampel sebanyak 99,18 dibulatkan menjadi 100 responden. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dengan *Non Probability Sampling* menggunakan teknik *Simple Purposive Sampling*, secara sederhana teknik pengambilan sampel tidak memberi kesempatan yang sama atau peluang yang sama bagi setiap anggota atau unsur populasi bagi setiap anggota yang akan di pilih sebagai sampel, lebih lanjut menurut Asra & Prasetyo (2016: 37) *Purposive Sampling* merupakan prosedur sampel yang diambil berdasarkan tujuan tertentu.

Hal ini dapat dijelaskan tujuan pengambilan teknik *Purposive Sampling* yaitu dengan indikator-indikator yaitu pemustaka yang berumur 19 tahun ke atas, pemustaka yang telah terdaftar sebagai anggota perpustakaan, serta pemustaka yang intens mengakses informasi layanan *online* perpustakaan. Langkah-langkah dalam analisis penelitian ini yaitu

1. Perhitungan total skor persepsi (P), harapan minimum (HM), dan harapan ideal (HI) melalui setiap pertanyaan dalam kuesioner.
2. Melakukan perbandingan skor rata-rata persepsi (P), skor rata-rata harapan minimum (HM) dan skor rata-rata harapan ideal (HI) untuk memperoleh skor kesenjangan (*skor Adequacy Gap (AG)* dan (*skor Superiority Gap (SG)*) agar mengetahui kualitas layanan *online* perpustakaan UAJY.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil uji validitas dan hasil uji reliabilitas

Uji Validitas yang dilakukan dalam penelitian ini dengan mengukur korelasi antara item-item pertanyaan, dengan skor pertanyaan secara keseluruhan Karakteristik uji yang dilakukan dengan membandingkan *r* hitung (*corrected item-total correlation*) dengan *r* tabel, dengan maksud untuk menentukan valid atau tidaknya sebuah item. Menurut Ghazali (2012) jika *r* hitung lebih besar dari *r* tabel dan nilainya positif, maka butir atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Untuk mengetahui besarnya *r* tabel di gunakan sampel dan  $\alpha = 0,05$ , dan *df* (*degree of freedom*) =  $n-2$ . Jumlah *n* yang digunakan dalam uji validitas dan reliabilitas sebanyak 30 responden, sehingga  $df = n-2 = 28$ . Selanjutnya peneliti memperoleh nilai *r* tabel sebesar 0,374. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1**  
**Uji Validitas Persepsi, Harapan Minimum, Harapan Ideal**

Information Control				Information Control				Information Control			
Kode	Hasil	Nilai	Ket	Kode	Hasil	Nilai	Ket	Kode	Hasil	Nilai	Ket
SC1	0,374	0,458	Valid	SC1	0,374	0,761	Valid	SC1	0,374	0,661	Valid
SC2	0,374	0,377	Valid	SC2	0,374	0,718	Valid	SC2	0,374	0,900	Valid
C1	0,374	0,854	Valid	C1	0,374	0,944	Valid	C1	0,374	0,690	Valid
C2	0,374	0,878	Valid	C2	0,374	0,925	Valid	C2	0,374	0,901	Valid
EN1	0,374	0,876	Valid	EN1	0,374	0,910	Valid	EN1	0,374	0,908	Valid
EN2	0,374	0,611	Valid	EN2	0,374	0,685	Valid	EN2	0,374	0,728	Valid
EN3	0,374	0,830	Valid	EN3	0,374	0,954	Valid	EN3	0,374	0,924	Valid
T1	0,374	0,693	Valid	T1	0,374	0,916	Valid	T1	0,374	0,910	Valid
T2	0,374	0,919	Valid	T2	0,374	0,910	Valid	T2	0,374	0,895	Valid
T3	0,374	0,926	Valid	T3	0,374	0,946	Valid	T3	0,374	0,932	Valid
E1	0,374	0,920	Valid	E1	0,374	0,889	Valid	E1	0,374	0,922	Valid
E2	0,374	0,816	Valid	E2	0,374	0,889	Valid	E2	0,374	0,914	Valid
SR1	0,374	0,831	Valid	SR1	0,374	0,882	Valid	SR1	0,374	0,900	Valid
SR2	0,374	0,845	Valid	SR2	0,374	0,921	Valid	SR2	0,374	0,932	Valid
SR3	0,374	0,824	Valid	SR3	0,374	0,891	Valid	SR3	0,374	0,842	Valid

Validitas Persepsi

Validitas Harapan Minimum

Validitas Harapan Ideal

Hasil uji validitas pada tabel 1 diatas menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dai 0,05. Sehingga keseluruhan item hasil diatas diperoleh seluruh item pada Persepsi, Harapan Minimum dan Harapan Ideal lebih besar dari r tabel (0,374). Jadi dapat disimpulkan untuk seluruh item Persepsi, Harapan Minimum dan Harapan Ideal valid

Uji reliabilitas yang dimaksudkan dalam penelitian ini untuk memahami

secara konsisten terhadap alat pengukuran dalam mengidentifikasi gejala-gejala yang sama dari obyek yang diukur secara berulang dalam waktu yang berlainan. Alat ukur dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban responden melalui pertanyaan yang sama, konsisten atau stabil dalam waktu yang berbeda. Pengukuran uji reliabel dalam penelitian ini dengan cara meminta responden yang berbeda untuk menjawab semua

pertanyaan dalam kuesioner. Selanjutnya peneliti melakukan pengolahan untuk menentukan reliabilitas kuesioner. Lebih Lanjut menurut Ghozali (2011) dikatakan reliabel apabila mempunyai nilai kisaran

0,70 dapat diterima. Pengukuran uji statistik melalui *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) dengan program SPSS versi 25. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2**  
**Uji Reliabilitas Persepsi, Harapan Minimum dan Harapan Ideal**

<i>Cronbach Alpha</i>		
<i>Information Control</i>	<i>Information Control</i>	<i>Information Control</i>
<b>Persepsi</b>	<b>Harapan Minimum</b>	<b>Harapan Ideal</b>
0,953	0,977	0,973

Sumber: Olahan Peneliti (2021)

Hasil Uji Reliabilitas Persepsi, Harapan Minimum, Harapan Ideal dimana nilai *Cronbach Alpha* ternyata lebih besar dari 0,70. Sehingga item atau pertanyaan dalam penelitian ini secara keseluruhan dapat dikatakan reliabel, artinya dapat di percaya dan diandalkan, jika item ini digunakan pada topik yang sama dengan objek yang berbedapun dapat di diandalkan. Jadi dapat disimpulkan keseluruhan item Persepsi, Harapan Minimum dan Harapan Ideal adalah reliabel.

**Hasil analisis kualitas layanan online secara umum**

Penelitian ini kualitas layanan online diukur melalui kepuasan pemustaka, maka analisis yang dapat digunakan dalam penelitian ini analisis kesejangan (*gap analysis*) yang terkandung dalam metode libQual<sup>TM</sup>. Untuk mendapatkan nilai maka menjumlahkan semua skor persepsi, harapan minimum dan harapan ideal lalu dibagi dengan 15 pertanyaan. Melalui hal demikian maka akan mendapatkan nilai rata-rata persepsi, nilai rata-rata harapan minimum dan nilai rata-rata harapan ideal. Selanjutnya dengan menerapkan rumus skor kesenjangan (*gap*) yaitu dengan

mencari *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG). Untuk memperoleh nilai maka *Adequacy Gap* = Skor Persepsi- Skor Harapan Minimum dan *Superiority Gap* = Skor Persepsi – Skor Harapan Ideal

Hasil perhitungan *Adequacy Gap* dan *Superiority Gap* menunjukkan hasil dengan nilai rata-rata harapan ideal responden adalah 6,99 dan nilai rata-rata harapan minimum responden adalah 6,63, sementara nilai rata-rata persepsi responden adalah 6,41. Jika melalui rumus skor kesenjangan (*gap*) maka skor *Adquacy Gap* ( AG) diperoleh hasil sebesar -0,22. Skor yang didapatkan bernilai negatif, yang berarti kualitas layanan online Perpustakaan UAJY pemustaka masih mengharapkan akan layanan yang dapat memenuhi harapan minimum pemustaka, sedangkan skor *Superiority Gap* diperoleh nilai sebesar -0,58. Skor yang didapatkan bernilai negatif yang berarti bahwa kualitas layanan online Perpustakaan UAJY menunjukkan bahwa layanan yang diterima cukup memenuhi harapan minimum berada pada batas wilayah toleransi. Untuk memperjelas perhitungan diatas dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 3**  
**Hasil Skor Persepsi, HM, HI, AG, SG**

6 Indikator /100 Responden	Persepsi ( <i>Perceived</i> )	Harapan Minimum ( <i>Minimum</i> )	Harapan Ideal ( <i>Desire</i> )	<i>Adequacy Gap (AG)</i>	<i>Superiority Gap (SG)</i>
Rata-Rata	6,41	6,63	6,99	-0,22	-0,58

Sumber: Olahan Peneliti (2021)

Berdasarkan hasil tabel 3 diatas dapat disimpulkan bahwa dilihat dari skor persepsi kurang dari skor maksimum ini berarti dan berada pada batas toleransi maka pemustaka menilai bahwa layanan perpustakaan yang telah diterima cukup memenuhi harapan minimum, namun belum memenuhi layanan yang sesungguhnya diharapkan responden UAJY sebagai pemustaka. Melalui hal ini seperti yang pernah dijelaskan oleh Utami (2010) bahwa kualitas layanan juga merupakan konstruk yang kompleks dan paling diinvestigasikan pada disiplin ilmu pemasaran, hal ini juga jika dikaitkan dengan perpustakaan maka merupakan pandangan pemustaka dalam menilai layanan perpustakaan untuk jangka waktu mendatang untuk selalu memperbaiki dan mempertahankan sebuah layanan yang telah ada. Berdasarkan hasil analisis secara umum melalui hasil analisis persepsi, harapan minimum dan harapan ideal pemustaka dapat dikatakan bahwa pemustaka **“belum merasa puas”** dengan kualitas layanan *online* Perpustakaan Atma Jaya Yogyakarta yang di berikan selama masa pandemi *covid-19*. Namum demikian kualitas layanan *online*, masih berada dibawah harapan ideal pemustaka artinya bahwa pemustaka masih

mengharapkan sebuah layanan yang sesuai dengan harapan pemustaka secara ideal.

**Hasil analisis berdasarkan indikator pertanyaan**

Proses analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui 6 indikator dalam dimensi *Information Control*, maka untuk memperoleh hasil dari masing-masing indikator dengan menjumlahkan nilai rata-rata responden untuk persepsi, harapan minimum dan harapan ideal, setelah mendapatkan nilai rata-rata maka dibagi dengan jumlah 100 responden. Peneliti perlu menjelaskan bahwa dalam 6 indikator yaitu Cakupan konten koleksi *digital/Scope of Content* terdapat 2 pertanyaan. Kenyamanan akses informasi/*Convenience* terdapat 2 pertanyaan. Kemudahan navigasi/*Ease of Navigation* terdapat 3 pertanyaan. Ketepatan waktu akses informasi *Timeliness* terdapat 3 pertanyaan. Fasilitas dalam website/*Equipment* terdapat 2 pertanyaan. dan Kemandirian akses informasi/*Self-Reliance* terdapat 3 pertanyaan. Maka melalui penjelasan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4

**Tabel 4**  
**Hasil nilai rata rata per Indikator dimensi *Information Control***

Indikator/Variabel	Persepsi (Perceived)	Harapan Minimum (Minimum)	Harapan Ideal (Desire)	Adequacy Gap (AG)	Superiority Gap (SG)
<i>Scope of Content/</i> Cakupan koleksi digital	6,44	6,58	6,88	-0,14	-0,45
<i>Convenience/</i> Kenyamanan akses informasi	6,69	6,64	6,98	0,06	-0,29
<i>Ease of Navigation/</i> Kemudahan akses informasi	6,28	6,53	6,85	-0,25	-0,57
<i>Timeliness/</i> Ketepatan waktu akses informasi	6,34	6,69	7,04	-0,34	-0,70
<i>Equipment/</i> Fasilitas dalam website	6,37	6,65	7,04	-0,27	-0,67
<i>Self-Reliance/</i> Kemandirian akses informasi	6,44	6,62	6,97	-0,18	-0,53

Sumber: Olahan Peneliti, (2021)

Analisis kepuasan pemustaka melalui kualitas layanan online perpustakaan berdasarkan indikator pada tabel 4 diatas, dilihat dari segi persepsi pemustaka bahwa indikator yang nilainya paling tertinggi yaitu indikator Kenyamanan akses informasi (*Convenience*) dengan nilai sebesar 6,69, selanjutnya diikuti indikator Cakupan konten koleksi digital (*Scope of Content*) dan Kemandirian akses informasi (*Self-Reliance*) yaitu dengan nilai sebesar 6,44. Sementara indikator Fasilitas dalam website (*Equipment*) yaitu dengan nilai sebesar 6,37 dan indikator Ketepatan waktu akses informasi (*Timeliness*) dengan nilai sebesar 6,34 dan yang paling rendah yaitu indikator Kemudahan navigasi (*Ease of Navigation*) dengan nilai sebesar 6,28.

Analisis indikator dilihat dari harapan minimum bahwa indikator yang

nilainya tertinggi yaitu indikator Ketepatan waktu akses informasi (*Timeliness*) sebesar 6,69, dan indikator Fasilitas dalam website (*Equipment*) sebesar 6,65, sementara indikator Kenyamanan akses informasi (*Convenience*) sebesar 6,64 dan indikator Kemandirian akses informasi (*Self-Reliance*) sebesar 6,62 dan indikator Cakupan konten koleksi digital (*Scope of Content*) sebesar 6,58 dan indikator yang nilainya rendah yaitu indikator Kemudahan navigasi (*Ease of Navigation*) sebesar 6,53.

Analisis indikator dilihat dari harapan ideal bahwa indikator yang nilainya tertinggi yaitu indikator Ketepatan waktu akses informasi (*Timeliness*) dan Fasilitas dalam website (*Equipment*) dengan nilai sebesar 7,04 dan indikator Kenyamanan akses informasi

(*Convenience*) sebesar 6,98 dan Kemandirian akses informasi (*Self-Reliance*) sebesar 6,97, diikuti indikator Cakupan konten koleksi *digital* (*Scope of Content*) sebesar 6,88 dan selanjutnya indikator Kemudahan navigasi (*Ease of Navigation*) sebesar 6,85.

Sehingga berdasarkan tabel 4 hasil analisis persepsi dan harapan minimum serta harapan ideal menandakan bahwa kualitas layanan *online* perpustakaan pada dimensi *Information Control* atau kualitas informasi dan akses informasi yang telah dirasakan pemustaka selama belajar dari rumah dan akses informasi melalui layanan *online* bahwa pemustaka menilai cukup baik terlihat ketika nilai rata-rata pada persepsi, harapan minimum dan harapan ideal berada pada rata-rata nilai 6.

Selanjutnya untuk skor nilai rata-rata AG dari 6 indikator tersebut hanya indikator Kenyamanan akses informasi (*Convenience*) yang bernilai positif yaitu sebesar 0,06 dan lainnya bernilai negatif yaitu indikator Cakupan konten *digital* (*Scope of Content*) sebesar -0,14 dan indikator Kemandirian akses informasi (*Self-Reliance*) sebesar -0,18 dan indikator Kemudahan navigasi (*Ease of Navigation*) sebesar -0,25 sementara Fasilitas dalam *website* (*Equipment*) sebesar -0,27. Sementara skor nilai rata-rata SG dari 6 indikator tersebut semuanya bernilai negatif, dapat diurutkan dari nilai tertinggi ke nilai terendah yaitu indikator Kenyamanan akses informasi (*Convenience*) sebesar -0,29 dan indikator Cakupan konten koleksi *digital* (*Scope of Content*) sebesar -0,45 sementara indikator Kemandirian akses informasi (*Self-Reliance*) sebesar -0,53 dan indikator

Fasilitas dalam *website* (*Equipment*) sebesar -0,67 dan nilai paling rendah yaitu indikator Ketepatan waktu akses informasi (*Timeliness*) sebesar -0,70.

Sehingga berdasarkan tabel 4 diatas berkaitan dengan *Adquacy Gap* (AG) dapat dikatakan bahwa jika dilihat dari AG pemustaka belum cukup puas dengan layanan *online* yang diterima selama masa pandemi *covid-19*, namun pemustaka masih mengharapkan sebuah layanan yang ideal yang sesuai dengan espektasi pemustaka, agar lebih nyaman dalam mengakses informasi yang sesuai dengan kebutuhan prodi pemustaka, sedangkan *Superiority Gap* (SG) dapat dikatakan bahwa semuanya bernilai negatif artinya bahwa kualitas layanan *online* Perpustakaan UAJY berada dalam batas toleransi (*zone of tolerance*) tetapi belum mencapai harapan ideal.

#### Hasil analisis berdasarkan item pertanyaan

Analisis kualitas layanan *online* berdasarkan item pertanyaan ini untuk melihat kepuasan pemustaka terhadap layanan *online* yang diterima selama masa pandemi *covid-19*, dilihat dari nilai rata-rata persepsi, nilai rata-rata harapan minimum dan nilai rata-rata harapan ideal pada masing-masing item pertanyaan dalam penelitian ini, selanjutnya untuk nilai skor kesenjangan (*gap*) perhitungannya diperoleh melalui rumus AG (*Adequacy Gap*) = Persepsi(P) - Harapan Minimum(HM) dan SG (*Superiority Gap*) = Persepsi(P) - Harapan Ideal(HI).

Hasil perhitungan dan memperjelas analisis ini dapat dilihat pada tabel 5.



**Tabel 5**  
**Analisis Berdasarkan Item Pertanyaan**

Indikator/Variabel	Kode/No Item	Persepsi ( <i>Perceived</i> )	Harapan Minimum ( <i>Minimum</i> )	Harapan Ideal ( <i>Desire</i> )	<i>Adequacy Gap</i> (AG)	<i>Superiority Gap</i> (SG)
<i>Scope of Content/</i> Cakupan konten koleksi <i>digital</i>	SC1 (1)	6.48	6.61	7.03	-0.13	-0.55
	SC2 (2)	6.39	6.37	6.84	0.02	-0.45
<i>Convenience/</i> Kenyamanan akses informasi	C1 (3)	6.82	6.90	7.12	-0.08	-0.30
	C2 (4)	6.56	6.76	7.19	-0.20	-0.63
<i>Ease of Navigation/</i> Kemudahan navigasi	EN1 (5)	6.46	6.61	6.82	-0.15	-0.36
	EN2 (6)	5.87	6.22	6.55	-0.35	-0.68
	EN3 (7)	6.51	6.66	7.01	-0.15	-0.50
<i>Timeliness/</i> Ketepatan waktu akses informasi	T1 (8)	6.23	6.68	6.97	-0.45	-0.74
	T2 (9)	6.53	6.72	7.15	-0.19	-0.62
	T3 (10)	6.27	6.63	7.08	-0.36	-0.81
<i>Equipment/</i> Fasilitas dalam <i>website</i>	E1 (11)	6.36	6.66	6.99	-0.30	-0.63
	E2 (12)	6.38	6.67	7.02	-0.29	-0.64
<i>Self-Reliance/</i> Kemandirian akses informasi	SR1 (13)	6.58	6.68	6.95	-0.10	-0.37
	SR2 (14)	6.20	6.50	6.94	-0.30	-0.74
	SR3 (15)	6.54	6.73	7.20	-0.19	-0.66

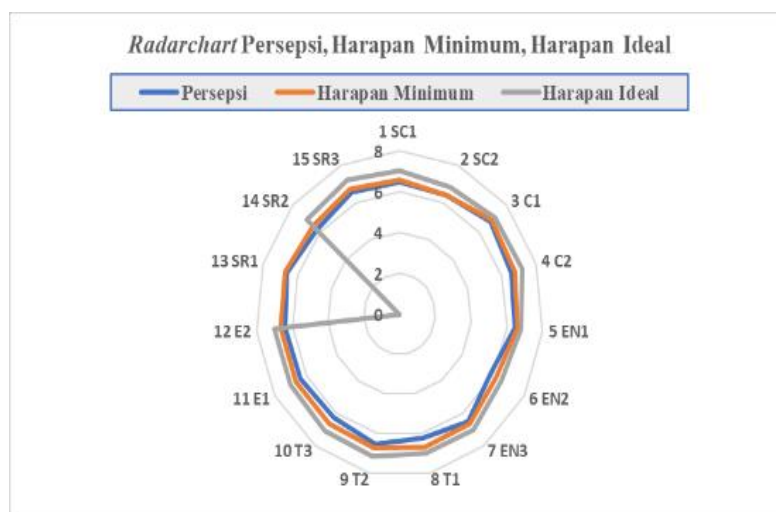
Sumber: Olahan Peneliti, (2021)

Analisis kualitas layanan *online* Perpustakaan UAJY ini pada tabel 5 untuk melihat kepuasan pemustaka, sehingga hasilnya menunjukkan bahwa skor kesenjangan (gap) dilihat dari *Adequacy Gap* (AG) hanya satu item yang bernilai positif yaitu SC2 dengan nilai (0,02) dan item lainnya bernilai negatif, melalui hal

ini dan berdasarkan data pada tabel di atas pada *Adequacy Gap* (AG) dapat dikatakan mayoritas bernilai negatif yang berarti bahwa pemustaka menilai koleksi *digital* perpustakaan belum banyak ditemukan dan belum mutakhir sesuai dengan kebutuhan pemustaka di masa pandemi *covid-19*.

Selanjutnya pada tabel 5 skor kesenjangan pada *Superiority Gap* (SG) menunjukkan hasil bahwa skor kesenjangan pada item pertanyaan semuanya bernilai negatif yang berarti bahwa layanannya baik karena berada dalam batas toleransi/*zone tolerance*, namun belum sesuai dengan harapan ideal pemustaka. Sehingga dalam analisis item pertanyaan ini pada AG dan SG dapat dikatakan bahwa pemustaka berharap agar layanan *online* di masa pandemi *covid-19* lebih tingkatan lagi melalui penyediaan buku *digital* yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Dalam bukunya Endang Fatmawati menurut Sharma dalam Suhu mengatakan bahwa *Quality Library Service mean satisfying the query exhaustively ada expeditiously*. Hal ini mengandung makna bahwa kualitas layanan perpustakaan, pemustaka merasa sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan, selanjutnya. Menurut Tjiptono kualitas layanan adalah sebuah usaha untuk

memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan kebutuhan serta ketepatan waktu dalam menyampaikan atau menyebarkan harapan pelanggan begitupula pemustaka di sebuah perpustakaan. Selain itu Tjiptono dan Chandra berpendapat bahwa kualitas layanan sangat berperan aktif dalam membuat kebijakan-kebijakan yang strategi untuk memberikan rasa puas terhadap pelanggan. Sehingga dapat dikatakan kualitas layanan dan kepuasan pemustaka dua hal ini berbeda namun sangat berkaitan satu sama lain artinya jika berbicara mengenai kualitas layanan pastinya juga berkaitan dengan kepuasan pemustaka di perpustakaan karena pemustaka merupakan perseorangan yang bisa menilai baik tidaknya sebuah layanan tergantung pada layanan yang telah diterima selama sebagai pemustaka. Melalui analisis item pertanyaan ini, peneliti, memperjelas lagi dengan diagram radar untuk dapat memahami nilai rata tertinggi dan terendah dari Persepsi.



Selanjutnya jika dilihat dari harapan minimum maka rata-rata nilai tertinggi berada pada item pertanyaan nomor 3 C1 pada indikator Kenyamanan akses informasi (*Convenience*) dengan nilai rata-rata sebesar 6,90 dan item pertanyaannya mengenai akses informasi yang nyaman, sedangkan rata-rata nilai terendah dari harapan minimum berada

pada item pertanyaan nomor 6 EN2 pada indikator Kemudahan navigasi (*Ease of Navigation*) dengan nilai rata-rata sebesar 6,22 dan item pertanyaannya mengenai peminjaman koleksi *online* melalui *gojek*.

Sementara dari harapan ideal rata-rata nilai tertinggi berada pada item pertanyaan nomor 15 SR3 pada indikator Kemandirian akses informasi (*Self-*

*Reliance*) dengan nilai rata-rata sebesar 7,20 dan item pertanyaan mengenai aturan perpustakaan jelas untuk mengakses informasi, sedangkan rata-rata nilai terendah dari harapan ideal berada pada item nomor 6 EN2 pada indikator Kemudahan navigasi (*Ease of Navigation*) dengan nilai rata-rata sebesar 6,55 dan item pertanyaannya mengenai peminjaman koleksi secara *online* melalui *gojek*.

**Hasil analisis deskriptif statistik**

Analisis deskriptif dalam pembahasan pada penelitian ini untuk menganalisis dan menginterpretasikan indikator-indikator dengan melakukan kategorisasi terhadap nilai rata-rata persepsi, harapan minimum dan harapan ideal. Perhitungannya didapatkan melalui *software SPSS versi 25* atau perhitungan manualnya melalui skor nilai rata-rata persepsi, harapan minimum dan harapan ideal pada masing-masing indikator dan dibagi banyaknya pertanyaan dalam indikator, untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 6 dibawah ini.

**Tabel 6**  
**Analisis Hasil Deskriptif Statistik**

Indikator	Mean		
	Persepsi	Harapan Minimum	Harapan Ideal
<i>Scope of Content/</i> Cakupan koleksi digital	6.44	6.58	6.88
<i>Convenience/</i> Kenyaman akses informasi	6.69	6.64	6.98
<i>Ease of Navigation/</i> Kemudahan navigasi	6.28	6.53	6.85
<i>Timeliness/</i> Ketepatan waktu akses informasi	6.34	6.69	7.04
<i>Equipment/</i> Fasilitas dalam <i>website</i>	6.37	6.65	7.04
<i>Self-Reliance/</i> Kemandirian akses informasi	6.44	6.62	6.97
<b>Keseluruhan</b>	<b>6.41</b>	<b>6.63</b>	<b>6.99</b>

Sumber: Olahan Peneliti, (2021)

Hasil uji statistik pada tabel 6 diatas menunjukkan bahwa pada rata-rata persepsi yang terbagi dalam 6 indikator yaitu indikator Cakupan konten koleksi *digital/Scope of Content (SC)*. Kenyamanan akses informasi/*Convenience (C)*. Kemudahan navigasi/*Ease of Navigation (EN)*. Ketepatan waktu akses informasi/*Timeliness (T)*. Fasilitas dalam *website/(Equipment (E)*. Kemandirian akses informasi/*Self-Reliance (SR)* dan 15 item pertanyaan diperoleh rata-rata secara keseluruhan 6,41 yang mengartikan

adanya kecenderungan responden menjawab pilihan 6 pada persepsi. Sehingga dapat dikatakan bahwa responden menilai layanan *online* yang diterima sebagai pemustaka dengan cukup baik.

Kemudian rata-rata harapan minimum yang terbagi dalam 6 indikator yaitu indikator Cakupan konten koleksi *digital/Scope of Content (SC)*. Kenyamanan akses informasi/*Convenience(C)*. Kemudahan navigasi/*Ease of Navigation(EN)*. Ketepatan waktu akses/*Timeliness(T)*.

Fasilitas dalam *website/(Equipment(E)*. Kemandirian akses informasi/*Self Reliance(SR)* dan 15 item pertanyaan diperoleh rata-rata secara keseluruhan 6,63 yang mengartikan adanya kecenderungan responden menjawab pilihan 6 harapan minimum. Sehingga dapat dikatakan bahwa responden menilai layanan *online* yang diterima sebagai pemustaka dengan cukup baik.

Selanjutnya rata-rata harapan ideal yang terbagi dalam 6 indikator yaitu indikator Cakupan konten koleksi *digital/Scope of Content (SC)*. Kenyamanan akses informasi/*Convenience(C)*. Kemudahan navigasi/*Ease of Navigation(EN)*. Ketepatan waktu akses/*Timeliness(T)*. Fasilitas dalam *website/(Equipment(E)*. Kemandirian akses informasi/*Self Reliance(SR)* dan 15 item pertanyaan diperoleh rata-rata secara keseluruhan 6,99 yang mengartikan adanya kecenderungan responden menjawab pilihan 6 dan 7 pada harapan ideal. Sehingga dapat dikatakan bahwa responden menilai layanan *online* yang diterima sebagai pemustaka dengan cukup baik.

### Hasil pengujian hipotesis

Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini untuk menguji sebuah dugaan sementara yang telah ditetapkan dari awal sebelum melaksanakan penelitian pada sebuah masalah sehingga bisa mengumpulkan bukti yang berupa data dalam pengambilan keputusan,

Penelitian ini untuk mengukur dan menguji hipotesis dengan melihat perbedaan nilai dari masing-masing indikator dalam dimensi *Information Control* (kualitas informasi dan akses informasi), yang dapat di uji melalui persepsi, harapan minimum dan harapan ideal. Sehingga untuk melakukan pengujian hipotesis dalam penelitian ini dengan menggunakan alat bantu *software SPSS for windows versi 25*, dan selanjutnya dengan menggunakan *Teknik Mean Difference*.

Penggunaan *T-test* dalam penelitian ini untuk melakukan pengujian terhadap 6 indikator dalam dimensi *Information Control/* kualitas informasi dan akses informasi terhadap layanan yang diterima oleh pemustaka. Indikator-indikator tersebut diantaranya yaitu Cakupan konten koleksi *digital/Scope of Content (SC)*. Kenyamanan akses informasi/*Convenience(C)*. Kemudahan navigasi/*Ease of Navigation(EN)*. Ketepatan waktu akses/*Timeliness(T)*. Fasilitas dalam *website/(Equipment(E)*. Kemandirian akses informasi/*Self Reliance(SR)*. Pengujian *Teknik Mean Difference* dengan *T-test* dalam penelitian ini dengan melihat nilai kisaran/ rerata persepsi, harapan minimum dan harapan ideal. Untuk memperjelas penjelasan diatas dengan melihat tabel 7 dibawah ini.

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Beda *T-Test* Statistik**

<b>Indikator/Variabel</b>	<b>T</b>	<b><math>\alpha</math></b>	<b>Keterangan</b>
SCP-SCI	-4,001	0,000	Beda Nyata
SCP-SCM	-1,293	0,199	Tidak Beda Nyata
CP-CI	-1,700	0,092	Tidak Beda Nyata
CP-CM	0,364	0,717	Tidak Beda Nyata
ENP-ENI	-4,417	0,000	Beda Nyata
ENP-ENM	-2,578	0,011	Beda Nyata
TP-TI	-5,005	0,000	Beda Nyata
TP-TM	-2,875	0,005	Beda Nyata
EP-EI	-4,451	0,000	Beda Nyata
EP-EM	-2,512	0,014	Beda Nyata
SRP-SRI	-4,144	0,000	Beda Nyata
SRP-SRM	-1,755	0,082	Tidak Beda Nyata

Sumber: Olahan Peneliti, (2021)

Hasil pengujian perbedaan pada tabel 7 diatas dari rata rata (*Mean Difference*) dengan *T-test* pada 12 hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan secara umum hasilnya berbeda nyata dari masing-masing indikator dalam dimensi *Information Control* terhadap rerata persepsi, harapan minimum dan harapan ideal. Namun tidak berlaku atau berbeda dengan hipotesis penelitian pada nomor 2 yaitu Cakupan konten koleksi *digital/Scope of Content Persepsi (SCP)* - Cakupan konten koleksi *digital/Scope of Content Minimum (SCM)*, nomor 3 yaitu Kenyamanan akses informasi/*Convenience Persepsi (CP)* – Kenyamanan akses informasi/*Convenience Ideal (CI)*, nomor 4 yaitu Kenyamanan akses informasi/*Convenience Persepsi (CP)* – Kenyamanan akses informasi/*Convenience Minimum (CI)* dan nomor 15 yaitu Kemandirian akses informasi/*Self-Reliance Persepsi (SRP)* – Kemandirian akses informasi/*Self-Reliance Minimum (SRM)*. Kemudian peneliti dapat memperjelas lagi dengan menjabarkan kisaran atau rereta dari masing-masing indikator variabel dalam penelitian.

## SIMPULAN

Berlandaskan hasil analisis serta pengujian hipotesis pada kajian ini, maka peneliti dapat menarasikan temuan-temuan tersebut bahwa hasil uji hipotesis secara umum terbukti beda nyata, namun pada Cakupan konten koleksi *digital/Scope of Content persepsi dan minimum*, Kenyamanan akses informasi/*Convenience persepsi ideal dan minimum*, serta Kemandirian akses informasi/*Self-Reliance persepsi dan minimum* terbukti tidak bedanya nyata. Sehingga hasil analisis *AG dan SG* dapat disimpulkan bahwa kualitas/mutu layanan *online* perpustakaan di tinjau dari kualitas data dan akses produk di Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta ternyata pemustaka belum merasa puas atau belum cukup puas dengan layanan *online* yang diterima saat masa pandemi *covid-19*.

Selain pada kesimpulan peneliti berdasarkan data responden, maka pandangan peneliti dengan melihat fenomena *covid-19* ini tentunya perpustakaan lainpun juga akan mengalami hal yang sama karena masa *covid-19* ini yang baru merebak di awal

tahun 2020 adalah masa penyediaan fasilitas dalam *website* untuk meningkatkan kualitas informasi dan akses informasi.

Berlandaskan *Adequacy Gap dan Superiorit Gap* uraian diatas ini dapat disimpulkan bahwa indikator yang efektif atau yang mendekati baiknya sebuah layanan *online* Perpustakaan UAJY adalah

- 1 Indikator *Convenience (C)*/Kenyaman akses informasi
- 2 Indikator *Self-Reliance (SR)*/Kemandirian akses informasi
- 3 Indikator *Scope of Content (SC)* Cakupan konten koleksi *digital*
- 4 Indikator *Equipment (E)* Fasilitas dalam *website*
- 5 Indikator *Timeliness (T)* Ketepatan waktu akses informasi
- 6 Indikator *Ease of Navigation (EN)* Kemudahan navigasi

## SARAN

Peneliti berharap perpustakaan perlu adanya kebijakan akses untuk mengakses produk-produk perpustakaan dengan membuka seluruh koleksi khusus seperti skripsi dan tesis atau koleksi lainnya yang masih belum dibuka secara menyeluruh, apa lagi di masa pandemi *covid-19* mahasiswa tidak di ijin ke perpustakaan, maka hal ini akan menjadi kendala untuk kecukupan sumber referensi dalam mengakses koleksi *digital*.

Peneliti berharap dalam kajian ilmu informasi dan perpustakaan dari para dosen dapat mengarahkan judul penelitian mahasiswa/mahasiswi dibidang perpustakaan dengan memperhatikan kemutahiran akan kajian ilmu informasi dan perpustakaan di Indonesia untuk memberikan informasi-informasi baru yang sekiranya dapat diterapkan secara berkelanjutan untuk memperkaya khsanah ilmu pengetahuan di bidang perpustakaan.

Selain itu peneliti berharap untuk para peneliti selanjutnya dapat meneliti

lintas wilayah untuk mendapatkan data mengenai kualitas layanan online di masa pandemi covid-19, sehingga hasil penelitian tersebut menjadi masukan bagi para pengambil kebijakan dimasing-masing wilayah terutama para pimpinan daerah dalam menyelenggarakan sebuah gerakan-gerakan literasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- ACRL. (2012). "Diversity Standards: Cultural Competency for Academic Libraries." *American Library Association*. Retrieved (<http://www.ala.org/acrl/standards/diversity> (Accessed December 10, 2020)).
- Asra, Abuzar, and Ahmad Prasetyo. (2016). *Pengambilan Sampel: Dalam Penelitian Survei*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Baada, Frederic Naazi Ale, Patrick Baayel, Stephen Bekoe, and Sadat Banbil. (2019). "Users' Perception of the Quality of Public Library Services in the Greater Accra Region of Ghana: An Application of the LibQUAL+ Model." *Library Philosophy and Practice* 2019(January).
- Budd, John M. (2005). *The Changing Academic Library: Operations, Culture, Enviroment*. Chicago: ACRL.
- Cahyaningtyas, Dwi. (2018). *Persepsi Dan Harapan Pemustaka Atas Layanan Learning Commons Perpustakaan Universitas Gadjah Mada (UGM)*. (Tesis). Manajemen Informasi dan Perpustakaan Universitas Gadjah Mada.

- Creswell. J.W. (2017). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Third edition. Sage Publication. Thousand Oaks Callifornia
- Dahan, Suziyana Mat, Mohd Yusof Taib, Nurhaizan Mohd Zainudin, and Fadzida Ismail. (2016). *Surveying Users' Perception of Academic Library Services Quality: A Case Study in Universiti Malaysia Pahang (UMP) Library*. *Journal of Academic Librarianship*. doi: 10.1016/j.acalib.2015.10.006.
- Fatmawati, Endang. (2011). *Kajian Teoritis Mengenai Metode LibQual+TM Untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan*. *LIBRARIA Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi FPPTI Jateng* 1(1):45–80.
- Fatmawati, Endang. (2013). *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari SERVQUAL Ke LIBQUAL*. Jakarta: Sagung Seto.
- Fauziah, Kiki, Erika, and Abdi M. S. (2015). *Proses Kontrol Formal Dan Kontrol Sosial Di Perpustakaan Perguruan Tinggi X Jakarta*. 22(4):38–46.
- Ghozali, Imam. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Mangement. thirteenth edition*. New Jersey : Pearson Prentice Hall.
- Nashihuddin, Wahid. (2013). *Layanan Online Perpustakaan*. PUSTAKA PUSDOKINFO.
- [https://pustakapUSDOKINFO.wordpress.com/2013/09/25/layanan-online-perpustakaan/diakses 07/11/2020](https://pustakapUSDOKINFO.wordpress.com/2013/09/25/layanan-online-perpustakaan/diakses%2007/11/2020)
- Parinduri, Rifdah Hasan. (2019). *Peranan LAPER BE-ON (Layanan Perpustakaan On Line) Untuk Pendidikan Jarak Jauh Dalam Era Globalisasi* Rifdah Hasan Parinduri. *Jurnal Iqra'* 13(01):126–41.
- Robbins, Stephen P. Coulter, Mary. (2010). *Manajemen*. 10th ed. Jakarta: Erlangga.
- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL+TM*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Samosir, Z. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*, *Jurnal Pustaha*.” *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi* 1(1):56.
- Sudirman, I. M. S. A. ..., and I. .. A. K. G. Suasana. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan , Komitmen , Dan Loyalitas Nasabah Internet Banking Di Kota Denpasar*. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia* 1(September):473–88.
- Sutarno, N. .. and H. Zulfikar Zen. (2006). *Manajemen Perpustakaan : Suatu Pendekatan Praaktik*. Yogyakarta: Sagung Seto.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa*. Edisi Pert. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Manajemen*

*Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

- *Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*