

KUALITAS LAYANAN E-LIBRARY DIKALANGAN MAHASISWA UNIVERSITAS NAROTAMA SURABAYA

Febrina Aisyah.R.¹
071411631012

ABSTRACT

In the era of information technology which is currently developing, it is demanded that every institution has a service that is able to provide a lot of information to users such as the E-Library service, which is able to facilitate students in finding information.

So that this study aims to find out how the Quality of E-Library Services among students of Narotama University Surabaya, in this study used the Service Quality Theory developed by Parasuraman. Where mentioned in the theory there are five constructs: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. The method used in this study is quantitative descriptive method with a population of students who utilize E-Library at Narotama University Surabaya, in this study the respondents were the class of 2014,2015 and 2016 which totaled 1,220 students while the sample in this study amounted to 100 respondents . Sampling uses a purposive sampling technique.

In this study discussing the quality of E-Library services there are five variables, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. The results of the study indicate that the final calculation of all respondents from the Quality of E-Library Services among Narotama University students has unfavorable criteria with an average of all variables, namely 1.88. Where in the Tangible variable (Physical Display) has an average value of 2.29 which is included in the Pretty Good category, but in the Assurance variable (Certainty of E-Library service) has an average value of 1.56 in the Poor category. these results indicate that librarians at Narotama University Surabaya need to pay attention to the quality of information and adjust the information needed by users.

Keywords: Quality E-Library, Service Quality, information needs.

ABSTRAK

Pada era teknologi informasi yang saat ini mulai berkembang , dituntut bahwa setiap institusi mempunyai layanan yang mampu memberikan banyak informasi pada pengguna seperti adanya layanan E-Library, yang mampu memudahkan mahasiswa dalam pencarian informasi.

Sehingga pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Layanan E-Library dikalangan mahasiswa Universitas Narotama Surabaya, pada penelitian ini digunakan Teori Service Quality yang dikembangkan oleh Parasuraman. Dimana di sebutkan pada teori tersebut

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan,FISIP,Universitas Airlangga,email:Pbrinaaisyah0302@gmail.com

terdapat lima konstruksi: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif deskriptif dengan populasi mahasiswa yang memanfaatkan *E-Library* di Universitas Narotama Surabaya, pada penelitian ini yang menjadi responden yaitu angkatan 2014, 2015 dan 2016 yang dijumlahkan sebanyak 1.220 mahasiswa. Sedangkan untuk sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan cara teknik purposive sampling.

Pada penelitian ini membahas tentang kualitas pada layanan *E-Library* terdapat lima variabel yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa perhitungan akhir seluruh jumlah responden dari Kualitas Layanan *E-Library* dikalangan mahasiswa Universitas Narotama memiliki Kriteria Kurang Baik dengan rata-rata dari keseluruhan variabel yaitu 1,88. Dimana pada variabel *Tangible (Tampilan Fisik)* memiliki nilai rata-rata sebesar 2,29 yang masuk pada kategori *Cukup Baik*, namun pada variabel *Assurance (Kepastian layanan E-Library)* memiliki nilai rata-rata 1,56 masuk pada kategori *Kurang Baik*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pustakawan yang ada di Universitas Narotama Surabaya perlu memperhatikan kualitas informasi dan menyesuaikan informasi yang dibutuhkan oleh para pengguna.

Kata kunci : *Kualitas E-Library, Service Quality, kebutuhan informasi*.

PENDAHULUAN

Berkembangnya internet dan teknologi memberikan dampak yang sangat besar bagi kemajuan informasi. *Digital Library* pada saat ini menjadi bagian penting bagi seluruh perpustakaan untuk memiliki karena di era yang berkembangnya teknologi tersebut, semakin banyak tantangan konvensional yang dihadapi. Kini dengan kemajuan teknologi perilaku pencarian informasi, mampu mengembangkan diri dengan cara perpustakaan dapat mengembangkan layanan yang berbasis teknologi jaringan komputer dengan menerapkan *Electronic Library (E-Library)*. *Electronic library* biasa disebut perpustakaan digital, *E-Library* juga merupakan suatu layanan perpustakaan yang menyimpan kumpulan atau koleksi berupa buku, gambar, artikel, laporan

dalam bentuk file elektronik dengan menggunakan perangkat komputer yang terhubung jaringan internet. Munculnya *E-Library* memberikan kesempatan kepada pengguna untuk mengakses berbagai informasi.²

Menurut Hasibuan mengungkapkan, bahwa *E-Library* atau sistem perpustakaan elektronik merupakan konsep menggunakan internet dan teknologi informasi dalam manajemen perpustakaan.³ Sedangkan menurut Fahmi Ismail

² Amalia Ilma, Ati Suwanto Sri, 2016, pengaruh pemanfaatan layanan *Electronic library* terhadap peningkatan kemampuan literasi informasi mahasiswa PGRI Semarang. 5(2):2

³ Hasibuan, Zainal A, 2005. Pengembangan Perpustakaan Digital: Studi Kasus Perpustakaan Universitas Indonesia.

mengatakan bahwa perpustakaan elektronik adalah sebuah sistem yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, koleksi data, pengguna staf pengelola, organisasi, mekanisme kerja, serta layanan yang menggunakan berbagai jenis teknologi informasi.⁴

Pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan yang memberikan layanan yang baik sebagaimana dikehendaki oleh pemakai dalam pemberian informasi.⁵ teknologi informasi itu sendiri adalah teknologi yang digunakan untuk menyimpan, menghasilkan, mengolah serta menyebarkan informasi. Perkembangan perpustakaan elektronik bagi pengelola perpustakaan bertujuan untuk membantu atau mempermudah pekerjaan dipergustakaan, sehingga proses pengelolaannya menjadi lebih efektif dan efisien, fungsi dari otomatis perpustakaan adalah menitik beratkan pada bagaimana cara mengontrol sistem administrasi layanan secara otomatis atau terkomputerisasi. Kualitas pelayanan merupakan hal yang harus ada didalam *E-library* dengan adanya kualitas maka pemustaka akan merasa nyaman saat mengakses *E-library*,

Kualitas pelayanan pada sebuah Universitas merupakan sesuatu yang

sangat penting karena akan berpengaruh pada kepuasan pengguna. Tetapi pada dasarnya kualitas layanan yang ada pada universitas masih menjadi salah satu fenomena yang belum mampu diatasi oleh pihak universitas saat ini. menurut *Goetsh dan Davis* dalam Arief kualitas merupakan pemenuhan suatu harapan akan sesuatu yang berhubungan dengan produk, jasa, ataupun manusia, dapat dijelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas di dalam layanan *E-library* digunakan untuk mengukur seberapa bagus tingkat layanan yang telah diberikan mampu memenuhi keinginan ataupun harapan pemustaka. Dengan adanya kualitas pelayanan didalam *E-library* hal tersebut juga akan menumbuhkan suatu kepuasan pada pemustaka. Tingkat kepuasan pemustaka dapat dilihat dari berbagai segi fasilitas serta keakuratan suatu informasi yang ada pada layanan *E-library*.⁶

Berhubungan dengan penelitian tentang Kualitas layanan *E-Library* dikalangan mahasiswa Universitas Narotama terdapat beberapa penelitian-penelitian yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kepuasan pengguna, seperti pada penelitian Sonya menyebutkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan.⁷ Sedangkan menurut

⁴ Fahmi, Ismail. 2004. Inovasi Jaringan Perpustakaan Digital: Network of Networks (NeONs). Universitas Muhammadiyah Malang

⁵ Sutarno NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto.

⁶ Arief. (2007) Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan (bagaimana mengelola kualitas pelayanan agar memuaskan pelanggan). Malang, Banyuwangi Publishing.

⁷ Mahanani, Sonya. 2010. Analisis Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan

penelitian Siti yang berjudul *Kualitas layanan perpustakaan akademi farmasi indonesia yogyakarta dengan metode Libqual (diperpustakaan akademi farmasi indonesia yogyakarta)* menyatakan kualitas pelayanan yang di berikan pemberi informasi dimana layanan yang diberikan telah memenuhi aspek layanan yang baik bagi para pengguna.⁸ Dan dari jurnal tentang *Digital Library Service Quality Assessment Model* dimana adanya kualitas layanan E-Library dapat meningkatkan pemahaman mereka tentang fitur yang berkontribusi terhadap Kualitas layanan.⁹

Pada perpustakaan Universitas Narotama Surabaya telah menerapkan konsep *E-Library* dalam perpustakaan, layanan *E-Library* yang ada di perpustakaan Universitas Narotama tersebut memiliki beberapa fasilitas yang telah tersedia dalam bentuk virtual seperti layanan informasi yang sudah terkategori yaitu article , bedah buku , refrensi buku bestseller dan display koleksi buku baru. Dengan *E-Library* mahasiswa akan lebih mudah dalam melakukan penemuan informasi serta mencari berbagai referensi pada layanan tersebut. Adanya *E-library* sebagai bentuk dari upaya perpustakaan dalam memberikan

pelayanan yang serba cepat , karena dengan adanya *E-Library* dijamin teknologi sekarang informasi mulai cepat dan praktis untuk di akses oleh mahasiswa. Pada *E-Library* Narotama terdapat juga fasilitas *Inlinks* yang terdiri dari *e-journal* , *e-skripsi*, *e-catalog* ,*e-theses* dan Konten Lokal.

Pada fasilitas *Inlinks* mahasiswa akan menemukan beberapa referensi untuk mengerjakan tugas-tugas kuliah ataupun kegiatan lainnya. Namun pada layanan *E-Library* di universitas narotama pihak kampus belum mensosialisasikan tentang adanya e-library sehigga mayoritas mahasiswa kurang memahami keberadaan *E-Library* tersebut , dilihat dari segi SDM yang ada di universitas narotama kurang persuasif untuk mendukung *E-Library* dan fasilitas yang dimiliki untuk mengakses informasi sangatlah terbatas sehingga mahasiswa sedikit kesulitan dalam mengakses *E-Library* *E-Library* di Universitas Narotama.

Penggunaan Universitas Narotama Surabaya yang digunakan sebagai acuan peneliti untuk melakukan sebuah penelitian Kualitas pada layanan *E-Library*, karena pada penelitian sebelumnya yaitu yang berjudul “ *Persepsi penggunaan sarana E-library di perpustakaan Universitas Narotama Surabaya* “ yang dilakukan oleh Fajar Febrianto pada tahun 2014 dijelaskan bahwa persepsi mahasiswa untuk *E-Library* pada Universitas Narotama baik dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa

pelanggan dalam pembayaran rekening listrik.Semarang:Universitas Diponegoro

⁸ Kurniasih,Siti.2015. Kualitas layanan perpustakaan akademi farmasi indonesia yogyakarta dengan metode Libqual (diperpustakaan akademi farmasi indonesia yogyakarta).Surabaya:Universitas Airlangga

⁹ Ahmad,Masitah. 2014. Digital Library Service Quality Assessment Model. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 129:571 – 580

dalam melakukan pencarian informasi.¹⁰

Kualitas pada layanan *E-library* dapat dilihat dari beberapa faktor yang mendukung yaitu adanya fasilitas yang memadai, keakuratan sebuah informasi yang ada pada layanan *E-library*, namun pada dasarnya kualitas pada layanan *E-library di Universitas Narotama Surabaya* masih kurang yaitu kurangnya fasilitas komputer yang digunakan untuk melakukan pencarian informasi, koleksi yang kurang update serta kurangnya sosialisasi yang diadakan pihak kampus terkait penggunaan layanan *E-library* sehingga mahasiswa yang mengunjungi layanan *E-Library* masih sedikit. Penelitian ini sangat penting dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas yang sudah diterapkan oleh *E-Library* di Universitas Narotama, apakah sudah sesuai dengan persepsi mahasiswa yang menilai bahwa *E-Library* pada Universitas Narotama baik dan mencerminkan nilai guna terhadap pemanfaatan *E-Library* sehingga mampu menilai hasil apa yang diperoleh dari kualitas layanan *E-Library* yang dilihat dari apa yang menjadi dorongan pengguna dalam penggunaan layanan *E-Library*.

Beberapa masalah yang dicoba angkat dalam penelitian ini adalah Bagaimana kualitas pada layanan *E-*

Library di Universitas Narotama. Jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tersebut menarik untuk diketahui dan inilah yang mendorong untuk melakukan penelitian dengan topik tersebut. Hasil dari penelitian ini nantinya dapat dijadikan sebagai acuan mahasiswa dalam penggunaan *E-Library* demi untuk memperoleh informasi. Berdasarkan permasalahan tersebut serta didukung dengan penelitian terdahulu maka penulis ingin mengetahui lebih jauh tentang Kualitas layanan *E-Library* oleh Mahasiswa Universitas Narotama.

Dengan merumuskan masalah yaitu “Bagaimana Kualitas yang disediakan pada Layanan *E-Library* di perpustakaan Universitas Narotama Surabaya, yang dilihat dari aspek *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty?*”

Metode Penelitian

Lokasi Menurut Arikunto populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian peneliti dalam suatu lingkup dan waktu yang kita tentukan. Penelitian ini akan dilakukan pada Perpustakaan Universitas Narotama Surabaya Jl. Arif Rahman Hakim No.51, Klampis Ngasem, Sukolilo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60117. Dalam penelitian ini populasi penelitiannya yaitu Mahasiswa S1 Angkatan tahun 2014-2016 di Universitas Narotama Surabaya.

¹⁰ Fajar Febrianto.2014. Persepsi penggunaan sarana *E-Library* di Universitas Narotama Surabaya [Skripsi]. Surabaya (ID) : Universitas Airlangga Surabaya

Berikut adalah jumlah populasi dari Mahasiswa Universitas Narotama Surabaya :

Jumlah Populasi Penelitian

Mahasiswa Universitas Narotama	
Angkatan	Jumlah
2014	425
2015	369
2016	426
Jumlah Keseluruhan	1220

Sumber: Data mahasiswa

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan Kualitas layanan E-library di kalangan mahasiswa Universitas Narotama Surabaya dilihat dari karakteristik demografi pengunjug Kota Surabaya. Dengan tidak menggunakan dan melakukan hipotesis. Seperti yang diungkapkan Taylor dalam Pendit yang merumuskan penelitian kuantitatif sebagai sebuah penelitian yang bertujuan menyajikan gambaran (deskripsi) tentang sebuah fenomena secara valid dan objektif.¹¹

Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan *teknik purposive sampling* yang mana pada teknik ini didasarkan pada ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang telah diperkirakan mempunyai karakteristik seperti yang terdapat pada populasi yang telah diketahui sebelumnya. Teknik sampling ini biasanya digunakan pada penelitian-penelitian yang lebih mengutamakan

tujuan dari penelitian daripada sifat populasi dalam menentukan sampel penelitian. Pada pengguna di Universitas Narotama Surabaya,

Beberapa karakteristik yang menjadi responden penelitian ini yaitu

- (1) Mahasiswa yang sudah menggunakan *E-Library*
- (2) Mahasiswa S1 angkatan 2014-2016

Pada penelitian ini peneliti menggunakan alat bantu kuisioner, dengan cara memberi responden instrument penelitian yang berupa pertanyaan ataupun pernyataan terkait kualitas layanan perpustakaan. Wawancara juga dilakukan untuk mendapatkan data primer yang nantinya wawancara dan penyebaran kuisioner akan dijadikan sebagai temuan data pada bab selanjutnya dan dijadikan sebagai analisis pada bab empat. Data telah dikumpulkan kemudian diedit, dikoding dan telah disalin dalam bentuk tabel maka tahap selanjutnya yang harus dilakukan yaitu menganalisis data. Analisis data terhadap hasil-hasil jawaban yang telah diperoleh dari responden biasanya bersifat general sehingga skor perhitungan akan tergantung dari jawaban responden. Untuk memudahkan proses analisis data maka peneliti menggunakan bantuan alat berupa SPSS dan perhitungan statistik.

Hasil Penelitian

Kualitas

Pada kualitas layanan E-Library lebih menekankan pada aspek kepuasan yang ditinjau dari keperluan dan kebutuhan pengguna.

¹¹ Pendit, Putu Laxman, 2003. "Penelitian Ilmu Perpustakaan dan Informasi : Suatu Pengantar Diskusi Epistemologi dan Metodologi" Jakarta : JIP FSUI

Dalam filosofi tentang kualitas menurut Tjiptono ada 3 pendapat tentang mendefinisikan kualitas, yaitu: Philip P. Crosby, mengemukakan pentingnya melibatkan setiap orang dalam organisasi pada proses, yaitu dengan jalan menekankan kesesuaian individual terhadap persyaratan atau tuntutan. Pendekatan Crosby merupakan proses top-down. Sedangkan menurut W.Edwards Deming, yang dikenal dengan Bapak gerakan pengendalian mutu”, melalui strateginya didasarkan pada alat-alat statistik yang cenderung bersifat bottom-up. Penekanan utamanya adalah perbaikan dan pengukuran kualitas secara terus-menerus dan yang terakhir menurut Taguchi, bahwa strateginya difokuskan pada loss function. Filosofi Taguchi didasarkan pada permis bahwa biaya dapat diturunkan dengan memperbaiki kualitas, sehingga kualitas tersebut otomatis dapat diperbaiki dengan cara variasi dalam produk dan proses.¹²

Kualitas Layanan E-Library

Parasuraman menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan ataupun tidak memuaskan. Konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang

dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar daripada pelayanan yang dirasakan (tidak bermutu).¹³ Pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Menurut *Fitzsimmons dan Fitzsimmons*¹⁴, kualitas pelayanan dapat diukur dari lima indikator, yaitu:

1. *Tangible* (Tampilan fisik E-library) Aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan mahasiswa menilai suatu kualitas pelayanan dilihat dari aspek tangible meliputi tampilan E-library, perlengkapan data dan referensi, sarana prasarana komunikasi yang dapat diandalkan karena ini sebagai bukti dari pelayanan yang diberikan kepada pemustaka.

2. *Reliability* (Kehandalan E-library) Aspek reliability adalah keahlian E-library dalam memberikan layanan yang memuaskan serta kemampuan untuk menampilkan pelayanan, kehandalan dapat diartikan ahli dalam merespon dengan cepat keluhan para pengunjung perpustakaan.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan pustakawan) Responsiveness yaitu

¹² Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi

¹³Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.

¹⁴ Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta ; Bumi Aksara.

sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikannya dengan cepat, kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari pegawai dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan.

4. Assurance (kepastian layanan E-library) Assurance merupakan kepastian data dari sebuah informasi yang ada di dalam E-library sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dari pengunjung perpustakaan.

5. Empaty (Empati pemberi pelayanan) Empaty meliputi kemudahan dalam mengakses E-library, pustakawan memberikan pengarahan kepada para pemustaka agar lebih mudah

mengakses dalam mencari sebuah informasi.

PEMBAHASAN

Variabel		Mean
Kualitas Layanan E-Library	Tangible (Tampilan Fisik)	2,29
	Reliability (Kehandalan E-Library)	2,04
	Responsiveness (Ketanggapan Pustakawan)	1,62
	Assurance (Kepastian E-Library)	1,56
	Empaty (Empati pemberi pelayanan)	1,89
Total Skor		9,4
Rata-Rata		1,88

Sumber: data variabel

1. Tangible (Tampilan fisik E-Library)

Pada variabel tangible merupakan dimana tersedianya fasilitas atau

berupa tampilan yang ada pada layanan *E-Library*, dari hasil tersebut Terdapat dua indikator yaitu Desain *E-Library* dapat mudah dipahami oleh responden dan Kesesuaian kontras warna pada tampilan *E-Library*. indikator Desain *E-Library* dapat mudah dipahami oleh responden yang mempunyai rata-rata sebanyak 2,09 masuk pada kategori cukup baik sedangkan pada. Pada indikator kesesuaian kontras warna pada layanan yang mendapatkan rata-rata 2,1 dengan kategori cukup baik. Dari hasil diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pada indikator kesesuaian kontras warna pada tampilan *E-Library* mendapatkan rata-rata cukup baik yaitu 2,46.¹⁵ Pada variabel *Tangible* (Tampilan Fisik) mendapat rata-rata sebesar 2,29

2. Reliability (Kehandalan)

Pada Variabel Reliability yang merupakan sebuah keahlian *E-library* dalam memberikan layanan yang memuaskan serta kemampuan untuk menampilkan pelayanan, kehandalan dapat diartikan ahli dalam merespon dengan cepat keluhan para pengunjung perpustakaan. Variabel Reliability terdapat 4 indikator antara lain Penggunaan fitur *E-Library*, kesesuaian antara informasi yang dicari, *E-Library* menyediakan informasi yang relevan dan interaksi *E-Library* yang jelas serta mudah dimengerti. Pada indikator Penggunaan fitur *E-Library* yang memiliki rata-rata 2,03. Sedangkan

¹⁵ Rusdin, 2017, Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pemustaka di UPT perpustakaan Universitas Tadulako. Jurnal katalogis. Volume 5 (11):65-77

pada indikator kesesuaian antara informasi yang dicari mendapatkan rata-rata sebesar 2,38 yang masuk kategori cukup baik.

Untuk indikator *E-Library* menyediakan informasi yang relevan mendapat rata-rata 2,01 yang masuk kedalam kategori cukup baik. Pada indikator interaksi *E-Library* yang jelas serta mudah dimengerti yang mendapatkan rata-rata 2,79 masuk dalam kategori cukup baik, Dapat disimpulkan bahwa variabel *Reliability* (Kehandalan *E-Library*) mendapatkan rata-rata 2,04 masuk kategori cukup baik.

3. Assurance (Kepastian layanan *E-Library*)

variabel Assurance (Kepastian layanan *E-Library*) merupakan kepastian data dari sebuah informasi yang ada di dalam *E-Library* sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dari pengunjung perpustakaan. Dari variabel tersebut terdapat tiga indikator yaitu Akses penggunaan *E-Library* yang mudah, Kepuasan terhadap layanan *E-Library* yang ada, Keakuratan informasi yang ada pada *E-Library* dari indikator tersebut terdiri dari beberapa pertanyaan. Pada indikator Akses penggunaan *E-Library* yang mudah, dengan pertanyaan *E-Library* dapat diakses dengan mudah mendapatkan rata-rata 1,05 masuk pada kategori kurang baik. Pada pertanyaan apakah pengguna sering mengakses koleksi *e-books* pada layanan *E-Library* yang mendapat nilai rata-rata 1,33 yang masuk dalam kategori kurang baik. Untuk pertanyaan topik yang paling sering diakses di koleksi *e-books* pada

layanan *E-Library* yang mendapatkan rata-rata 1,64 dan kategori kurang baik.

Dari indikator Kepuasan terhadap layanan *E-Library* yang ada terdapat pertanyaan yaitu kepuasan terhadap koleksi yang ada pada *E-Library* dengan rata-rata 1,18 yang masuk pada kategori kurang baik. Sedangkan pada pertanyaan alasan mengapa merasa puas terhadap koleksi yang ada pada *E-Library* dengan rata-rata 2,24 masuk pada kategori cukup baik.

Hasil dari indikator Keakuratan informasi yang ada pada *E-Library* dengan pertanyaan Apakah *E-Library* di Narotama dapat menghasilkan informasi yang terbaru yang mendapat rata-rata 2,17 dengan kategori cukup baik dan pertanyaan Adanya instruksi atau petunjuk yang jelas dalam menggunakan *E-Library* Narotama yang rata-rata sebesar 1,28 dengan kategori kurang baik.

4. Empaty (Empati pemberi pelayanan)

Variabel Empaty meliputi kemudahan dalam mengakses *E-library*, pustakawan memberikan pengarahan kepada para pemustaka agar lebih mudah mengakses dalam mencari sebuah informasi, yang dimana pada variabel terdapat tiga indikator yaitu Mendapatkan saran agar menggunakan *E-Library*, Memperoleh dukungan dari pihak universitas dalam pemanfaatan *E-Library*, Keramahan pustakawan terhadap layanan *E-Library*.

Pada hasil dari indikator Mendapatkan saran agar

menggunakan E-Library dengan pertanyaan Apa saran anda terhadap layanan *E-Library* di Universitas Narotama yang mendapatkan rata-rata sebesar 2,15 masuk pada kategori cukup baik, pada pertanyaan apakah koleksi di layanan *E-Library* Narotama selalu menyediakan yang terbaru dengan nilai rata-rata 1,37 yang masuk pada kategori kurang baik.

Dari indikator Memperoleh dukungan dari pihak universitas dalam pemanfaatan E-Library, terdapat beberapa dengan pertanyaan Setujukah anda bila dilakukan sosialisasi terkait adanya E-Library oleh pihak universitas yang mendapatkan nilai rata-rata 1,70 masuk pada kategori kurang baik dibandingkan pertanyaan Apa yang perlu dilakukan oleh pihak kampus guna untuk mendukung fasilitas pelayanan *E-Library* dengan rata-rata 2,31 masuk pada kategori cukup baik. Untuk indikator Keramahan pustakawan terhadap layanan E-Library, dengan pertanyaan apakah anda merasa puas dengan keramahan staf perpustakaan Narotama yang rata-rata 1,94 dengan kategori kurang baik dan pertanyaan Bagaimana menurut anda pelayanan pustakawan dalam melayani akses *E-Library* yang rata-rata sebesar 1,88 masuk kategori kurang baik.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah di lakukan oleh peneliti dengan judul kualitas layanan *E-Library* dikalangan mahasiswa Universitas Narotama Surabaya, peneliti menarik kesimpulan sebagai

Dari beberapa variabel terkait Kualitas layanan *E-Library* dapat disimpulkan bahwa, terdapat lima variabel antara lain *Tangible* (Tampilan Fisik) mendapat rata-rata sebesar 2,29, untuk variabel *Reliability* (Kehandalan E-Library) mendapatkan rata-rata 2,04 sedangkan pada variabel *Responsiveness* (Ketanggapan Pustakawan) mendapatkan rata-rata sebesar 1,62, variabel *Assurance* (Kepastian E-Library) mendapatkan rata-rata sebesar 1,56 dan terakhir pada variabel *Empaty* (Empati pemberi pelayanan) mendapatkan rata-rata sebesar 1,89.

Dari perhitungan rata-rata di atas bahwa pada variabel *Tangible* (Tampilan Fisik) yang mendapat rata-rata sebesar 2,29 dengan kategori tinggi sedangkan pada kategori rendah terdapat pada variabel *Assurance* (Kepastian E-Library) mendapatkan rata-rata sebesar 1,56. Dari perhitungan skor rata-rata sebesar 1,88 diatas mengindikasikan bahwa layanan E-Library di Universitas Narotama Surabaya memiliki kriteria kurang baik.

PENUTUP

hasil untuk menjawab apa yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini.

Hasil perhitungan akhir seluruh jumlah responden dari Kualitas Layanan *E-Library* dikalangan mahasiswa Universitas Narotama memiliki Kriteria Kurang Baik dengan rata-rata dari keseluruhan

variabel yaitu 1,88. Dimana pada variabel *Tangible* (Tampilan Fisik) memiliki nilai rata-rata sebesar 2,29 yang masuk pada kategori Cukup Baik, namun pada variabel *Assurance* (Kepastian layanan *E-Library*) memiliki nilai rata-rata 1,56 masuk pada kategori Kurang Baik. Sehingga dapat dikatakan bahwa pustakawan dituntut untuk lebih memperhatikan keakuratan informasi yang disediakan pada layanan *E-Library* dan menyesuaikan informasi apa yang dibutuhkan oleh para pengguna sehingga pengguna akan lebih percaya dan lebih meningkatkan tingkat penggunaan layanan *E-Library*.

Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dengan analisa serta pembahasan yang telah peneliti jabarkan, maka saran yang diajukan oleh peneliti sebagai berikut :

1. Bagi Pustakawan

Dari hasil penjabaran tentang Kualitas Layanan *E-Library* dikalangan mahasiswa Universitas Narotama dengan Kriteria Kurang Baik, Hal ini diketahui rendahnya nilai rata-rata pada variabel *Assurance* (kepastian layanan *E-Library*) menunjukkan bahwa pustakawan yang ada di Universitas Narotama Surabaya perlu meningkatkan kualitas pelayanan dalam penggunaan *E-Library* serta memberikan pembaharuan pada beberapa informasi pada koleksi *E-Library*, seperti contohnya pustakawan meningkatkan kualitas informasi yang ada pada koleksi

layanan *E-Library*, pustakawan selalu melakukan pembaharuan pada informasi *E-Library* terkait dengan keakuratan serta kejelasan akan kualitas sebuah informasi yang disediakan. Hal tersebut akan dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan pengguna untuk mengakses layanan *E-Library*.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan serta informasi kepada peneliti selanjutnya agar melakukan penelitian selanjutnya dengan menggunakan deskriptif eksplanatif untuk dapat mengukur lebih mendalam terhadap setiap variabel-variabel yang ada, dan untuk dimasa mendatang akan terjadi perubahan dari beberapa faktor yang mampu mempengaruhi dalam kualitas layanan *E-Library* sehingga untuk penelitian selanjutnya dapat menggabungkan variabel lain ke dalam penelitiannya. Untuk penelitian selanjutnya lebih disarankan untuk menganalisis kualitas pada sistem yang ada pada *E-Library* Universitas Narotama.

DAFTAR PUSTAKA

1. Amalia Ilma, Ati Suwanto Sri, 2016, pengaruh pemanfaatan layanan Electronic library terhadap peningkatan kemampuan literasi informasi mahasiswa PGRI Semarang. 5(2):2
2. Hasibuan, Zainal A, 2005. Pengembangan Perpustakaan Digital: Studi Kasus Perpustakaan Universitas Indonesia.

3. Fahmi, Ismail. 2004. Inovasi Jaringan Perpustakaan Digital: Network of Networks (NeONs). Universitas Muhammadiyah Malang
4. Sutarno NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto.
5. Arief. (2007) Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan (bagaimana mengelola kualitas pelayanan agar memuaskan pelanggan). Malang, Banyuwangi Publishing.
6. Mahanani, Sonya. 2010. Analisis Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembayaran rekening listrik. Semarang: Universitas Diponegoro.
7. Kurniasih, Siti. 2015. Kualitas layanan perpustakaan akademi farmasi indonesia yogyakarta dengan metode Libqual (diperpustakaan akademi farmasi indonesia yogyakarta). Surabaya: Universitas Airlangga .
8. Ahmad, Masitah. 2014. Digital Library Service Quality Assessment Model. *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 129:571 – 580.
9. Fajar Febrianto. 2014. Persepsi penggunaan sarana E-Library di Universitas Narotama Surabaya [Skripsi]. Surabaya (ID) : Universitas Airlangga Surabaya
10. Pendit, Putu Laxman, 2003 .“Penelitian Ilmu Perpustakaan dan Informasi : Suatu Pengantar Diskusi Epistemologi dan Metodologi” Jakarta : JIP FSUI
11. Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
12. Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
13. Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta ; Bumi Aksara.
14. Rusdin, 2017, Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pemustaka di UPT perpustakaan Universitas Tadulako. *Jurnal katalogis*. Volume 5 (11):65-77