

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK PADA LAYANAN
TANYA PUSTAKAWAN VIRTUAL (*ASK A LIBRARIAN*) DI
PERPUSTAKAAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Aldillah Apriliananda Damaris

NIM.071711633060

DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS AIRLANGGA

Semester Genap 2021/2022

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK PADA LAYANAN
TANYA PUSTAKAWAN VIRTUAL (ASK A LIBRARIAN) DI
PERPUSTAKAAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Aldillah Apriliananda Damaris

NIM.071711633060

DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS AIRLANGGA

Semester Genap 2021/2022

HALAMAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan (langsung ataupun tidak langsung) dalam isi Skripsi.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, April 2022



(Adillah Apriliananda Damaris)

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK PADA LAYANAN
TANYA PUSTAKAWAN (*ASK A LIBRARIAN*) DI PERPUSTAKAAN
NASIONAL REPUBLIK INDONESIA**

SKRIPSI

Maksud : sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 pada Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga

Disusun oleh :

Aldillah Apriliananda Damaris

071711633060

**PROGRAM STUDI ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
Semester genap 2021/2022**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur saya ucapkan tiada henti kepada Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya yang luar biasa sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penyusunan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan program studi ilmu informasi dan perpustakaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga. Dalam penyusunan skripsi ini berbagai permasalahan maupun rasa malas tak luput dari perjalanan penyusunan skripsi ini, namun saya mampu untuk terus mencoba menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya sebagai penulis skripsi ini mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Mama dan Ayah (Sri Handayani dan Damis), Kakak Adik dan almh. Mbah Uti tercinta yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan penuh baik dari segi moril maupun materil yang berguna bagi penulis untuk dapat menyelesaikan perkuliahan ini.
2. Bapak Hendro Margono, selaku pembimbing dalam penulisan skripsi ini, terima kasih Bapak atas kesediaan menjadi pembimbing saya, kesabaran, kebesaran hati, serta waktu yang Bapak luangkan untuk membimbing saya walaupun Bapak sibuk. Semoga Bapak dan keluarga selalu dalam lindungannya dan selalu diberikan kesehatan serta keberkahan hidup.
3. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan yang tiada henti memberikan ilmu serta motivasinya kepada peneliti selama perkuliahan. Serta terima kasih juga untuk Pak Sis dan Pak Yanuar yang selalu siap membantu penulis dalam mengurus permasalahan akademik di departemen. Terimakasih pak dan bu telah memberikan ilmu kepada saya, semoga bapak dan ibu sehat selalu dan tetap kuat menghadapi mahasiswa.
4. Terima kasih kepada sahabat-sahabat lama penulis dari SMP Disa, Clariza, Shofia, Zahra, Indah dan Sinthya yang memberikan semangat dan motivasi untuk cepat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih juga sudah menjadi tempat keluh kesah serta tempat kebahagiaan bagi penulis.

5. Terima kasih untuk sahabat-sahabat penulis di bangku SMA yang memberikan dukungan dan motivasi untuk mengerjakan skripsi ini. Terima kasih untuk Oka yang selalu menyemangati dan selalu ada bagi penulis dikala suka maupun duka, semoga kita tetap menjadi *bestie* ya.
6. Terima kasih kepada sahabat-sahabat penulis di bangku perkuliahan Akiko, Uni, Rani, Winda, Fiona, Mbak Risma, Sasha, Tiyan yang sudah mewarnai perkuliahan ini, menemani penulis dalam suka maupun duka, serta membantu penulis untuk berproses di bangku perkuliahan ini. Serta terima kasih untuk Akiko yang sudah siap bersedia membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dan bersedia menjadi guru les skripsi. Untuk Uni terima kasih sudah menjadi partner ngerjain skripsi kesana kemari serta *partner* untuk berkeluh kesah masalah pengerjaan skripsi ini. Semoga kita selalu berteman sampai maut yang memisahkan.
7. Kepada seluruh teman-teman Prodi Ilmu Informasi dan Perpustakaan angkatan 2017, terima kasih atas waktu yang diberikan selama masa perkuliahan untuk mengenal dan saling memberikan support satu sama lain, semoga akan selalu ada kabar baik yang terdengar dari kalian semua.
8. Kepada seluruh responden yang telah mengisi kuesioner dan membantu peneliti untuk menyusun skripsi ini.
9. *Last but not least*, untuk penulis terima kasih sudah bertahan dan berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan baik walaupun banyak masalah yang datang silih berganti tetapi penulis selalu siap bertahan. Semoga dengan ini penulis dapat melangkah ke langkah selanjutnya di kerasnya hidup ini.

Peneliti juga menyadari masih banyak kekurangan sehingga butuh sumbang pikiran baik kritik maupun saran yang membangun, dan peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan kebermanfaat bagi pengembangan ilmu selanjutnya. Atas perhatiannya peneliti sampaikan terima kasih.

HALAMAN MOTTO

“BE WHO YOU ARE, NOT WHO THE WORLD WANTS YOU TO BE”

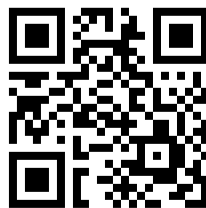
-Coco Chanel

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK PADA LAYANAN
TANYA PUSTAKAWAN (*ASK A LIBRARIAN*) DI PERPUSTAKAAN
NASIONAL REPUBLIK INDONESIA**

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan telah disetujui untuk diujikan

Dosen Pembimbing



Hendro Margono, S.Sos., M.Sc., Ph.D

NIP.197006252009121001

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji

Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan
Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Airlangga

Pada Hari : Jum'at

Tanggal : 22 April 2022

Pukul : 13.00

Komisi Penguji terdiri dari :

Ketua Penguji



Imam Yuadi S.Sos., M.MT., Ph.D
NIP. 197505042003121001

Anggota 1



Ragil Tri Atmi, S.IIP., M.A.
NIP. 1964053019900022001

Anggota 2



Hendro Margono, S.Sos., M.SC., Ph.D
NIP. 197006252009121001

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi yang pesat mendorong pertumbuhan arus informasi yang semakin *massive*. Banyaknya informasi yang beredar menjadikan perpustakaan menjadi institusi yang ahli dalam mengelola informasi. Perkembangan teknologi informasi tersebut membawa perubahan besar pada bidang perpustakaan, diantaranya ialah perubahan layanan informasi menjadi digital yang dapat diakses melalui website perpustakaan seperti halnya layanan tanya pustakawan (*ask a librarian*) milik perpustakaan nasional RI. Layanan tanya pustakawan hakikatnya dapat memberikan rujukan informasi secara online tanpa harus adanta kontak fisik secara langsung antara pustakawan dengan pengguna. Namun, penggunaan layanan tanya pustakawan ini masih mengalami beberapa kendala dikarenakan layanan ini tidak memperhitungkan kualitas layanan elektronik yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Tujuan dari penelitian ini ialah mengidentifikasi gambaran tingkat kualitas layanan elektronik studi kasus pada layanan tanya pustakawan (*ask a librarian*) Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Dalam mengidentifikasi kualitas layanan elektronik penelitian ini menggunakan skala pengukuran e-servqual milik Parasuraman et, al. (2005) yang terdiri dari 4 dimensi inti, yaitu: *efficiency*, *fulfilment*, *system availability*, dan *privacy*. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan metode penelitian kuantitatif. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan secara keseluruhan tingkat kualitas layanan elektronik pada layanan tanya pustakawan perpustakaan nasional RI memiliki nilai rata-rata total sebesar 3.23 dan termasuk dalam kategori baik. Nilai rata-rata tertinggi didapat dimensi *privacy* dengan nilai rata-rata 3.39 pada kategori sangat baik. Sedangkan nilai rata-rata terendah didapat dimensi *fulfillment* dengan nilai rata-rata 2.50 yang termasuk dalam kategori buruk. Hasil dari penelitian ini nantinya akan memberikan dasar untuk pemahaman yang lebih baik tentang layanan tanya pustakawan yang disediakan oleh perpustakaan. Informasi ini juga akan berguna bagi pembuat layanan inovasi di perpustakaan lain untuk dapat menyediakan layanan tanya pustakawan yang berkualitas.

Kata Kunci: Kualitas layanan elektronik (*e-servqual*), layanan tanya pustakawan (*ask a librarian*), Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, kualitas layanan perpustakaan

Abstract

The rapid development of information technology encourages the growth of increasingly massive. The amount of information circulating makes the library an expert institution in managing information. The development of information technology has brought major changes to the library sector, including the change of information services to digital ones that can be accessed through the library website as well as the librarian's question service (ask a librarian) belonging to the Indonesian national library. The librarian's inquiry service can essentially provide online reference information without having to have direct physical contact between the librarian and the user. However, the use of this librarian inquiry service still encounters several problems because this service does not take into account the quality of the electronic services provided in accordance with the user's needs. The purpose of this research is to identify the description of the quality level of case study electronic services in the librarian's ask service (ask a librarian) of the National Library of Indonesia. In identifying the quality of electronic services, this study uses the e-servqual measurement scale belonging to Parasuraman et al. (2005) which consists of 4 core dimensions, namely: efficiency, fulfillment, system availability, and privacy. This study uses a descriptive type of research with quantitative research methods. Sampling in this study used a non-probability sampling with purposive sampling technique. The results showed that the overall level of electronic service quality at the Indonesian National Library librarian's inquiry service had a total average value of 3.23 and was included in the good category. The highest average value was obtained by the privacy with an average value of 3.39 in the very good category. While the lowest average value was obtained by the fulfillment with an average value of 2.50 which was included in the bad category. The results of this research will later provide a basis for a better understanding of the librarian inquiry services provided by the library. This information will also be useful for innovation service makers in other libraries to be able to provide quality librarian inquiry services.

Keywords: Electronic service quality (e-servqual), librarian question service (ask a librarian), National Library of the Republic of Indonesia, library service quality

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan tiada henti kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Elektronik Pada Layanan Tanya Pustakawan (*Ask a Librarian*) di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia” dengan mudah dan lancar. Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S1 pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga.

Skripsi ini terdiri dari lampiran, abstrak, kata pengantar, daftar isi, BAB I, BAB II, BAB III, BAB IV, BAB V, hingga daftar Pustaka. Peneliti menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner online kepada 100 responden yakni pengguna layanan tanya pustakawan (*ask a librarian*) di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran agar menjadikan skripsi ini lebih baik dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan berbagai lembaga yang terkait, serta pihak-pihak lain pada umumnya.

Surabaya, 22 April 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM 1	i
HALAMAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	ii
HALAMAN JUDUL DALAM 2	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	vii
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	1
I.2 Rumusan Masalah	8
I.3 Tujuan Penelitian.....	8
I.4 Manfaat Penelitian.....	8
1. Manfaat Akademis	8
2. Manfaat Praktis	9
I.5 Tinjauan Pustaka	9
1.5.1. Kualitas Layanan Elektronik (<i>E-Service Quality</i>).....	9
1.5.2. Layanan Tanya Pustakawan (<i>ask a librarian</i>).....	15
I.6 Variabel Penelitian	17
1.6.1 Definisi Konseptual.....	17
1.6.2 Definisi Operasional.....	18
1.7 Metode Penelitian.....	19
1.7.1 Lokasi Penelitian	19

1.7.2 Populasi Penelitian	20
1.7.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	20
1.7.4 Teknik Pengumpulan Data	21
1.7.5 Teknik Pengolahan Data	22
1.7.6 Teknik Analisis Data	24
BAB II GAMBARAN UMUM	25
2.1 Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (Perpustakaan Nasional RI) .	25
2.1.1 Visi dan Misi Perpustakaan Nasional RI.....	26
2.1.2 Layanan-layanan pada Perpustakaan Nasional RI	27
2.2 Layanan Tanya Pustakawan Virtual (<i>Ask a Librarian</i>) Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.....	28
2.2.1 Jumlah transaksi livechat layanan tanya pustakawan tahun 2021.....	30
2.2.2 Jadwal Layanan Tanya Pustakawan (<i>Ask a Librarian</i>) Perpustakaan Nasional RI.....	31
2.2.3 Deskripsi Cara Penggunaan Layanan Tanya Pustakawan (<i>Ask a Librarian</i>) Perpustakaan Nasional RI	32
BAB III TEMUAN DATA.....	39
3.1 Karakteristik Responden	39
3.1.1 Jenis kelamin	39
3.1.2 Usia.....	40
3.1.3 Pekerjaan	41
3.1.4 Frekuensi penggunaan layanan	41
3.2 Deskripsi Indikator Variabel Penelitian	42
3.2.1 Dimensi <i>efficiency</i>	43
3.2.2 Dimensi <i>fulfillment</i>	48
3.2.3 Dimensi <i>system availability</i>	56
3.2.4 Dimensi <i>privacy</i>	63
3.3 Tingkat Kualitas Layanan Tanya Pustakawan Perpustakaan Nasional RI	66
BAB IV ANALISIS DATA INTEPRETASI TEORITIK	68
4.1 Kualitas layanan elektronik (<i>e-servqual</i>) pada layanan tanya pustakawan (<i>ask a librarian</i>) perpustakaan nasional RI	68

4.1.1 Dimensi <i>Efficiency</i>	68
4.1.2 Dimensi <i>Fulfillment</i>	73
4.1.3 Dimensi <i>System Availability</i>	79
4.1.4 Dimensi <i>Privacy</i>	84
4.2 Layanan Tanya Pustakawan (<i>ask a librarian</i>) Perpustakaan Nasional RI	87
BAB V PENUTUP	91
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	93
Lampiran 1	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 2 Tingkat Pengukuran Skala Likert	23
Tabel 1. 3 Skala Kategori.....	24
Tabel 2. 1 Jumlah transaksi livechat layanan tanya pustakawan tahun 2021	30
Tabel 3. 1 Jenis Kelamin.....	39
Tabel 3. 2 Usia Responden.....	40
Tabel 3. 3 Pekerjaan Responden	41
Tabel 3. 4 Frekuensi penggunaan layanan tanya pustakawan.....	42
Tabel 3. 5 Kemudahan menemukan layanan dalam situs website perpustakaan..	43
Tabel 3. 6 Kemudahan akses layanan tanya pustakawan.....	44
Tabel 3. 7 Kecepatan layanan dalam mengakses informasi.....	45
Tabel 3. 8 Layanan tidak membingungkan pengguna	46
Tabel 3. 9 Dimensi efficiency	47
Tabel 3. 10 Kemampuan pustakawan dalam melayani pengguna sesuai dengan harapan pengguna.....	48
Tabel 3. 11 Layanan tanya pustakawan menyediakan informasi sesuai dengan pertanyaan pengguna.....	49
Tabel 3. 12 Ketepatan informasi yang diberikan oleh layanan kepada pengguna	51
Tabel 3. 13 Kemampuan layanan memberikan informasi yang terpercaya	52
Tabel 3. 14 Kelengkapan informasi yang diberikan oleh layanan tanya pustakawan	53
Tabel 3. 15 Kesesuaian waktu pemberian informasi oleh layanan kepada pengguna	54
Tabel 3. 16 Dimensi fulfillment	55
Tabel 3. 17 Sistem layanan tanya pustakawan selalu tersedia	57
Tabel 3. 18 Sistem layanan tanya pustakawan berfungsi dengan baik	58
Tabel 3. 19 Sistem layanan tanya pustakawan mudah dioperasikan	59
Tabel 3. 20 Sistem layanan tanya pustakawan memiliki fitur fungsi lengkap.....	60
Tabel 3. 21 Kemudahan fungsi-fungsi menu pada sistem layanan tanya pustakawan	61
Tabel 3. 22 Dimensi system availability	62

Tabel 3. 23 Kemampuan layanan tanya pustakawan dalam melindungi data pribadi pengguna	63
Tabel 3. 24 Kepercayaan pengguna dalam memberikan data pribadi pada layanan tanya pustakawan	64
Tabel 3. 25 Dimensi privacy	66
Tabel 3. 26 Kualitas layanan tanya pustakawan (ask a librarian) perpustakaan nasional RI	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Model skala pengukuran kualitas layanan elektronik	13
Gambar 2. 1 Alur layanan tanya pustakawan virtual	29
Gambar 2. 2 Ikon layanan tanya pustakawan.....	32
Gambar 2. 3 Tampilan layanan tanya pustakawan.....	33
Gambar 2. 4 Tampilan pengisian data pribadi pengguna.....	33
Gambar 2. 5 Tampilan layar percakapan antara pengguna dengan pustakawan...	34
Gambar 2. 6 Pilihan menu layanan tanya pustakawan melalui livechat	35
Gambar 2. 7 Tampilan menu ubah nama	35
Gambar 2. 8 Tampilan menu transkrip email.....	36
Gambar 2. 9 Menu pendukung lainnya pada layanan tanya pustakawan melalui livechat.....	37
Gambar 2. 10 Ikon ibu jari	37
Gambar 2. 11 Ikon klip kertas.....	38
Gambar 2. 12 Ikon emoji	38
Gambar 2. 13 Tampilan emoji pada layanan livechat tanya pustakawan	38
Gambar 4. 1 Crosstab indikator kemudahan menemukan dan kecepatan akses.....	69
Gambar 4. 2 Crosstab indikator kemudahan akses dan frekuensi penggunaan	71
Gambar 4.3 Crosstab antara indikator kemudahan akses dan kemampuan layanan tidak membuat bingung	72
Gambar 4.4 Crosstab indikator kemampuan pustakawan dalam melayani pengguna dengan frekuensi penggunaan	74
Gambar 4.5 Crosstab indikator kelengkapan pemberian informasi dan ketepatan pemberian informasi.....	78
Gambar 4.6 Crosstab indikator kelengkapan fitur fungsi pada sistem dan kemudahan pengoperasian fitur fungsi pada sistem layanan tanya pustakawan	81
Gambar 4.7 Crosstab indikator ketersediaan fitur fungsi dengan kemudahan sistem	83
Gambar 4.8 Crosstab indikator kemampuan layanan melindungi data pribadi dan kemampuan layanan tanya pustakawan dapat dipercaya	85
Gambar 4.9 Crosstab indikator kemampuan layanan dapat dipercaya oleh pengguna dan frekuensi penggunaan	86