

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN  
*DIGITAL LIBRARY* PERPUSTAKAAN UIN SUNAN  
KALIJAGA YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu  
Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Mendapatkan Gelar Sarjana  
Ilmu Perpustakaan



Oleh:  
Nurfan Cahya Adi  
16140065

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2020**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurfan Cahya Adi  
NIM : 16140065  
Prodi : Ilmu Perpustakaan  
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya  
Judul : “Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan *Digital Library* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta”

Menyatakan bahwa skripsi ini hasil dari pemikiran peneliti sendiri dan bukan hasil jiplakan dari karya orang lain, kecuali pada bagian tertentu yang peneliti gunakan sebagai bahan rujukan dan telah dikutip sesuai kaidah ilmiah. Apabila dilain waktu terdapat penyimpangan dalam penyusunan karya ini, maka pertanggungjawaban sepenuhnya oleh peneliti.

Yogyakarta, 20 November 2020

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



Nurfan Cahya Adi  
NIM. 16140065

Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.  
Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan  
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

**NOTA DINAS**

Hal : Skripsi Sdr. Nurfan Cahya Adi

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
UIN Sunan Kalijaga  
Di Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb*


Setelah membaca, mengoreksi, dan menyarankan perbaikan seperlunya, maka menurut kami skripsi saudara:

Nama : Nurfan Cahya Adi  
NIM : 16140065  
Prodi : Ilmu Perpustakaan  
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya  
Judul : "Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan *Digital Library* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta"

Dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Berdasarkan hal tersebut, saya harap agar skripsi saudara diatas dapat segera disetujui dan disidangkan dalam *munaqosyah*. Demikian atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, 26 November 2020  
Dosen Pembimbing

  
Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.  
NIP. 19630128 199403 1 001



## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-04/Un.02/DA/PP.00.9/01/2021

Tugas Akhir dengan judul : Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Digital Library Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : NURFAN CAHYA ADI  
Nomor Induk Mahasiswa : 16140065  
Telah diujikan pada : Selasa, 08 Desember 2020  
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang  
Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 5ff0f021e6524



Penguji I  
Dr. Tafrikhuddin, S.Ag. M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 5fe15701d1060



Penguji II  
Afiati Handayu Diyah Fitriyani, S.Pd., M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 5fec2d100d772



Yogyakarta, 08 Desember 2020  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
Dr. Muhammad Wildan, M.A.  
SIGNED

Valid ID: 5ff289b705eea

## MOTO

*“Allah mencintai pekerjaan yang apabila dikerjakan ia menyelesaikannya dengan baik”*

(HR. Thabrani)

*“Dalam Hidup, kita belajar lebih banyak melalui kesalahan dibandingkan keberhasilan”*

(Moorim School)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Diri sendiri yang sudah berjuang menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak dan ibu yang selalu mendoakan saya.
3. Kyai, guru dan dosen yang telah mengajarkan ilmunya kepada saya selama ini.
4. Seluruh teman-teman yang berjuang bersama dan memberi semangat serta dukungannya.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## ABSTRAK

### PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN *DIGITAL LIBRARY* PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Oleh:  
Nurfan Cahya Adi  
16140065

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan *digital library* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah pemustaka yang memanfaatkan layanan *digital library* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Objek penelitian ini adalah persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan *digital library* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga. Populasi dalam penelitian ini yaitu pemustaka Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada tahun 2020 yang berjumlah 20.533 orang dengan sampel menggunakan rumus Slovin sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan rumus *mean* dan *grand mean*. Pengukuran kualitas layanan *digital library* berdasarkan tiga dimensi LibQual+™ yaitu dimensi *Affect of Service* atau kinerja petugas dalam pelayanan, *Information Control* atau kualitas informasi dan akses informasi dan *Library as Place* atau sarana dan prasarana perpustakaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan *digital library* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dikategorikan baik dengan nilai sebesar 3,15. Pada dimensi *Affect of Service* atau kinerja petugas dalam pelayanan diperoleh nilai sebesar 3,07, dimensi *Information Control* atau kualitas informasi dan akses informasi diperoleh nilai sebesar 3,15, dan dimensi *Library as Place* atau sarana dan prasarana perpustakaan diperoleh nilai sebesar 3,24 sehingga pada masing-masing dimensi dalam layanan *digital library* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dikategorikan baik. Saran kepada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yaitu Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan *digital library* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan perpustakaan perlu melakukan peningkatan mutu SDM dengan mengadakan pelatihan dan diklat kepada petugas perpustakaan.

Kata kunci: Persepsi, Kualitas Layanan, *Digital Library*.

## **ABSTRACT**

### **LIBRARY USERS' PERCEPTION OF THE DIGITAL LIBRARY SERVICE QUALITY IN THE UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA LIBRARY**

By:

Nurfan Cahya Adi

16140065

This research aims to determine library users' perceptions to the digital library service quality in the UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Library. The approach of this study was quantitative descriptive. The subjects of this research were users who used the digital library service in the UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Library. The object of this research were the user's perception of the digital library service quality based on the LibQual+™ dimension. The population in this study was the library users of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta in the 2020, amounting to 20,533 people with 100 respondents as samples that were chosen using the Slovin formula. The data collection was done through observation, interviews, questionnaires, and documentation. The obtained data were analyzed by the formula mean and grand mean. The perceptions measurement was based on three dimensions of LibQual+™, namely the dimension of Affect of Service or performance of officers in service, Information Control or quality of information and information access and Library as Place or library facilities and infrastructures. The results of this research indicate that the users' perception of the digital library service quality of the Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta based on the LibQual+™ dimension is categorized as good with a value of 3.15. Furthermore, in the dimension of Affect of Service service or performance, the score is 3.07, the dimension of Information Control or information quality and access to information obtained a value of 3.15, and the dimension Library as Place or library facilities and infrastructure obtained a value of 3.24 so that in each dimension in the digital library service quality, the Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta is categorized as good. Suggestions to the UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Library, namely the results of this study can be used as evaluation material to improve and improve the quality of services digital library. The UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Library and the library need to improve the quality of human resources by holding training and training for library staff.

Keywords: Perception, Service Quality, Digital Library.



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Segala puji atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan umatnya.

Selama penyusunan skripsi yang berjudul “Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan *Digital Library* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta” tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak yang telah membantu peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Muhammad Wildan, M.A. selaku dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah mencurahkan daya dan upaya untuk memajukan fakultas dimana peneliti bernaung.
2. Dr. Nurdin Laugu, S.Ag., S.S., M.A. selaku kepala program studi Ilmu Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian kepada peneliti.
3. Drs. Djazim Rohmadi, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan selama berlangsungnya penelitian ini.
4. Dr. Tafrihuddin, S.Ag., M.Pd. dan Afiati Handayu D. F., S.Pd., M.Pd. selaku Penguji I dan Penguji II dalam sidang tugas akhir peneliti yang

bersedia memberikan kritikan, arahan dan saran kepada peneliti sehingga penyusunan skripsi ini menjadi lebih baik.

5. Seluruh dosen Ilmu Perpustakaan S1 Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah mengajarkan banyak ilmu.
6. Kepala Perpustakaan dan Staf UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan izin dan memberikan informasi kepada peneliti dalam melaksanakan penelitian.
7. Seluruh staf dan tata usaha Fakultas Adab dan Ilmu Budaya yang telah membantu proses administrasi selama penelitian berlangsung.
8. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu peneliti menerima kritik dan saran yang membangun demi sempurnanya skripsi ini sehingga dapat bermanfaat bagi pembaca.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 26 November 2020

Penyusun

## DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
NOTA DINAS .....	iii
MOTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	<i>viii</i>
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN .....	1
1.1.Latar Belakang .....	1
1.2.Rumusan Masalah .....	6
1.3.Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
1.3.1. Tujuan Penelitian .....	6
1.3.2. Manfaat Penelitian .....	6
1.4.Sistematika Penulisan .....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	8
2.1. Tinjauan Pustaka .....	8
2.2. Landasan Teori.....	12
2.2.1. Persepsi .....	12

2.2.2 Pemustaka .....	13
2.2.3 Kualitas Layanan.....	14
2.2.4 Implementasi Teknologi Informasi di Perpustakaan.....	15
2.2.5 Layanan <i>Digital Library</i> .....	17
2.2.6 Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	18
2.2.7 Dimensi LibQUAL+™.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian .....	27
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	27
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian .....	28
3.4.1 Populasi .....	28
3.4.2 Sampel .....	28
3.5 Variabel Penelitian.....	29
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6.1 Observasi .....	30
3.6.2 Wawancara .....	31
3.6.3 Kuesioner .....	32
3.6.4 Dokumentasi.....	33
3.7 Instrumen Penelitian.....	33
3.8 Uji Validitas dan Realibilitas .....	34
3.8.1 Uji Validitas .....	34
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	36
3.9 Teknik Analisi Data .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	41
4.1.1 Sejarah Singkat Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta .....	41
4.1.2 Visi dan Misi .....	42

4.1.3 Struktur Organisasi.....	42
4.1.4 Jam Buka Layanan .....	43
4.1.5 Fasilitas Perpustakaan .....	44
4.1.6 Layanan Perpustakaan.....	46
4.2 Analisis Data .....	51
4.2.1 Persepsi Pemustaka berdasarkan Subvariabel <i>Affect of Service</i> (Kinerja Petugas dalam Pelayanan).....	51
4.2.2 Persepsi Pemustaka berdasarkan Subvariabel <i>Information Control</i> (Kualitas Informasi dan Akses Informasi).....	61
4.2.3 Persepsi Pemustaka berdasarkan Subvariabel <i>Library as Place</i> (Sarana dan Prasarana Perpustakaan).....	71
BAB V PENUTUP .....	81
5.1 Kesimpulan .....	81
5.2 Saran .....	82
DAFTAR PUSTAKA .....	83
LAMPIRAN.....	86



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
 YOGYAKARTA

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian .....	11
Tabel 3.1 Jenis Skor Alternatif Jawaban .....	33
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian .....	34
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	36
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	38
Tabel 3.5 Kategori Nilai Interval .....	40
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta....	42
Tabel 4.2 Jam Layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.....	43
Tabel 4.3 Kebutuhan Informasi.....	51
Tabel 4.4 Perhatian dan Pengarahan .....	52
Tabel 4.5 Respon Pertanyaan.....	53
Tabel 4.6 Respon Pengaduan .....	54
Tabel 4.7 Sikap Petugas .....	55
Tabel 4.8 Bantuan Petugas.....	56
Tabel 4.9 Keandalan Petugas .....	57
Tabel 4.10 Waktu Pelayanan.....	58
Tabel 4.11 Subvariabel <i>Affect of Service</i> (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) ....	59
Tabel 4.12 Ketersediaan Koleksi .....	61
Tabel 4.13 Ketersediaan Koleksi Terbaru.....	62
Tabel 4.14 Kemampuan Mengakses <i>Digital Library</i> .....	63
Tabel 4.15 Kenyamanan Akses <i>Digital Library</i> .....	64
Tabel 4.16 Kemudahan Akses Koleksi .....	65
Tabel 4.17 Hasil Penelusuran <i>Digital Library</i> .....	66
Tabel 4.18 Fitur <i>Digital Library</i> .....	67
Tabel 4.19 Fasilitas Penelusuran.....	68
Tabel 4.20 Subvariabel <i>Information Control</i> (Kualitas Informasi dan Akses Informasi).....	69

Tabel 4.21 Sarana Penelusuran <i>OPAC</i> .....	71
Tabel 4.22 Sarana Akses <i>Digital Library</i> .....	72
Tabel 4.23 Manfaat <i>Digital Library</i> .....	73
Tabel 4.24 Desain <i>Digital Library</i> .....	74
Tabel 4.25 Konten <i>Digital Library</i> .....	75
Tabel 4.26 <i>Digital Library</i> Terbuka Untuk Civitas Akademik.....	76
Tabel 4.27 Subvariabel <i>Library as Place</i> (Sarana dan Prasarana Perpustakaan) .	77
Tabel 4.28 Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan <i>Digital Library</i> .....	78



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Grafik Subvariabel <i>Affect of Service</i> (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) .....	59
Gambar 4.2 Grafik Subvariabel <i>Information Control</i> (Kualitas Informasi dan Akses Informasi) .....	70
Gambar 4.3 Grafik Subvariabel <i>Library as Place</i> (Sarana dan Prasarana Perpustakaan) .....	77
Gambar 4.4. Grafik Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan <i>Digital Library</i> .....	79





## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	86
Lampiran 2 Hasil Tabulasi Data .....	89
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas .....	91
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas .....	93
Lampiran 5 Dokumentasi.....	94
Lampiran 6 Kuesioner <i>Google Form</i> .....	95
Lampiran 7 Hasil Observasi dan Dokumentasi .....	96
Lampiran 8 Surat Izin Penelitian.....	104



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Menurut Nasution dalam Martoatmojo (1999:5) menyatakan bahwa perpustakaan adalah pelayanan. Oleh sebab itu jika tidak ada layanan maka tidak akan ada perpustakaan karena perpustakaan identik dengan layanan. Selain itu, sesuai dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Layanan Perpustakaan, bahwa setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Berdasarkan undang-undang tersebut maka pengembangan layanan perpustakaan dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

Salah satu bentuk pengembangan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi adalah dengan munculnya layanan perpustakaan digital (*digital library*). Oppenheim dan Smithson dalam Hartinah (2009:2) menjelaskan perpustakaan digital (*digital library*) adalah layanan informasi dimana semua sumber informasi tersebut dapat diakses melalui jaringan komputer yang berfungsi sebagai pencarian, penyimpanan, dan pengambilan, yang akses dan tampilannya menggunakan bentuk teknologi digital. Selain itu Supsilani (2006:34) menambahkan bahwa *digital library* bukanlah jenis perpustakaan tertentu, melainkan termasuk salah satu pengembangan sistem layanan perpustakaan. Misalnya perpustakaan perguruan tinggi yang menyediakan sumber informasi atau koleksi dalam bentuk digital. Di sisi lain, karena beberapa alasan

seperti biaya, ketersediaan, dan kecepatan akses, pengguna perpustakaan terutama perpustakaan perguruan tinggi akan semakin mengandalkan layanan berbasis online seperti layanan *digital library*.

Saat ini perpustakaan perguruan tinggi telah banyak menyediakan berbagai macam layanan berbentuk digital yang dapat diakses secara online melalui internet, seperti *opac*, *e book*, *e journal*, *repository*, *e theses* dan sumber informasi digital lainnya. Dengan adanya penerapan teknologi informasi berupa layanan *digital library* diharapkan pengguna dapat memenuhi kebutuhan informasi dengan memanfaatkan sumber-sumber yang ada di perpustakaan, baik dengan mengunjungi secara langsung ataupun dengan mengakses sumber informasi tersebut secara online.

Salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang menyelenggarakan layanan *digital library* adalah Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga berupaya mengoptimalkan dan meningkatkan kualitas layanan dengan menyediakan akses menuju sumber informasi, yang diwujudkan dalam bentuk layanan *digital library* yang dapat diakses secara online. Ketersediaan layanan *digital library* akan memudahkan pemustaka dalam mengakses sumber informasi yang disediakan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga. Penelusuran informasi tersebut dapat dilakukan pemustaka kapanpun dan dimanapun melalui laman <http://lib.uin-suka.ac.id> dengan layanan *digital library* sivitas akademika akan lebih mudah dalam melakukan penemuan informasi serta mencari berbagai referensi pada layanan tersebut. Pada layanan *digital library* perpustakaan UIN Sunan Kalijaga terdapat fasilitas menu-menu untuk membantu

akses mencari informasi antara lain menu tambahan berupa menu Profil, Koleksi digital, layanan, bebas pustaka, pemustaka dan menu utama yaitu *OPAC*, *Institutional Repository*, *E-Book & E-Journal*, *Local E-Journal Difiable Access*, dan Usul buku. Adapun fitur menu pencarian yang ada pada digilib yaitu fitur pencarian *OPAC*, pencarian konten website, dan pencarian *repository*. Semua fitur menu pencarian berfungsi untuk membantu pengunjung dalam menelusuri informasi.

Selain itu, adanya wabah pandemi covid-19 di awal tahun 2020 berdampak banyak pada aktivitas normal kegiatan yang dilakukan manusia, termasuk aktifitas yang dilakukan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga. Berdasarkan surat Edaran Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta No. 43 Tahun 2020 tanggal 2 Maret 2020 tentang Antisipasi Penyebaran Virus Corona di UIN Sunan Kalijaga, maka pada tanggal 14 Maret 2020 terbit surat edaran Kebijakan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta terkait Pencegahan Penyebaran Covid-19 maka Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga turut menghentikan kegiatan layanan perpustakaan untuk menghindari kontak langsung pemustaka guna mencegah dan penyebaran covid-19. Merujuk pada isi surat edaran tersebut Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga membuat kebijakan yang dimuat dalam berita pada laman <http://lib.uin-suka.ac.id/> tentang Kebijakan Layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Selama Masa Pandemi Covid-19 untuk tetap dapat memberikan layanan prima kepada pengguna selama Pandemi Covid-19 ini. Antara lain mendorong pemustaka untuk mengoptimalkan e-resources (e-book, dan e-jurnal) digital library melalui laman <http://lib.uin-suka.ac.id>. (Sumber: Dokumentasi <https://lib.uin-suka.ac.id> 2020).

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Ali dalam Rimbawa dan Supriyanto (2006:130) mengungkapkan bahwa keberhasilan perpustakaan tercermin pada layanan yang diberikan. Layanan dikatakan berhasil apabila perpustakaan mempunyai banyak pengunjung dan pengguna yang memanfaatkan fasilitas dan sumber-sumber yang disediakan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian atas persepsi atas kualitas layanan *digital library* yang diberikan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga. Munir (1998:56) menambahkan untuk mengetahui sukses atau tidaknya layanan yang berkualitas, salah satunya bisa menggunakan persepsi dalam menggambarkan target utama layanan.

Terdapat beberapa metode untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan, salah satunya adalah Metode LibQual+™. Menurut Rahayuningsih (2015:34) metode LibQual+™ adalah metode khusus yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan. Pengukuran tersebut berdasarkan tingkat persepsi dan harapan pemustaka. Dalam perkembangannya, pengukuran metode LibQual+™ didasarkan pada tiga dimensi yaitu *Affect Of Service* (Kinerja petugas dalam pelayanan), *Information Control* (Kualitas informasi dan akses informasi) dan *Library as Place* (Sarana dan prasarana perpustakaan). Dalam penelitian ini, metode LibQual+™ hanya digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi pemustaka, tidak untuk mengukur tingkat harapan pemustaka.

Evaluasi layanan perpustakaan berdasarkan perspektif pengguna perpustakaan merupakan hal yang penting untuk dilakukan mengingat bahwa

yang dapat menilai suatu layanan perpustakaan adalah pemustaka. Dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pemustaka akan kualitas layanan *digital library* perpustakaan UIN Sunan Kalijaga. Menurut Aisyah (2019:5) Kualitas pada layanan dapat dilihat dari beberapa faktor yang mendukung yaitu adanya fasilitas yang memadai, keakuratan sebuah informasi yang ada pada layanan serta pengunjung yang mengakses layanan. Penerapan teknologi pada layanan perpustakaan tidak menutup kemungkinan terjadinya *trouble* pada saat layanan tersebut digunakan.

Berdasarkan observasi dan pengamatan oleh peneliti pada digilib perpustakaan UIN Sunan Kalijaga <http://lib.uin-suka.ac.id> untuk menemukan informasi koleksi jurnal digital yang dicari cukup sulit ditemukan pada laman menu *E-Book & E-Journal* dan *Local E-Journal* karena hanya terdapat menu nama jurnal dan tidak terdapat fitur pencarian pada laman ini. (Lihat lampiran gambar 5 dan 6). Untuk mencari informasi berupa kumpulan artikel, journal, skripsi, tesis, dan karya ilmiah pada laman menu *Institutional Repository* hasil pencarian tidak sesuai dengan kata kunci yang dicari. (Lihat lampiran gambar 7). Sementara dari segi kenyamanan sendiri masih kurang nyaman karena terdapat sampah iklan pada laman digilib yang mengganggu akses mencari informasi. (Lihat lampiran gambar 8). Berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga yaitu Mizaniya pada tanggal 5 Oktober 2020 menyatakan kurangnya sosialisasi dan arahan yang diadakan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga terkait penggunaan layanan *digital library* serta kesulitan mencari informasi yang dibutuhkan. Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2006:99)

indikator kualitas pelayanan adalah harapan dan persepsi pelanggan, misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pemustaka.

Berdasarkan pemaparan diatas peneliti melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan *digital library* yang diselenggarakan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, maka peneliti tertarik untuk membahas dalam penelitian dengan judul “Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan *Digital Library* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti merumuskan masalah yaitu bagaimanakah persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan *digital library* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan *digital library* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki banyak manfaat bagi peneliti juga perpustakaan, antara lain:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi. Evaluasi kualitas layanan sehingga dapat menambah wawasan mengenai kualitas layanan perpustakaan.

## 2. Manfaat Praktis

Dilihat dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan yang masih kurang dan perlu ditingkatkan.

### 1.4 Sistematika Penulisan

Untuk memahami masalah ini lebih jelas, peneliti akan menyusun secara sistematis rincian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI, bab ini berisi tentang landasan teori yang digunakan peneliti untuk mendukung kegiatan penelitian dan tinjauan pustaka penelitian terdahulu sesuai dengan tema penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN, bab ini berisi jenis penelitian, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik pengolahan dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, bab ini berisi gambaran umum lokasi penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP, bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan penelitian tentang Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan *Digital Library* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan *Digital Library* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan total nilai rata-rata sebesar 3,15 termasuk dalam kategori baik. Pada dimensi *Affect of Service* atau Kinerja Petugas dalam Pelayanan dikategorikan baik dengan nilai 3,07. Nilai terendah terdapat dalam indikator *Empathy* pada pernyataan petugas memberikan perhatian dan pengarahan dalam penggunaan digilib dengan nilai rata-rata 2,84. Sedangkan nilai indikator tertinggi terdapat dalam indikator *Assurance* pada pernyataan petugas bersedia membantu kesulitan dalam mencari informasi pada digilib dengan nilai rata-rata 3,26. Pada dimensi *Information Control* atau Kualitas Informasi dan Akses Informasi dikategorikan baik dengan nilai 3,15. Nilai indikator terendah terdapat dalam indikator *Timelines* pada pernyataan hasil penelusuran yang muncul pada website digilib sesuai dengan keyword dengan nilai rata-rata 2,92. Sedangkan nilai indikator tertinggi terdapat dalam indikator *Equipment* pada pernyataan terdapat fasilitas OPAC yang membantu penelusuran koleksi dengan nilai rata-rata 3,62. Pada dimensi *Library as Place* atau Sarana dan Prasarana Perpustakaan dikategorikan baik dengan nilai 3,24. Nilai indikator

terendah terdapat dalam indikator *Utilitarian Space* pada pernyataan terdapat konten pada website digilib yang dapat menginspirasi belajar dengan nilai rata-rata 2,80. Sedangkan nilai indikator tertinggi terdapat dalam indikator *Tangibles* pada pernyataan terdapat OPAC yang mudah digunakan dalam penelusuran koleksi dengan nilai rata-rata 3,55.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran kepada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta antara lain hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan *digital library* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Selain itu perpustakaan perlu melakukan peningkatan mutu SDM dengan mengadakan pelatihan dan diklat kepada petugas perpustakaan. Pada dimensi *Information Control* atau Kualitas Informasi dan Akses Informasi Perpustakaan juga perlu melakukan peningkatan dan perbaikan sistem software *digital library* agar mempermudah pemustaka dalam penelusuran sumber informasi. Sedangkan pada dimensi *Library as Place* atau Sarana dan Prasarana Perpustakaan perlu melakukan penyegaran dengan menambah konten-konten seperti infografis agar menambah variasi konten website digilib.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anis, Jazilaturrokhmah. 2019. "Evaluasi Kualitas Layanan Anak di Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta (Grhatama Pustaka) Dengan Metode LibQual+™." *Skripsi*. Yogyakarta: Fak. Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fatmawati, Endang. 2013. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan: dari Servqual ke Libqual*. Jakarta: Sagung Seto.
- Febrina, Aisyah. 2019. "Kualitas Layanan *E-Library* Dikalangan Mahasiswa Universitas Narotama Suarabaya". *Jurnal Fis UNAIR*. Diakses 14 Desember 2020 dari <http://repository.unair.ac.id/81364/>.
- Green, David and Martha Kyrillidou. 2011. "LibQUAL+™ Procedures Manual." Washington, DC: Association of Research Libraries.
- Hartinah, Sri. 2009. "Pemanfaatan Alih Media untuk Pengembangan Perpustakaan Digital." *Visi Pustaka* 11.3: 13-18.
- Ismulyana. 2018. "Analisis Kualitas Layanan di Perpustakaan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta Dengan Metode LibQual+™." *Tesis*. Yogyakarta: Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga.
- Lasa HS. 2009. *Kamus Kepustakawanan Indonesia: Kamus Lengkap Istilah-Istilah Dunia Pustaka dan Perpustakaan Yang Ditulis Lengkap Oleh Pustakawan Senior*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Makmur, Testiani. 2015. *Perpustakaan Era Keterbukaan Informasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mortoatmojo, Karmidi. 1999. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.

- Munir, H.A.S. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nursalam, Toha. 1996. *Materi Pokok Persepsi Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Oktaviela, Tri Andika. 2016. "Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Window Of The World (WOW) Berdasarkan Model Libqual+™ di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta." *Skripsi*. Yogyakarta: Fak. Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Qalyubi, Syihabuddin. 2007. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab.
- Rahayu, Sri. 2017. "Mengenal Perpustakaan Perguruan Tinggi Lebih Dekat." *Buletin Perpustakaan* 57: 103-110.
- Rahayuningsih, Fransisca. 2015. *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQUAL+™*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmawati, Nurul Alifah. 2017. "Penggunaan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Sumber Informasi di Perpustakaan." *LIBRIA* 9.2: 125-132.
- Republik Indonesia. 2007. *Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Riduwan. 2013. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Rimbawa, Kosam dan Supriyanto. 2006. *Aksentuasi Perpustakaan dan Pustakawan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Rinusantoro, Sonasa. 2016. "Modul Perpustakaan Digital" dalam [https://www.academia.edu/30906440/Modul\\_Perpustakaan\\_Digital\\_2016.pdf](https://www.academia.edu/30906440/Modul_Perpustakaan_Digital_2016.pdf) diakses pada 13 November 2020.
- Saleh, Abdul Rahman. 2005. "Pendayagunaan Layanan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi." *Jurnal Pustakawan Indonesia* 4.2.
- Simamora, Bilson. 2008. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2016. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Supsilani. 2006. "Perpustakaan Digital sebagai Wujud Penerapan Teknologi Informasi di Perguruan Tinggi." *Pustaka* 2.1: 32-36.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Walgito, Bimo. 1990. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi

Zuhrah, Fatimah. 2011. "Pentingnya Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Pelayanan di Perpustakaan." *Jurnal Iqra* 5.01.

