

**KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS
LAYANAN *E-RESOURCES* PERPUSTAKAAN PUSAT
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN**

SKRIPSI

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



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

oleh:

Wahyudianto Surya Achmadi
16140068

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum wr. wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Wahyudianto Surya Achmadi

NIM : 16140068

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan *E-Resources* Perpustakaan Pusat Universitas Ahmad Dahlan” adalah hasil karya penelitian sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah menjadi rujukan dan tercantum dalam daftar karya pustaka. Apabila di lain waktu terdapat penyimpangan dalam penyusunan karya ini, maka segala tanggung jawab ada pada peneliti.

Demikian surat pernyataan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 28 Mei 2023



Wahyudianto Surya Achmadi

NIM. 16140059

Dr. Anis Masruri, S. Ag., S.S., M.Si.
Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal: Skripsi Sdr. Wahyudianto Surya Achmadi

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

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, mengoreksi dan melakukan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Wahyudianto Surya Achmadi
NIM : 16140068
Prodi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya
Judul : "Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan *E-Resources* Perpustakaan Pusat Universitas Ahmad Dahlan"

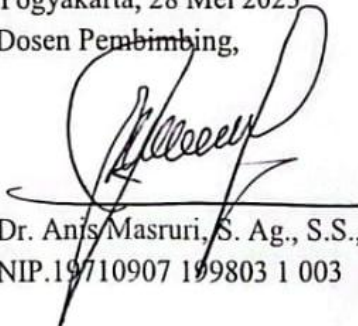
Dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN unan Kalijaga Yogyakarta. Berdasarkan hal tersebut, saya berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera disetujui dan disidangkan dalam munaqasyah.

Demikian atas perhatiannya, saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 28 Mei 2023

Dosen Pembimbing,


Dr. Anis Masruri, S. Ag., S.S., M.Si.
NIP.19710907 199803 1 003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513949 Fax. (0274) 552883 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-835/Un.02/DA/PP.00.9/06/2023

Tugas Akhir dengan judul : KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN E-RESOURCES
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : WAHYUDIYANTO SURYA ACHMADI
Nomor Induk Mahasiswa : 16140068
Telah diujikan pada : Rabu, 31 Mei 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : B+

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.S., M.Si.
SIGNED

Valid ID: 6482ea2f6a039



Penguji I
Prof. Dr. Nurdin, S.Ag., S.S., M.A.
SIGNED

Valid ID: 6482e38ebdd7d



Penguji II
Ahmad Anwar, M.A.
SIGNED

Valid ID: 6482e853190a0



Yogyakarta, 31 Mei 2023
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
Dr. Muhammad Wildan, M.A.
SIGNED

Valid ID: 6482ed36a2b8b

MOTTO

Jika kau tidak mau mengambil **RESIKO**,
Kau tidak dapat menciptakan **MASA DEPAN**.

(MONKEY D LUFFY)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERSEMBAHAN

“Dengan (menyebut) nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang”

Skripsi ini saya persembahkan kepada

Kedua Orang Tuaku, Nenek, dan adik tercinta. Sebagai ucapan rasa syukur dan terima kasih atas doa, perhatian, cinta dan kasih sayang, bimbingan juga dorongan untuk tidak menyerah, serta perjalanan hidup yang telah diberikan selama ini.

Dr. Anis Masruri, S. Ag., S.S., M.Si., atas semua kepedulian, rasa percaya dan dukungan untuk selalu semangat menjalankan tanggung jawab dan kewajiban

Sahabat dan kerabat, rekan serta seluruh pihak terkait yang telah memberikan bantuandan dukungan kepada peneliti.

INTISARI

KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN *E-RESOURCES* PERPUSTAKAAN PUSAT UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN

Wahyudianto Surya Achmadi
16140068

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan *e-resources* Perpustakaan Pusat Universitas Ahmad Dahlan. Penelitian ini merupakan penelitian berjenis kuantitatif. Variabel yang digunakan adalah variabel tunggal yaitu kualitas layanan *e-resources*. Pengambilan sampel dengan cara *insidental sampling*, dengan jumlah sampel 100 responden. Metode pengambilan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan dengan teknik analisis statistik deskriptif. Data diolah menggunakan *software SPSS IBM version 25 for windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas layanan *e-resources* perpustakaan pusat Universitas Ahmad Dahlan dengan dimensi *efficiency* (efisiensi), *fulfilment* (pemenuhan), *system availability* (ketersediaan sistem), dan *privacy* (pribadi) memiliki skor sebesar 3,13 dengan kategori puas. Oleh karena itu dapat diartikan bahwa kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan *e-resources* perpustakaan pusat Universitas Ahmad Dahlan dalam tingkatan puas.

Kata kunci: kepuasan pemustaka, kualitas layanan, *e-resources*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

LITER SATISFACTION ON THE QUALITY OF SERVICE E-RESOURCES OF AHMAD DAHLAN UNIVERSITY CENTER LIBRARY

Wahyudianto Srya Achmadi
16140068

This study aims to determine user satisfaction with the quality of e-resources service at the Ahmad Dahlan University Central Library. This research is a quantitative type of research. The variable used is a single variable, namely the quality of e-resources services. Sampling by incidental sampling, with a total sample of 100 respondents. Data collection methods used are observation, interviews, questionnaires, and documentation. The analytical method used is descriptive statistical analysis technique. Data was processed using IBM SPSS software version 25 for windows. The results showed that the quality of central library e-resources service at Ahmad Dahlan University with the dimensions of efficiency, fulfillment, system availability, and privacy had a score of 3.13 in the satisfied category. Therefore, it can be interpreted that user satisfaction with the quality of e-resources service at the central library of Ahmad Dahlan University is at a satisfied level.

Keywords: user satisfaction, service quality, e-resources

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi yang berjudul “Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan *E-Resources* Perpustakaan Pusat Universitas Ahmad Dahlan” dengan baik dan keadaan yang sehat. Skripsi ini tidak akan selesai dengan lancar tanpa bimbingan, arahan, kritik, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al-Makin, S.Ag., MA. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Muhammad Wildan, M.A selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah mencurahkan upayanya untuk memajukan fakultas dimana peneliti bernaung.
3. Prof. Dr. Nurdin, S.Ag., S.S., M.A., selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan S1 Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Yogyakarta yang telah mempermudah proses administrasi penyelesaian studi peneliti.
4. Dr. Anis Masruri, S. Ag., S.S., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah menjadi pembimbing peneliti untuk lebih giat dalam menyelesaikan skripsi dan telah meluangkan waktunya untuk peneliti.
5. Drs. Djazim Rohmadi, M.Si., selaku dosen pembimbing akademik yang telah membantu dan memberikan nasehat selama peneliti menempuh

perkuliahan.

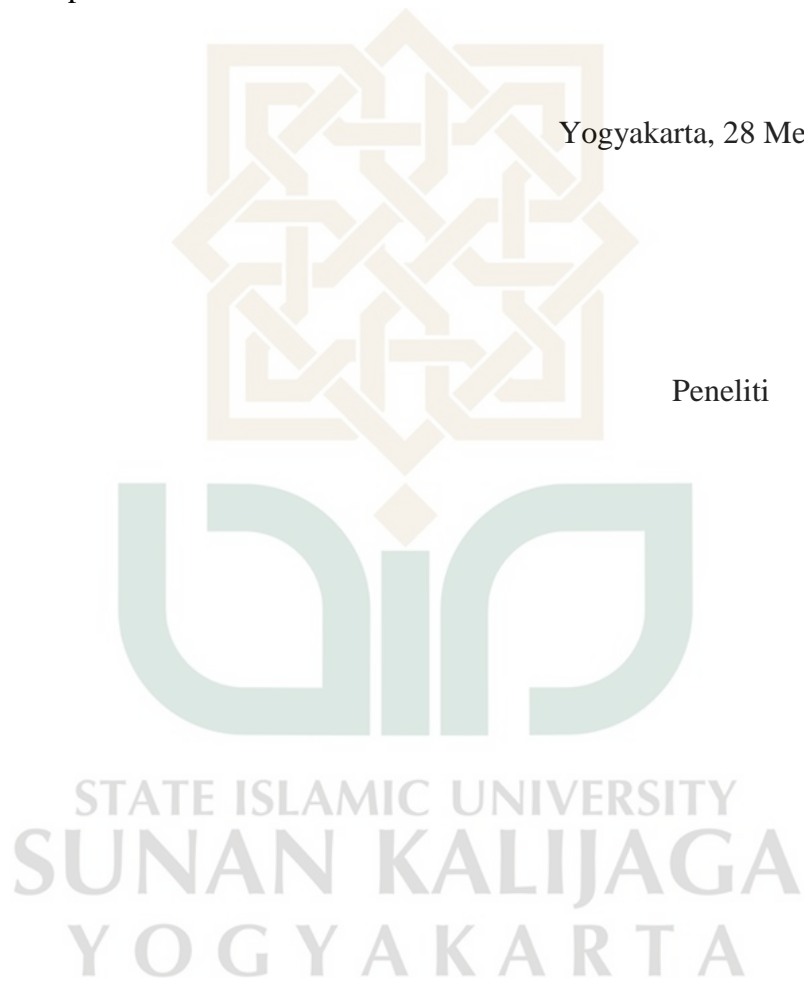
6. Prof. Dr. Nurdin, S.Ag., S.S., M.A. dan Ahmad Anwar, M.A. selaku Penguji I dan Penguji II dalam sidang tugas akhir peneliti yang bersedia memberikan kritik, arahan dan saran kepada peneliti sehingga penyusunan skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Segenap dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya yang senantiasa dengan ikhlas memberikan ilmu, pengetahuan, dan pengalamannya kepada mahasiswa.
8. Segenap staf dan karyawan Tata Usaha Fakultas Adab dan Ilmu Budaya yang telah bersedia membantu dalam proses mengurus administrasi peneliti guna kelancaran penyusunan skripsi ini.
9. Pustakawan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga yang telah menyediakan sumber informasi dan referensi sehingga dapat membantu peneliti menyelesaikan tugas-tugas selama perkuliahan.
10. Kepala Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan kesempatan peneliti dalam melakukan penelitian di Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.
11. Pustakawan Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan yang telah membantu peneliti memperoleh data sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Mahasiswa Universitas Ahmad Dahlan yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner sehingga peneliti dapat melakukan penelitian.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya

skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, maka peneliti mengharapkan saran serta kritik guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 28 Mei 2023

Peneliti



DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I 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 Pembahasan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	8

2.1	Tinjauan Pustaka.....	8
2.2	Landasan Teori	12
2.2.1	Kepuasan Pemustaka	12
2.2.2	Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi	13
2.2.3	<i>E-Resources</i>	15
2.2.4	Kualitas Layanan	17
2.2.5	Kualitas Layanan Elektronik <i>E-Resources</i>	18
2.2.6	Dimensi Kualitas Layanan Elektronik.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....		22
3.1	Jenis Penelitian	22
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian.....	22
3.3	Subjek dan Objek Penelitian.....	22
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian.....	23
3.4.1	Populasi	23
3.4.2	Sampel	23
3.5	Variabel Penelitian.....	25
3.6	Teknik Pengumpulan Data	25
3.6.1	Observasi	25
3.6.2	Wawancara	26
3.6.3	Kuesioner.....	26
3.6.4	Dokumentasi	28
3.7	Instrumen Penelitian	28

3.8 Uji Validitas dan Realibilitas.....	29
3.8.1 Uji Validitas.....	29
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	31
3.9 Teknik Analisi Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1. Gambaran Umum Perpustakaan Univesitas Ahmad Dahlan.....	35
4.1.1. Sejarah Singkat Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.....	35
4.1.2. Visi dan Misi Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.....	36
4.1.3. Koleksi Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.....	37
4.1.4. Layanan Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.....	38
4.1.5. Sistem Layanan Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.....	42
4.1.6. Keanggotaan Pepustakaan Universitas Ahmad Dahlan.....	44
4.1.7. Program Kerja Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.....	44
4.1.8. Tata Tertib dan Sanksi di Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.....	45
4.1.9. Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.....	47
4.2. Pembahasan.....	47
4.2.1. <i>Efficiency</i> (Efisiensi).....	47
4.2.2. <i>Fulfilment</i> (Pemenuhan).....	50
4.2.3. <i>System Avaibility</i> (Ketersediaan Sistem).....	54
4.2.4. <i>Privacy</i> (Privasi).....	58
4.2.5. Kualitas layanan <i>e-resources</i> perpustakaan pusat Universitas Ahmad Dahlan (UAD).....	61
BAB V PENUTUP.....	63

5.1. Kesimpulan.....	63
5.2. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	68



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Layanan Perpustakaan Pusat Universitas Ahmad Dahlan pada bulan Maret – Juni 2022	5
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian	10
Tabel 2.2 Indikator Metode Kualitas Layanan Elektronik	21
Tabel 3.1 Jenis Skor Alternatif Jawaban	28
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian	29
Tabel 3.3 Hasil Olah Data Uji Validitas	31
Tabel 3.4 Hasil Olah Data Uji Reliabilitas	32
Tabel 3.5 Kategori Nilai Interval	34
Tabel 4.1 Kemudahan Mengakses E-Resources	48
Tabel 4.2 Kelengkapan Koleksi E-Resources	48
Tabel 4.3 Ketersediaan Informasi mengenai Koleksi E-Resources	49
Tabel 4.4 Hasil Skor Responden terhadap Dimensi Efficiency (Efisiensi)	50
Tabel 4.5 Pembaruan/Penambahan Koleksi E-Resources	51
Tabel 4.6 Kelengkapan Jenis Koleksi E-Resources	52
Tabel 4.7 Layanan E-resourcess Memeikan Layanan yang Akurat	53
Tabel 4.8 Hasil Skor Responden terhadap Dimensi Fulfilment (Pemenuhan)	54
Tabel 4.9 Layanan E-Resources Dapat Diakses Dimana Saja	55
Tabel 4.10 Layanan E-Resources Menyediakan Berbagai Macam Fitur	56
Tabel 4.11 Kemudahan Download Koleksi E-Resources	57

Tabel 4.12 Hasil Skor Responden terhadap Dimensi System Availability (Ketersediaan Sistem).....	57
Tabel 4.13 Keamanan Menggunakan Layanan E-Resources.....	58
Tabel 4.14 Layanan E-Resources Tidak Membagikan Informasi Pribadi.....	59
Tabel 4.15 Jaminan Perlindungan Informasi Yang Saya Akses	60
Tabel 4.16 Hasil Skor Responden terhadap Dimensi Privacy (Pribadi)	60
Tabel 4.17 Hasil Skor Kualitas Layanan E-resources.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	69
Lampiran 2 Tabulasi Nilai Kuesioner.....	72
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas.....	75
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	77
Lampiran 5 Hasil Tabel Frekuensi.....	78
Lampiran 6 Kuesioner pada Google Form.....	81
Lampiran 7 Foto Observasi.....	84
Lampiran 8 Foto Wawancara.....	89
Lampiran 9 Surat Ijin Penelitian.....	90
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup.....	91

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang sangat cepat mengakibatkan perubahan yang sangat cepat juga. Penggunaan teknologi di berbagai bidang termasuk salah satunya dalam bidang pendidikan dibutuhkan guna meningkatkan kualitas lembaga pendidikan salah satunya dalam menyebarkan informasi secara tepat dan cepat. Implementasi teknologi juga terjadi pada perpustakaan perguruan tinggi.

Munohsamy (2016) mengungkapkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi sebagai pusat institusi akademik diharapkan dapat digunakan untuk tujuan pendidikan dan pengajaran, serta penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Gama (2013) menambahkan bahwa tujuan perpustakaan perguruan tinggi yaitu agar mendukung kebutuhan informasi masyarakat perguruan tinggi, yaitu dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan. Dapat disimpulkan salah satu misi perpustakaan perguruan tinggi sebagai sarana memberikan informasi dan layanan informasi kepada pemustaka yang membutuhkan informasi. Persaingan yang semakin ketat di era globalisasi menyebabkan perpustakaan perguruan tinggi harus meningkatkan layanan perpustakaan untuk memudahkan penggunaannya dan memastikan perpustakaan berkembang.

Saat ini perpustakaan perguruan tinggi telah banyak menyediakan layanan berbentuk digital yang dapat diakses secara online seperti *opac*, *e book*, *e journal*, *repository*, *e theses* dan sumber informasi digital lainnya. Dengan adanya layanan

berbasis digital diharapkan pemustaka 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 bentuk layanan yang diberikan oleh perpustakaan perguruan tinggi adalah layanan *e-resources*. *E-resources* menurut Saye (2001) mencakup semua sumber informasi yang dapat diakses melalui perangkat digital, sehingga mampu memberikan informasi dalam jumlah besar. Adanya layanan *e-resources* perpustakaan dalam hal ini diharapkan para akademisi di perguruan tinggi dapat mengakses dan menggunakannya kapan saja dan dimana saja. *E-resources* merupakan informasi yang paling relevan di dunia, di mana informasi elektronik dapat diperoleh dengan cepat dan akurat tanpa memandang waktu atau lokasi (Ukachi, 2015).

Layanan digital perpustakaan perguruan tinggi dirancang agar dapat beradaptasi dengan perubahan preferensi pemustaka untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka. Sebagai pusat informasi, Perpustakaan Perguruan Tinggi berperan penting dalam menyediakan sumber informasi akademik untuk mendukung kegiatan akademik dan mendukung tiga prinsip pendidikan tinggi, yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian.

Perpustakaan menyediakan banyak informasi bagi para penggunanya, seperti yang kita ketahui bahwa perpustakaan menyimpan banyak koleksi baik yang tercetak maupun digital yang berisi berbagai macam sumber rujukan informasi. Menurut Undang-undang No 43 Tahun 2007, Perpustakaan merupakan instansi yang mengelola koleksi karya tulis, karya cetak dan non cetak yang diolah

menggunakan sistem untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan hiburan pemustaka.

Salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang menyediakan informasi elektronik tersebut adalah Perpustakaan Pusat Universitas Ahmad Dahlan yang merupakan wadah untuk menampung mahasiswa, dosen, peneliti dan karyawan dalam memperoleh informasi guna menunjang kegiatan civitas akademika di Universitas Ahmad Dahlan. Perpustakaan Pusat Universitas Ahmad Dahlan menyadari bahwa layanan berbasis elektronik dengan menggunakan teknologi informasi sangat penting sesuai dengan visi perpustakaan Menjadi perpustakaan Perguruan Tinggi yang modern berbasis teknologi informasi dengan pelayanan yang cepat, tepat dan mudah. Perpustakaan Pusat Universitas Ahmad Dahlan berupaya mengoptimalkan dan meningkatkan kualitas layanan dengan menyediakan akses menuju sumber informasi, yang diwujudkan dalam bentuk layanan digital yaitu layanan *e-resources* yang dapat diakses secara online kapan saja dan darimana saja. *E-resources* menurut Saye (2001) meliputi segala sumber informasi yang dapat diakses melalui perangkat digital, sehingga mampu menyediakan informasi dengan jumlah yang banyak. Keberadaan layanan *e-resources* perpustakaan dalam hal ini diharapkan pengguna (civitas akademika) di perguruan tinggi dapat mengakses dan memanfaatkannya kapan dan dimana saja. Ketersediaan layanan ini memudahkan pemustaka dalam mengakses sumber informasi berbasis elektronik yang disediakan Perpustakaan Pusat Universitas Ahmad Dahlan. Pemustaka dapat mengakses dan mendapatkan hak akses *e-*

resources langganan dari Perpustakaan Pusat Universitas Ahmad Dahlan baik yang berasal dari internal maupun eksternal kampus.

E-resources sendiri meliputi berbagai penelitian ilmiah termasuk *e-journal* dan *e-book*. *E-journal* memberikan informasi yang mampu dipertanggungjawabkan dan terupdate, dimana di dalamnya memuat hasil penelitian yang dilakukan oleh para ilmuwan pada bidangnya masing-masing. *E-book* memuat informasi digital yang dapat berwujud teks ataupun gambar, dimana format penyajiannya yang runtut, bahasanya mudah dipahami, dan pembahasannya luas. Terlebih lagi, di dalam dunia pendidikan tinggi, *e-journal* atau *e-book* selain berfungsi sebagai media informasi dan komunikasi bahan referensi perkuliahan, namun juga berfungsi sebagai media informasi untuk penulisan karya ilmiah yang dibutuhkan oleh civitas akademika. Pemustaka akan merasa wajar ketika para pemustaka mengakses *e-journal* atau *e-book* didasarkan dengan sebuah tujuan tertentu, yakni untuk memenuhi kebutuhan informasi yang dimiliki. Adanya *e-journal* atau *e-book* tentunya sangat membantu pengguna yang merupakan civitas akademika dalam menunjang kegiatan akademiknya terlebih lagi mahasiswa selaku stakeholder utama dalam lingkungan perguruan tinggi.

Sementara itu, saat ini layanan *e-resources* merupakan salah satu layanan yang paling banyak digunakan. Seperti data statistik berikut:

Tabel 1.1
Data Layanan Perpustakaan Pusat Universitas Ahmad Dahlan pada bulan
Maret – Juni 2022

No	Uraian	Jumlah	Satuan
1	<i>Download File Digilib</i>	2,952,865	Download
2	Layanan DM	381	Orang
3	Layanan Sirkulasi <i>Online</i>	580	Orang
4	Pengunjung <i>Web</i>	19,246	Orang
5	Layanan Referensi <i>Online</i>		
	Menjawab Pertanyaan Rujukan	125	Orang
	Permintaan <i>Soft File</i> Tugas Akhir	595	Orang
	Penelusuran <i>E-Resources Online</i>	12	Orang
	Jumlah <i>Soft File</i> Tugas Akhir yang diminta	946	Judul

Sumber: Data Statistik Perpustakaan (2022)

Berdasarkan hasil penelusuran peneliti di Perpustakaan Pusat Universitas Ahmad Dahlan terdapat beberapa pemustaka yang mengalami kesulitan dalam menelusuri informasi sesuai kebutuhan yang dibutuhkan penggunanya. Beberapa kali pemustaka tidak menemukan sumber informasi yang dibutuhkan. Peneliti juga menemukan bahwa pemustaka merasakan beberapa pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan keinginan pemustaka sehingga menimbulkan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan. Terlebih lagi layanan *e-resources* perpustakaan sebagai layanan yang sangat penting dalam membantu proses pendidikan. Layanan *e-resources* bagi pemustaka merupakan salah satu tolok ukur untuk mencapai suatu keberhasilan dan tujuan dari sebuah perpustakaan perguruan tinggi. Pemberian layanan yang kurang maksimal juga memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan pengguna dalam proses pemanfaatan layanan informasi. Pelayanan perpustakaan sebagai salah satu titik sentral kegiatan

perpustakaan, karena dalam hal ini pelayanan berkaitan langsung dengan pemustaka. Mengingat pentingnya pelayanan yang dilakukan oleh sebuah perpustakaan, maka pemberian layanan haruslah yang optimal. Kualitas layanan dapat ditentukan dari kepuasan pemustaka dalam menerima layanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan.

Berdasarkan pemaparan di atas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul “Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan *E-Resources* Perpustakaan Pusat Universitas Ahmad Dahlan”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti merumuskan masalah yaitu Bagaimana kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan *e-resources* Perpustakaan Pusat Universitas Ahmad Dahlan?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan *e-resources* Perpustakaan Pusat Universitas Ahmad Dahlan.

1.3.2 Manfaat Penelitian

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

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi sebagai penelitian yang akan datang. Penelitian ini juga dapat menambah wawasan pengetahuan baru tentang layanan *e-resources* di perpustakaan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan dan evaluasi terhadap layanan *e-resources* agar kualitas layanan di Perpustakaan Pusat Universitas Ahmad Dahlan menjadi lebih baik lagi bagi pemustaka yang memanfaatkan layanan ini.

1.4. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan bertujuan 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 PEMBAHASAN, bab ini berisi gambaran umum perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan dan Pembahasan tentang kualitas layanan *e-resources* perpustakaan pusat UAD .

BAB V PENUTUP, bab ini berisi kesimpulan dan saran.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data terkait kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan *e-resources* perpustakaan pusat Universitas Ahmad Dahlan yang telah diuraikan pada bab 4, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan *e-resources* perpustakaan pusat Universitas Ahmad Dahlan dengan dimensi *efficiency* (efisiensi), *fulfilment* (pemenuhan), *system availability* (ketersediaan sistem), dan *privacy* (pribadi) memiliki skor sebesar 3,13 dengan kategori puas. Oleh karena itu dapat diartikan bahwa kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan *e-resources* perpustakaan pusat Universitas Ahmad Dahlan dalam tingkatan puas.
2. Kualitas layanan *e-resources* perpustakaan terkait *Efficiency* (Efisiensi) yang terdiri dari tiga indikator yaitu kemudahan mengakses *e-resources*, kelengkapan informasi *e-resources*, dan ketesediaan informasi mengenai koleksi *e-resources* memiliki skor sebesar 3,21 dengan kategori puas.
3. Kualitas layanan *e-resources* perpustakaan terkait *Fulfilment* (Pemenuhan) yang terdiri dari tiga indikator yaitu layanan *e-resources* dapat diakses dimana saja, layanan *e-resources* menyediakan berbagai macam fitur, dan kemudahan download koleksi *e-resources* memiliki skor sebesar 3,14 dengan kategori puas.

4. Kualitas layanan *e-resources* perpustakaan terkait *System Availability* (Ketersediaan Sistem) yang terdiri dari tiga indikator yaitu layanan *e-resources* dapat diakses dimana saja, layanan *e-resources* menyediakan berbagai macam fitur, dan kemudahan download koleksi *e-resources* memiliki skor sebesar 3,14 dengan kategori puas.
5. Kualitas layanan *e-resources* perpustakaan terkait *Privacy* (Pribadi) yang terdiri dari tiga indikator yaitu keamanan menggunakan layanan *e-resources*, layanan *e-resources* tidak membagikan informasi pribadi, dan jaminan perlindungan informasi yang saya akses memiliki skor sebesar 3,08 dengan kategori puas.

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran atau masukan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis data kualitas layanan *e-resources* pada dimensi *privacy* (pribadi) memiliki dimensi terendah yaitu 3,08. Nilai terendah tersebut berada di tiga indikator yaitu, keamanan menggunakan layanan *e-resources*, layanan *e-resources* tidak membagikan informasi pribadi, dan jaminan perlindungan informasi yang saya akses memiliki skor sebesar 3,08. Perpustakaan UAD diharapkan dapat lebih meningkatkan layanan *e-resources*, tersebut agar aman digunakan dan melindungi informasi pemustaka.
2. Bagi pihak perpustakaan, dengan hasil penelitian yang menunjukkan ada keterkaitan antara kualitas layanan *e-resources* terhadap kepuasan

pemustaka maka perpustakaan dapat melakukan upaya peningkatan kualitas layanan *e-resources* supaya kepuasan pemustaka akan semakin baik.

3. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan topik yang serupa yaitu terkait kepuasan pemustaka dan kualitas layanan *e-resources* namun pada karakteristik subjek yang berbeda, dengan begitu diharapkan dapat memberikan hasil penelitian dari sudut pandang subjek yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Abdul Rahman Saleh dan Rita Komalasari. (2014). *Manajemen Perpustakaan*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Faizah, Siti Zumrotul. *Studi Deskriptif Pemanfaatan Layanan E-Resources Perpustakaan Universitas Airlangga Oleh Mahasiswa Magister (S2)*. Diss. UNIVERSITAS AIRLANGGA, 2019.
- Fatmawati, Endang. 2013. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan: dari Servqual ke Libqual*. Jakarta: Sagung Seto.
- Gama, U. G. (2013). Reference Services in the Digital Age: What hope for reference librarians in Nigeria. *Bayero Journal of Library and Information Sciences*, 1 (1), 32-39.
- Hartono. 2016. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Jalaludin, Rakhmat. 2007. *Persepsi Dalam Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Lasa HS. 2009. *Kamus Kepustakawanan Indonesia: Kamus Lengkap Istilah-Istilah Dunia Pustaka dan Perpustakaan Yang Ditulis Lengkap Oleh Pustakawan Senior*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Manajemen Perpustakaan Profesional : Dasar Dasar Teori Perpustakaan Dan Aplikasinya
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

- Munohsamy, Thulasimani. "Students' Perception of Library Services in Academia: A Case Study of Universiti Teknologi Brunei."
- Nasution, Milsa Audina. "Persepsi Pemustaka tentang Kualitas Layanan Elektronik (e-services) pada Perpustakaan Universitas Medan Area." (2020).
- Oleh Hartono. Terdiri dari 492 halaman berbahasa Indonesia tentang "manajemen perpustakaan, teori". Diterbitkan di Jakarta oleh Sagung Seto pada tahun 2016
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of service research*, 7(3), 213-233.
- Rahayuningsih, Fransisca. 2015. *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQUAL+™*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Republik Indonesia. 2007. *Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Riduwan. 2013. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- 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.
- Triandari, Ayu. Persepsi Pemustaka Pada Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri Di Surabaya (Studi Deskriptif pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri UNAIR, UNESA, UPN, UINSA, ITS, PENS dan PPNS Surabaya). Diss. UNIVERSITAS AIRLANGGA, 2019.
- Ukachi, Ngozi Blessing. "Information literacy of students as a correlate of their use of electronic resources in university libraries in Nigeria." *The Electronic Library* (2015).
- Yuniar, Salma Rheina. ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-RESOURCES PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN ES-QUAL UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN PEMUSTAKA. Diss. Universitas Pendidikan Indonesia, 2021.