



**EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN
DIGITAL SIBOOKY MENGGUNAKAN *DIGIQUAL***

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi
Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Humaniora**

Disusun oleh:

Javani Fahrel Husein

NIM 13040119130064

PROGRAM STUDI S-1 ILMU PERPUSTAKAAN

FAKULTAS ILMU BUDAYA

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2023

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Javani Fahrel Husein

NIM : 13040119130064

Program Studi: Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Ilmu Budaya

menyatakan dengan ini bahwa skripsi yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Digital SiBooky Menggunakan *DigiQUAL*” adalah benar-benar hasil karya sendiri, bukan hasil plagiat dari karya orang lain, baik itu sebagian ataupun seluruhnya. Semua kutipan yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan sumber aslinya berdasarkan tata cara penulisan karya ilmiah yang lazim.

Semarang, 13 Juni 2023

Yang menyatakan,



Javani Fahrel Husein

NIM 13040119130064

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Don't stop when you're tired. Stop when you're done.”

(David Goggins)

Persembahan

Dengan ridha Allah, saya persembahkan karya ini kepada keluarga khususnya orang tua saya, kedua kakak saya, dan sahabat-sahabat saya.

HALAMAN PERSETUJUAN

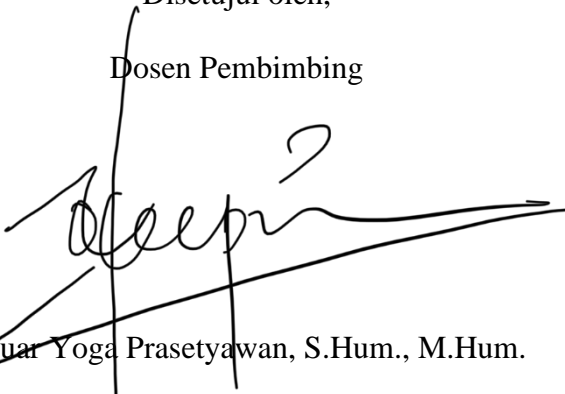
Skripsi dengan judul “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Digital SiBooky Menggunakan *DigiQUAL*” telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan kepada panitia sidang ujian skripsi, pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 13 Juni 2023

Disetujui oleh,

Dosen Pembimbing



Yanuar Yoga Prasetyawan, S.Hum., M.Hum.
NIP 198801262015041001

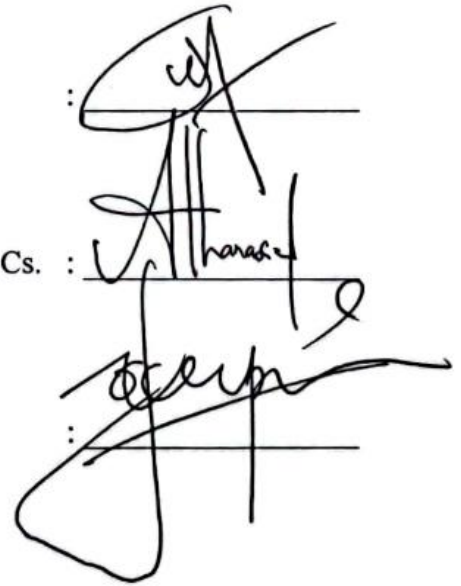
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang telah diajukan oleh:

Nama : Javani Fahrel Husein
NIM : 13040119130064
Program studi : Ilmu Perpustakaan
Judul : Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Digital
SiBooky Menggunakan *DigiQUAL*

Diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi
Program Studi S-1 Ilmu Perpustakaan
Fakultas Ilmu Budaya
Pada Tanggal 18 September 2023

Ketua :
Roro Isyawati Permata Ganggi, SIP., M.IP. :
NIP 199107072018032001
Penguji I :
Athanasia Octaviani Puspita Dewi, S.Kom., M.Cs. :
NPPU H.7.198810092018072001
Penguji II :
Yanuar Yoga Prasetyawan, S.Hum., M.Hum. :
NIP 198801262015041001



Mengetahui:

Dekan Fakultas Ilmu Budaya



Dr. Nurhayati, M.Hum.

NIP.196610041990012001

HALAMAN PRAKATA

Dengan memanjatkan segala puji syukur kepada hadirat Allah atas limpahan kebaikan, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Digital SiBooky Menggunakan *DigiQUAL*” sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada bidang studi Ilmu Perpustakaan. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini membutuhkan dukungan, bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak terkait. Oleh karena itu, dengan penuh hormat, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Nurhayati, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro, Semarang;
2. Dr. Heriyanto, S.Sos., M.IM., selaku Ketua Program Studi S-1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro;
3. Yanuar Yoga Prasetyawan, S.Hum., M.Hum., selaku Sekretaris Program Studi S-1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro dan Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, memberikan nasihat, petunjuk, bantuan, serta arahan yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi;
4. Ika Krismayani, S.IP., M.IP., selaku dosen wali yang telah memberikan banyak pengarahan dan bimbingan sejak awal perkuliahan;
5. Bapak dan ibu dosen serta seluruh staf pengajar Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro atas segala ilmu dan fasilitas yang telah peneliti terima;

6. Dr. Endang Sarwiningsih Setyawulan, S.E., M.M., Ak., selaku Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian. Serta para karyawan yang telah membantu peneliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan;
7. Para responden yang telah bersedia memberikan jawaban pada kuesioner penelitian;
8. Bapak dan Ibu tercinta, Hariyanto dan Sri Suharini. Serta, kedua kakak saya Mas Heru dan Mbak Indah yang selalu memberi dukungan, doa, dan perhatiannya kepada peneliti di setiap saat;
9. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah turut serta dalam melancarkan proses penelitian ini.

Semoga segala kebaikan yang diberikan kepada peneliti mendapat balasan dari Allah SWT. Penelitian ini tidak luput dari kekurangan, karenanya peneliti mengharapkan kritik saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Semarang, 13 Juni 2023

Peneliti



Javani Fahrel Husein
NIM 13040119130064

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR BAGAN.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
1.5 Tempat dan Waktu Penelitian	5
1.6 Kerangka Pikir.....	6
1.7 Batasan Istilah	7

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Sejenis Sebelumnya.....	9
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Perpustakaan Digital	14
2.2.2 Kualitas Layanan Perpustakaan Digital	18
2.2.3 Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Digital	21
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Pemilihan Metode Kuantitatif	26
3.2 Responden dan Rekrutmen.....	27
3.2.1 Responden.....	27
3.2.2 Rekrutmen.....	29
3.3 Teknik Pengumpulan Data	30
3.4 Metode Analisis Data	35
3.5 Menjaga Kualitas Data (<i>Maintaining Quality</i>).....	43
3.5.1 Uji Validitas	44
3.5.2 Uji Reliabilitas	46
BAB 4 GAMBARAN UMUM OBJEK DAN SUBJEK PENELITIAN	47
4.1 Gambaran Umum Perpustakaan Digital SiBooky	47
4.2 Demografi Responden	51
BAB 5 ANALISIS HASIL PENELITIAN	57
5.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	57
5.1.1 Uji Validitas	57
5.1.2 Uji Reliabilitas	59
5.2 <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	60
5.2.1 Analisis Kesenjangan.....	60

5.2.1.1 Analisis Kesenjangan Indikator <i>Accessibility</i>	107
5.2.1.2 Analisis Kesenjangan Indikator <i>Navigability</i>	108
5.2.1.3 Analisis Kesenjangan Indikator <i>Interoperability</i>	109
5.2.1.4 Analisis Kesenjangan Indikator <i>Collection Building</i>	110
5.2.1.5 Analisis Kesenjangan Indikator <i>Resource Use</i>	112
5.2.1.6 Analisis Kesenjangan Indikator <i>Evaluating Collections</i>	113
5.2.1.7 Analisis Kesenjangan Indikator <i>DL as community for users</i>	114
5.2.1.8 Analisis Kesenjangan Indikator <i>DL as community for developers</i>	115
5.2.1.9 Analisis Kesenjangan Indikator <i>DL as community for reviewers</i>	116
5.2.1.10 Analisis Kesenjangan Indikator <i>Copyright</i>	116
5.2.1.11 Analisis Kesenjangan Indikator <i>Role of Federations</i>	118
5.2.1.12 Analisis Kesenjangan Indikator <i>DL Sustainability</i>	118
5.2.1.13 Analisis Kesenjangan Keseluruhan Indikator Metode <i>DigiQUAL</i>	119
5.2.2 Analisis Kuadran.....	122
5.3 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	135
5.4 Analisis Hasil Pembahasan	140
BAB 6 PENUTUP	151
6.1 Simpulan.....	151
6.2 Saran	152
DAFTAR PUSTAKA	154
LAMPIRAN	161

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Pikir	6
--------------------------------	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Kartesius <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	39
Gambar 4.1 Tampilan Perpustakaan Digital SiBooky melalui Aplikasi.....	48
Gambar 4.2 Tampilan Perpustakaan Digital SiBooky melalui <i>Website</i>	49
Gambar 4.3 Tampilan Kategori pada Perpustakaan Digital SiBooky.....	50
Gambar 4.4 Tampilan Kategori Member	51
Gambar 5.1 Diagram Kuadran	131

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Item Pernyataan Kuesioner	31
Tabel 3.2 Skala Likert Untuk <i>Importance</i>	34
Tabel 3.3 Skala Likert Untuk <i>Performance</i>	35
Tabel 3.4 Kriteria Nilai CSI.....	43
Tabel 4.1 Asal Domisili	52
Tabel 4.2 Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.3 Usia	54
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir.....	55
Tabel 4.5 Pekerjaan.....	55
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas.....	58
Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 5.3 Tabulasi Data <i>Importance</i> Item Pernyataan Nomor 1 Indikator <i>Accessibility</i>	61
Tabel 5.4 Tabulasi Data <i>Performance</i> Item Pernyataan Nomor 1 Indikator <i>Accessibility</i>	62
Tabel 5.5 Tabulasi Data <i>Importance</i> Item Pernyataan Nomor 2 Indikator <i>Accessibility</i>	63
Tabel 5.6 Tabulasi Data <i>Performance</i> Item Pernyataan Nomor 2 Indikator <i>Accessibility</i>	64
Tabel 5.7 Tabulasi Data <i>Importance</i> Item Pernyataan Nomor 3 Indikator <i>Accessibility</i>	65
Tabel 5.8 Tabulasi Data <i>Performance</i> Item Pernyataan Nomor 3 Indikator <i>Accessibility</i>	66
Tabel 5.9 Tabulasi Data <i>Importance</i> Item Pernyataan Nomor 1 Indikator <i>Navigability</i>	67
Tabel 5.10 Tabulasi Data <i>Performance</i> Item Pernyataan Nomor 1 Indikator <i>Navigability</i>	68
Tabel 5.11 Tabulasi Data <i>Importance</i> Item Pernyataan Nomor 2 Indikator <i>Navigability</i>	69

Tabel 5.12 Tabulasi Data <i>Performance</i> Item Pernyataan Nomor 2 Indikator <i>Navigability</i>	70
Tabel 5.13 Tabulasi Data <i>Importance</i> Item Pernyataan Nomor 3 Indikator <i>Navigability</i>	71
Tabel 5.14 Tabulasi Data <i>Performance</i> Item Pernyataan Nomor 3 Indikator <i>Navigability</i>	72
Tabel 5.15 Tabulasi Data <i>Importance</i> Item Pernyataan Nomor 1 Indikator <i>Interoperability</i>	73
Tabel 5.16 Tabulasi Data <i>Performance</i> Item Pernyataan Nomor 1 Indikator <i>Interoperability</i>	74
Tabel 5.17 Tabulasi Data <i>Importance</i> Item Pernyataan Nomor 2 Indikator <i>Interoperability</i>	75
Tabel 5.18 Tabulasi Data <i>Performance</i> Item Pernyataan Nomor 2 Indikator <i>Interoperability</i>	76
Tabel 5.19 Tabulasi Data <i>Importance</i> Item Pernyataan Nomor 1 Indikator <i>Collection Building</i>	77
Tabel 5.20 Tabulasi Data <i>Performance</i> Item Pernyataan Nomor 1 Indikator <i>Collection Building</i>	78
Tabel 5.21 Tabulasi Data <i>Importance</i> Item Pernyataan Nomor 2 Indikator <i>Collection Building</i>	79
Tabel 5.22 Tabulasi Data <i>Performance</i> Item Pernyataan Nomor 2 Indikator <i>Collection Building</i>	79
Tabel 5.23 Tabulasi Data <i>Importance</i> Item Pernyataan Nomor 3 Indikator <i>Collection Building</i>	81
Tabel 5.24 Tabulasi Data <i>Performance</i> Item Pernyataan Nomor 3 Indikator <i>Collection Building</i>	81
Tabel 5.25 Tabulasi Data <i>Importance</i> Item Pernyataan Nomor 1 Indikator <i>Resource Use</i>	83
Tabel 5.26 Tabulasi Data <i>Performance</i> Item Pernyataan Nomor 1 Indikator <i>Resource Use</i>	83

Tabel 5.27 Tabulasi Data <i>Importance</i> Item Pernyataan Nomor 2 Indikator <i>Resource Use</i>	85
Tabel 5.28 Tabulasi Data <i>Performance</i> Item Pernyataan Nomor 2 Indikator <i>Resource Use</i>	85
Tabel 5.29 Tabulasi Data <i>Importance</i> Item Pernyataan Nomor 1 Indikator <i>Evaluating Collection</i>	87
Tabel 5.30 Tabulasi Data <i>Performance</i> Item Pernyataan Nomor 1 Indikator <i>Evaluating Collection</i>	87
Tabel 5.31 Tabulasi Data <i>Importance</i> Item Pernyataan Nomor 2 Indikator <i>Evaluating Collection</i>	89
Tabel 5.32 Tabulasi Data <i>Performance</i> Item Pernyataan Nomor 2 Indikator <i>Evaluating Collection</i>	89
Tabel 5.33 Tabulasi Data <i>Importance</i> Item Pernyataan Indikator <i>DL as community for users</i>	91
Tabel 5.32 Tabulasi Data Tabulasi Data <i>Performance</i> Item Pernyataan Indikator <i>DL as community for users</i>	91
Tabel 5.35 Tabulasi Data <i>Importance</i> Item Pernyataan Indikator <i>DL as community for developers</i>	93
Tabel 5.36 Tabulasi Data Tabulasi Data <i>Performance</i> Item Pernyataan Indikator <i>DL as community for developers</i>	94
Tabel 5.37 Tabulasi Data <i>Importance</i> Item Pernyataan Indikator <i>DL as community for reviewers</i>	95
Tabel 5.38 Tabulasi Data Tabulasi Data <i>Performance</i> Item Pernyataan Indikator <i>DL as community for developers</i>	96
Tabel 5.39 Tabulasi Data <i>Importance</i> Item Pernyataan Nomor 1 Indikator <i>Copyright</i>	97
Tabel 5.40 Tabulasi Data <i>Performance</i> Item Pernyataan Nomor 1 Indikator <i>Copyright</i>	98
Tabel 5.41 Tabulasi Data <i>Importance</i> Item Pernyataan Nomor 2 Indikator <i>Copyright</i>	99

Tabel 5.42 Tabulasi Data <i>Performance</i> Item Pernyataan Nomor 2 Indikator <i>Copyright</i>	100
Tabel 5.43 Tabulasi Data <i>Importance</i> Item Pernyataan Indikator <i>Role of Federations</i>	101
Tabel 5.44 Tabulasi Data <i>Performance</i> Item Pernyataan Indikator <i>Role of Federations</i>	102
Tabel 5.45 Tabulasi Data <i>Importance</i> Item Pernyataan Nomor 1 Indikator <i>DL sustainability</i>	103
Tabel 5.46 Tabulasi Data <i>Performance</i> Item Pernyataan Nomor 1 Indikator <i>DL sustainability</i>	104
Tabel 5.47 Tabulasi Data <i>Importance</i> Item Pernyataan Nomor 2 Indikator <i>DL sustainability</i>	105
Tabel 5.48 Tabulasi Data <i>Performance</i> Item Pernyataan Nomor 2 Indikator <i>DL sustainability</i>	106
Tabel 5.49 Analisis Kesenjangan Indikator <i>Accessibility</i>	107
Tabel 5.50 Analisis Kesenjangan Indikator <i>Navigability</i>	108
Tabel 5.51 Analisis Kesenjangan Indikator <i>Interoperability</i>	110
Tabel 5.52 Analisis Kesenjangan Indikator <i>Collection Building</i>	111
Tabel 5.53 Analisis Kesenjangan Indikator <i>Resource Use</i>	112
Tabel 5.54 Analisis Kesenjangan Indikator <i>Evaluating Collections</i>	113
Tabel 5.55 Analisis Kesenjangan Indikator <i>DL as community for users</i>	114
Tabel 5.56 Analisis Kesenjangan Indikator <i>DL as community for developers</i> ...	115
Tabel 5.57 Analisis Kesenjangan Indikator <i>DL as community for reviewers</i>	116
Tabel 5.58 Analisis Kesenjangan Indikator <i>Copyright</i>	117
Tabel 5.59 Analisis Kesenjangan Indikator <i>Role of Federations</i>	118
Tabel 5.60 Analisis Kesenjangan Indikator <i>DL sustainability</i>	119
Tabel 5.61 Analisis Kesenjangan Keseluruhan	120
Tabel 5.62 Rata - Rata Skor <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	122
Tabel 5.63 Item Pernyataan Kuadran I	132
Tabel 5.64 Item Pernyataan Kuadran II	132
Tabel 5.65 Item Pernyataan Kuadran III	134

Tabel 5.66 Item Pernyataan Kuadran IV.....	135
Tabel 5.67 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	135
Tabel 5.68 Pemeringkatan Skor CSI.....	138

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Penelitian.....	1
Lampiran 2: Kuesioner Penelitian.....	1
Lampiran 3: Tabel R	1
Lampiran 4: Hasil Uji Validitas	1
Lampiran 5: Hasil Uji Reliabilitas	1
Lampiran 6: Matriks Bimbingan.....	1
Lampiran 7: Hasil Cek Turnitin	1
Lampiran 8: Biodata Penulis	1

ABSTRAK

Kini perkembangan teknologi informasi sudah sangat pesat dan berdampak pada semua bidang salah satunya yaitu perpustakaan. Perpustakaan beradaptasi dengan membuat perpustakaan digital. Perpustakaan digital merupakan perpustakaan yang menggunakan basis kerja komputer serta memiliki sumber daya berbentuk digital, salah satu bentuk perpustakaan digital yaitu perpustakaan digital SiBooky. Perpustakaan digital SiBooky dikembangkan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang yang bertujuan agar dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka jika berhalangan datang langsung. Sejak perkembangannya, perpustakaan digital SiBooky belum pernah dilakukan evaluasi pada kualitas layanannya, evaluasi dilakukan hanya untuk pengembangan atau penambahan fitur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky menggunakan metode *DigiQUAL*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Dalam penelitian ini pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *simple random sampling* dengan jumlah responden sebanyak 99 orang responden yang merupakan member perpustakaan digital SiBooky, serta kuesioner digunakan untuk pengumpulan data. Data dalam penelitian ini dianalisa menggunakan *Importance-Performance analysis* (IPA) dan *customer satisfaction index* (CSI). Penelitian ini menghasilkan bahwasanya kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky berdasarkan *Importance-Performance analysis* (IPA) masih jauh dari harapan pemustaka, hal tersebut berdasarkan dari hasil nilai *gap* yang semuanya bernilai negatif. Nilai *gap* terbesar yaitu terdapat pada item nomor 21 yaitu sebesar -0,47 yang memiliki pernyataan pada perpustakaan digital SiBooky dapat mengakses perpustakaan digital lainnya. Sedangkan berdasarkan *customer satisfaction index* (CSI) menghasilkan 73,80% yang menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas terhadap layanan perpustakaan digital SiBooky.

Kata Kunci: Perpustakaan Digital; Kualitas Layanan; Kepuasan Pemustaka; Metode *DigiQUAL*

ABSTRACT

The current development of information technology has become rapid and impacted many fields, one of which is library. Libraries adapt by creating digital libraries. A digital library is a library that utilizes a computer and has digital resources. One of the forms of a digital library is SiBooky digital library. SiBooky digital library was developed by the Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang, which aims to be able to meet the information needs of users if they are unable to go to a conventional library. Since its early development, SiBooky digital library has never been evaluated on the quality of its services; the evaluation is only for the development or addition of features. In this study, the aim was to determine the quality of SiBooky digital library using the DigiQUAL method. This research used a descriptive-quantitative method. In this study, sampling was taken using a simple random sampling technique with 99 respondents who are members of the SiBooky digital library, and a questionnaire was used for data collection. The data in this study were analyzed using Importance-Performance analysis (IPA) and the customer satisfaction index (CSI). The results from this research showed that the service quality of Sibooky digital library based on Importance-Performance analysis (IPA) is still far from the expectations of users. This is based on the results of the gap values, which are all negative. The biggest gap value is found in item number 21, which is equal to -0.47. It has a statement that SiBooky digital library can access other digital libraries. Meanwhile, based on the customer satisfaction index (CSI), it has 73.80%, which shows that users are satisfied with the services provided by Sibooky digital library.

Keyword: *Digital Library; Service Quality; User Satisfaction; DigiQUAL Method*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kini perkembangan teknologi informasi di Indonesia telah berkembang sangat pesat. Hal tersebut dibuktikan dengan survei yang dilakukan oleh APJII (2022) bahwasanya masyarakat Indonesia telah terhubung ke internet sebanyak 77,02 % orang. Perkembangan teknologi informasi tersebut berdampak pada semua bidang yang salah satunya yaitu perpustakaan. Perpustakaan merupakan sebuah tempat penyimpanan sekaligus tempat penyedia berbagai macam jenis informasi. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, perpustakaan tidak mungkin terus-menerus menyimpan dan menyediakan informasinya secara tercetak. Hal ini disebabkan kebutuhan informasi masyarakat yang semakin beragam serta menginginkan informasi yang tersaji dengan cepat. Perpustakaan harus melakukan adaptasi agar dapat terus memenuhi kebutuhan informasi masyarakat, salah satu adaptasi yang dapat dilakukan yaitu dengan membuat perpustakaan digital. Konsep perpustakaan digital pada dasarnya memiliki kesamaan dengan perpustakaan konvensional. Hal yang membedakan antara perpustakaan konvensional dan digital yaitu perpustakaan konvensional menggunakan koleksi tercetak saja, sedangkan perpustakaan digital menggunakan basis kerja komputer serta memiliki sumber daya yang berbentuk digital (Hartono, 2017).

Terdapat perpustakaan yang telah mengembangkan perpustakaan digital salah satunya yaitu Perpustakaan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang,

perpustakaan tersebut merupakan jenis perpustakaan umum. Perpustakaan umum memiliki pengertian berdasarkan UU RI No. 43 Tahun 2007 yaitu “perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial-ekonomi”. Perpustakaan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang dalam hal tersebut menyediakan beberapa koleksi umum maupun koleksi khusus yang tersedia dalam bentuk tercetak maupun digital. Sebagaimana yang disebutkan sebelumnya, Perpustakaan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang telah mengembangkan perpustakaan digital untuk mengelola koleksi secara digital dan dapat dimanfaatkan oleh pemustaka yang terhalang datang langsung perpustakaan. Perpustakaan digital tersebut memiliki nama SiBooky.

SiBooky merupakan layanan perpustakaan digital yang dikelola dan dikembangkan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang. Pada perpustakaan digital ini telah terdapat berbagai macam koleksi yang dapat dimanfaatkan pemustaka berupa koleksi *e-book* yang *open source* dan komersial yang berbasis DRM (*Digital Right Management*). Selain itu, jumlah koleksi *e-book* yang dimiliki berjumlah 1.500 eksemplar yang terdiri dari berbagai macam subjek untuk kalangan anak-anak hingga dewasa. Pembuatan awal perpustakaan digital SiBooky dilakukan pada tahun 2018, pembuatan itu memiliki alasan agar perpustakaan dapat menjangkau masyarakat kapanpun dan dimanapun berada. Serta perpustakaan digital SiBooky ini memiliki pembaharuan yang dilakukan pada tiap tahunnya, terakhir pembaharuan yaitu pada tahun 2022. Pembaharuan tersebut menambahkan beberapa fitur dan konten dalam perpustakaan digital tersebut antara

lain yaitu pilihan *login* ke dalam perpustakaan digital menggunakan akun *gmail* dan *facebook*, selain itu terdapat konten yang ditambahkan berupa video literasi.

Pada perpustakaan digital SiBooky ini tergolong unik dibandingkan dengan perpustakaan digital lainnya seperti iJateng, iDemak, dan iPusnas yang menyediakan perpustakaan digitalnya hanya dalam bentuk aplikasi. Namun, pada perpustakaan digital SiBooky menyediakan dalam dua bentuk yaitu aplikasi yang dapat digunakan pada *smartphone* dan *website* yang dapat diakses melalui *personal computer* (PC) maupun *browser*. Hal tersebut membuat masyarakat dapat merasakan leluasnya ketika memanfaatkan perpustakaan digital SiBooky dan banyak masyarakat yang telah memanfaatkan untuk melakukan pencarian informasi yang dibutuhkan. Hal tersebut terbukti dengan jumlah kunjungan berdasarkan pengamatan dari Ubersuggest (2022) yaitu pada bulan Agustus tahun 2022 sebanyak 1.267 orang yang telah mengakses perpustakaan digital melalui *website* dan telah diunduh 1366 orang pada *playstore*.

Berdasarkan observasi telah dilakukan proses evaluasi terhadap perpustakaan digital SiBooky, namun proses evaluasi dilakukan untuk penambahan atau pengembangan fitur yang dilakukan per tahun serta untuk melihat statistik kunjungan yang dilakukan perbulan. Pada perpustakaan digital SiBooky perlu dilakukannya evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada pemustaka. Disebabkan pada perpustakaan digital SiBooky telah dimanfaatkan oleh banyak masyarakat, serta memastikan kualitas layanan yang tinggi dan kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan digital merupakan faktor utama kesuksesan sebuah perpustakaan perpustakaan digital (Ahmad & Abawajy, 2014). Evaluasi

terhadap kualitas layanan perpustakaan juga dapat membantu pengelola untuk mengetahui layanan yang yang diberikan oleh pengelola kepada pemustaka itu sudah baik atau tidaknya. Hal tersebut juga seperti penjelasan Fatmawati (2011) evaluasi kualitas layanan perpustakaan digunakan untuk mengetahui hasil serta apa saja layanan yang telah diberikan oleh pengelola perpustakaan tersebut kepada pemustaka apakah dapat diterima baik atau tidak.

Dalam mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan digital terdapat berbagai macam cara salah satunya menggunakan metode *DigiQUAL*. Metode *DigiQUAL* ini dikembangkan berdasarkan kesenjangan pengukuran kualitas berdasarkan *ServQual* dengan *LibQUAL+* dan digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan digital (Kyrillidou & Giersch, 2005). Pengukuran kualitas layanan perpustakaan digital menggunakan metode *DigiQUAL* ini memiliki 12 indikator antara lain yaitu *accessibility*, *navigability*, *interoperability*, *collection building*, *resource use*, *evaluating collections*, *DL (digital library) as for users*, *DL (digital library) as for developers*, *DL (digital library) as for reviewers*, *Copyright*, *role of federations*, dan *DL (digital library) sustainability* (Association of Research Libraries, 2005)

Berdasarkan uraian tersebut penulis memiliki ketertarikan melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky menggunakan metode *DigiQUAL*. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat evaluasi serta masukan bagi Perpustakaan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang untuk memaksimalkan serta meningkatkan mutu dan kualitas layanan perpustakaan digital yang telah dikelolanya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky menggunakan metode *DigiQUAL*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky menggunakan metode *DigiQUAL*.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian yang dilakukan penulis diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan penulis dapat memperkaya khasanah kajian penelitian dalam bidang ilmu perpustakaan dan informasi terkhusus pada topik yang membahas mengenai perpustakaan digital.

1.4.2 Manfaat Praktis

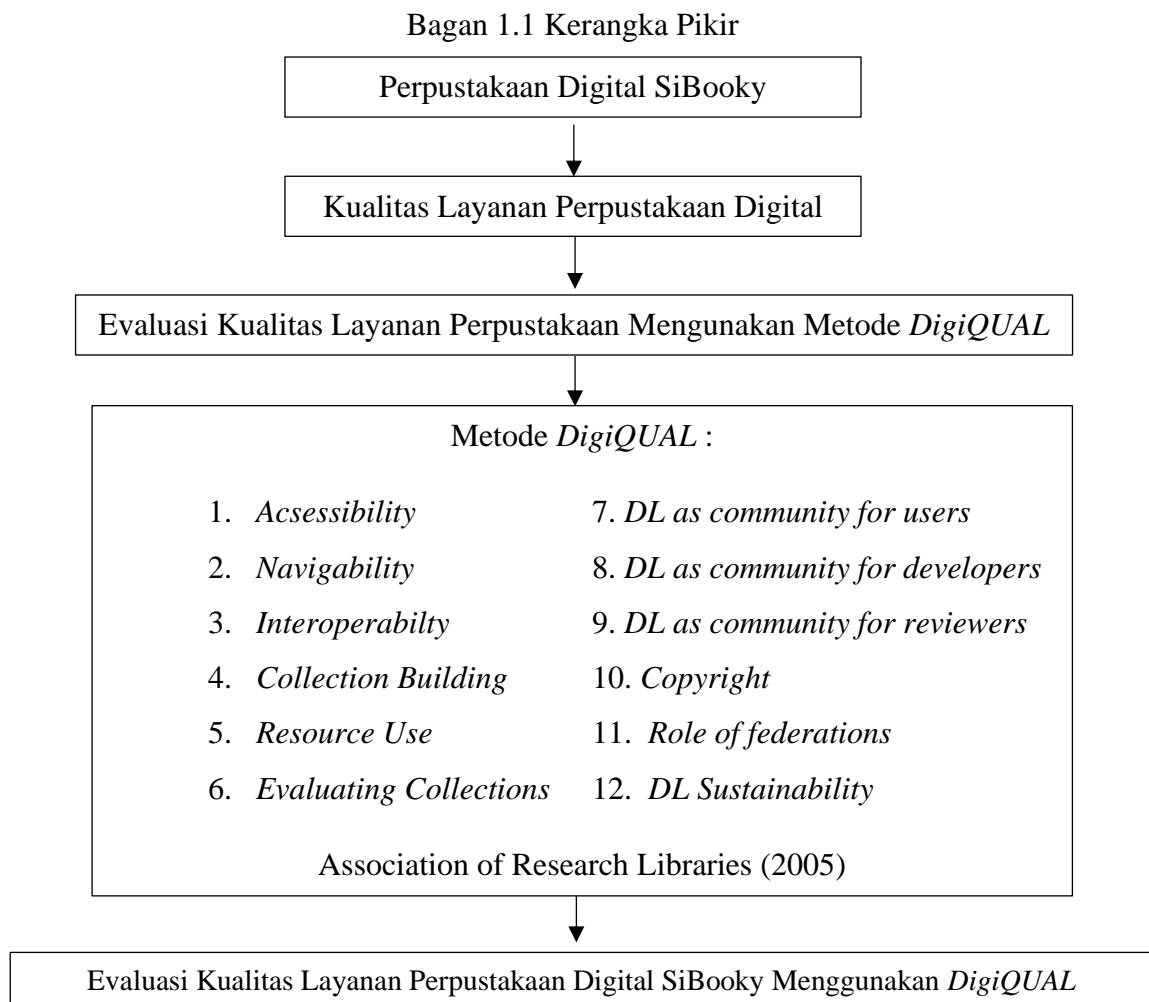
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi serta masukan bagi Perpustakaan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang untuk memaksimalkan serta meningkatkan mutu dan kualitas layanan perpustakaan digital yang telah dikelolanya.

1.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan penulis di Perpustakaan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang yang terletak di Jl. Prof. Sudarto No. 116, Kel. Sumurboto, Kec. Banyumanik, Kota Semarang, Jawa Tengah 50269. Penelitian ini dilakukan selama 10 bulan yaitu pada bulan September 2022 – Juni 2023.

1.6 Kerangka Pikir

Penelitian ini memiliki fokus untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky. Sehingga kerangka pikir yang digunakan seperti di bawah ini:



Pada Bagan 1.1 dijelaskan bahwa perpustakaan digital SiBooky diciptakan agar perpustakaan dapat menjangkau masyarakat kapanpun dan dimanapun berada.

Perpustakaan digital SiBooky ini telah dimanfaatkan oleh banyak masyarakat untuk memenuhi kebutuhan informasinya, oleh karena itu evaluasi terhadap kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky ini dilakukan. Hal tersebut diakibatkan kualitas layanan merupakan faktor utama kesuksesan sebuah perpustakaan digital. Penelitian ini terdapat 1 variabel yaitu kualitas layanan perpustakaan digital. Evaluasi kualitas layanan perpustakaan berguna untuk mengetahui hasil layanan yang diberikan oleh pengelola kepada pemustaka sudah baik atau belum. Dalam mengukur kualitas layanan perpustakaan digital menggunakan metode *DigiQUAL* yang terdiri dari 12 indikator seperti yang terdapat pada Association of Research Libraries (2005) yaitu yaitu *accessibility, navigability, interoperability, collection building, resource use, evaluating collections, DL (digital library) as for users, DL (digital library) as for developers, DL (digital library) as for reviewers, copyright, role of federations*, dan *DL (digital library) sustainability*. Setelah dilakukan pengukuran atau evaluasi terhadap kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky, bahan evaluasi tersebut dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan digital.

1.7 Batasan Istilah

Pembatasan istilah digunakan agar tidak terjadi salah pengertian terhadap ruang lingkup yang akan dibahas dalam penelitian, maka penelitian ini memiliki batasan istilah yang digunakan yaitu:

1. Evaluasi Kualitas Layanan

Evaluasi kualitas layanan merupakan pengukuran terhadap aktivitas yang telah dilakukan oleh pengelola yang digunakan untuk mengetahui hasil serta apa saja

layanan yang telah diberikan terhadap pengguna. Evaluasi kualitas layanan yang dimaksud pada penelitian ini yaitu evaluasi kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky.

2. Perpustakaan Digital

Perpustakaan digital adalah perpustakaan yang berbasis sistem komputer yang berguna untuk mengatur, memperoleh, menyimpan, mencari dan menyebarkan informasi atau koleksi secara digital. Perpustakaan digital yang dimaksud pada penelitian ini yaitu perpustakaan digital SiBooky.

3. Metode *DigiQUAL*

Metode *DigiQUAL* merupakan metode untuk mengukur kualitas layanan sebuah perpustakaan digital. Metode *DigiQUAL* yang dimaksud metode untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky yang terdapat 12 indikator didalamnya yaitu *accessibility*, *navigability*, *interoperability*, *collection building*, *resource use*, *evaluating collections*, *DL (digital library) as for users*, *DL (digital library) as for developers*, *DL (digital library) as for reviewers*, *copyright*, *role of federations*, dan *DL (digital library) sustainability*.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Sejenis Sebelumnya

Terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang membahas berkaitan dengan evaluasi kualitas layanan pada perpustakaan digital. Penelitian sejenis sebelumnya ini digunakan untuk pembandingan penelitian yang akan dilaksanakan dengan penelitian sejenis sebelumnya, hal ini memiliki maksud agar melihat sejauh mana perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan.

Penelitian pertama ditulis oleh Alipour-Hafezi & Nick (2015) yang berjudul “*Evaluation of digital libraries of Iranian research institutions based on the DigiQUAL protocol*” memiliki tujuan untuk mengidentifikasi kualitas perpustakaan digital di Iran dengan menggunakan metode *DigiQUAL*. Penelitian yang ditulis oleh Alipour-Hafezi & Nick (2015) menggunakan metode penelitian survei evaluatif dengan pengambilan data dengan melakukan observasi dan wawancara berdasarkan *checklist*. Selanjutnya, data dianalisis dengan cara tabel untuk menentukan perpustakaan digital yang memiliki kualitas terbaik diantara delapan perpustakaan digital yang dievaluasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perpustakaan digital iptek Kota Isfahan memiliki kinerja terbaik dan Perpustakaan Digital Noor memiliki kinerja terendah. Skor rata-rata keseluruhan dari delapan perpustakaan digital yang dilakukan memperoleh skor di bawah 60

dari 100 yang menunjukkan bahwa skor yang diperoleh berada di rata-rata kinerja perpustakaan digital.

Persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alipour-Hafezi & Nick (2015) yaitu metode untuk mengukur kualitas perpustakaan digital yaitu menggunakan metode *DigiQUAL*. Adapun perbedaannya yaitu terletak pada analisis data yaitu pada penelitian Alipour-Hafezi & Nick (2015) menggunakan tabel untuk mengetahui perpustakaan digital mana yang terbaik, sedangkan dalam penelitian ini menggunakan IPA dan CSI. Perbedaan lainnya yaitu pada penelitian Alipour-Hafezi & Nick (2015) melakukan pemeringkatan terhadap delapan perpustakaan digital mengenai kualitasnya dan pada penelitian yang akan dilakukan penulis terfokus pada satu perpustakaan digital untuk diketahui kualitas layanannya.

Penelitian kedua ditulis oleh Belluano et al. (2019) yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Pieces Framework” memiliki tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem dan untuk mengetahui kekuatan serta kelemahan dalam penggunaan sistem informasi Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia (UMI). Penelitian yang ditulis oleh Belluano et al. (2019) menggunakan metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan analisis secara induktif. Penelitian ini menggunakan pendekatan PIECES (*Performance, Informations and data, Economics, Control and Security, Efficiency, dan Service*) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Hasil dalam penelitian ini yaitu masing-masing indikator yang dihasilkan dari menunjukkan skor kepuasan terhadap sistem

informasi Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia (UMI).

Persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Belluano et al. (2019) yaitu meneliti sebuah sistem informasi perpustakaan. Adapun perbedaan penelitian yaitu pada penelitian Belluano et al. (2019) meneliti tentang kepuasan pengguna, sedangkan dalam penelitian ini meneliti tentang kualitas layanan. Selain itu, perbedaan lainnya penelitian ini dengan penelitian Belluano et al. (2019) menggunakan pendekatan PIECES, sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode *DigiQUAL*. Perbedaan lainnya terletak pada metodologi penelitiannya, pada penelitian menggunakan metode kualitatif dan analisis datanya dilakukan secara induktif, sedangkan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan analisis data menggunakan IPA dan CSI.

Penelitian ketiga ditulis oleh Rahimi et al. (2018) berjudul “*Quality Assessment of Digital Library Services in Isfahan University of Medical Sciences, Iran, from the Users’ Perspectives*” memiliki tujuan mengukur kualitas perpustakaan digital Fakultas Kedokteran Universitas Isfahan dari perspektif pengguna. Dalam penelitian yang ditulis oleh Rahimi et al. (2018) mengukur kualitas perpustakaan digital membandingkan dengan jenjang pendidikan. Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan pengumpulan data secara kuesioner berdasarkan metode *DigiQUAL*. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan ANOVA dan *t-test* untuk mengetahui hubungan kualitas perpustakaan digital dengan jenjang pendidikan. Hasil dari penelitian didapatkan bahwa perpustakaan digital perpustakaan digital Fakultas Kedokteran Universitas Isfahan memiliki rata-rata yang rendah, serta kualitas perpustakaan dengan jenjang

pendidikan memiliki hubungan. Hal tersebut dibuktikan pada perspektif dosen yang tertinggi yaitu *coverage* sebesar 4,56 dan perspektif mahasiswa yang tertinggi *accuracy and validity* sebesar 4,56.

Persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahimi et al. (2018) yaitu terletak metode yang digunakan yaitu kuantitatif dan kuesioner berdasarkan metode *DigiQUAL*. Adapun perbedaannya yaitu terletak dianalisis data, pada penelitian Rahimi et al. (2018) menggunakan ANOVA dan *t-test* untuk mengetahui hubungan kualitas perpustakaan dengan jenjang pendidikan dan penelitian yang akan dilakukan menggunakan IPA dan CSI. Selain itu, pada penelitian Rahimi et al. (2018) membandingkan kualitas perpustakaan digital dengan jenjang pendidikan dan penelitian yang dilakukan oleh penulis tidak melakukan perbandingan pada kualitas perpustakaan digital.

Penelitian keempat ditulis oleh Jabeen et al. (2017) berjudul “*Usability study of digital libraries: An analysis of user perception, satisfaction, challenges, and opportunities at university libraries of Nanjing, China*” memiliki tujuan untuk mengukur kegunaan sumber daya perpustakaan digital di kalangan mahasiswa. Penelitian Jabeen et al. (2017) membahas tentang persepsi dan penggunaan database pada perpustakaan digital yang berdasarkan tingkat kepuasan, dampak pada pengguna, dan faktor yang mempengaruhi akses pengguna, pengukuran dilakukan pada lima perpustakaan digital di China. Metode penelitian yang digunakan ini yaitu *mixed method* dan pengumpulan data kuantitatif dengan kuesioner, serta kualitatif dengan wawancara digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini. Kuesioner dibuat berdasarkan *purpose, satisfaction, impact*, dan

factors dan analisis data menggunakan *grand mean*. Hasil dari penelitian ini yaitu sebagian besar responden menggunakan perpustakaan digital untuk kepentingan penelitian guna mencari informasi mengenai skripsi/ disertasi dan kebutuhan kerja khusus. Dari hasil penelitian ini sebagian responden menunjukkan kepuasan dengan keaslian informasi di dalam database sebesar 4,156 nilai rata-rata total.

Persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jabeen et al. (2017) yaitu terletak pada fokus penelitian yang terletak pada perpustakaan digital. Adapun perbedaannya yaitu terletak pada metode yang digunakan, dalam penelitian Jabeen et al. (2017) menggunakan *mixed method* dan penelitian yang akan dilakukan penulis menggunakan kuantitatif. Perbedaan lainnya terletak pada dasar pembuatan kuesioner, dalam penelitian Jabeen et al. (2017) pembuatan kuesioner berdasarkan *purpose, satisfaction, impact, dan factors* dan penelitian yang akan dilakukan penulis berdasarkan metode *DigiQUAL*. Perbedaan juga terdapat pada teknik analisa datanya, pada penelitian Jabeen et al. (2017) menggunakan *Grand Mean* dan penelitian yang dilakukan penulis menggunakan IPA dan CSI.

Penelitian kelima ditulis oleh Mayasari et al. (2020) berjudul “Kepuasan Pengguna Informasi Pertanian dan Strategi Diseminasi Teknologi Pertanian Melalui Pemanfaatan Aplikasi iTani” memiliki tujuan untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi iTani serta merancang rumusan strategi diseminasi informasi pertanian pada iTani. Penelitian yang ditulis oleh Mayasari et al. (2020) menggunakan metode penelitian menggunakan kuantitatif dengan pengambilan sampel menggunakan *stratified random sampling* berdasarkan indikator kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Analisis data dalam penelitian ini

menggunakan IPA untuk mengetahui strategi diseminasi informasi dan CSI untuk mengukur kepuasan terhadap aplikasi iTani. Hasil dari penelitian ini dalam penggunaan IPA terdapat IV kuadran yang menjadi prioritas perbaikan hingga tidak menjadi prioritas perbaikan pada aplikasi tersebut, tetapi beberapa masih terdapat pada kuadran I yang masih perlu diperbaiki yaitu pengunduhan *ebook* dan keragaman informasi. Pada penggunaan analisis CSI terhadap aplikasi iTani menunjukkan 65,42 % pengguna puas terhadap aplikasi iTani.

Persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mayasari et al. (2020) yaitu terletak pada analisis datanya yaitu menggunakan IPA dan CSI. Adapun perbedaannya yaitu terletak pada pembuatan kuesioner berdasarkan indikator kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan, sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan *DigiQUAL* untuk membuat kuesionernya. Selain itu, pada penelitian Mayasari et al. (2020) memfokuskan kepada diseminasi informasi tentang pertanian, sedangkan penelitian yang akan dilakukan yaitu secara umum mengenai kualitas layanan perpustakaan digital.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Perpustakaan Digital

Perpustakaan digital merupakan perpustakaan yang terfokus pada bahan digital seperti video, teks dan audio serta memiliki tugas sebagai sarana temu kembali, akses, menyeleksi, pemeliharaan koleksi, dan mengorganisir (Witten & Bainbridge, 2003). Adapun pendapat menurut Susanto (2010) perpustakaan digital yaitu perpustakaan yang memakai sistem komputer dalam penyampaian informasi yang

disediakan oleh perpustakaan dengan cara menjadikan satu layanan, sumber daya manusia serta koleksi untuk dilakukannya penyebaran, penciptaan dan penyimpanan informasi dalam bentuk digital. Selain itu menurut *The Digital Library Foundation* (dalam Pendit, 2007) perpustakaan digital merupakan sebuah organisasi yang menyediakan sumber daya dan staf didalamnya yang digunakan untuk memilih, menyusun, menawarkan akses intelektual, menafsirkan, mendistribusikan, menjaga integritas, dan menjamin kelestarian koleksi untuk memastikan bahwa koleksi yang disediakan memiliki kegigihan dari waktu ke waktu serta dapat digunakan oleh seluruh masyarakat.

Tujuan pembentukan perpustakaan digital digunakan untuk mengelola, mengumpulkan ataupun menyimpan informasi pada perpustakaan dalam bentuk digital, dimana pemustaka dapat mengakses informasi tersebut kapan saja melalui sebuah jaringan komunikasi (Saleh, 2013). Perpustakaan digital memiliki sebuah komponen utama yang membentuk hal ini dijabarkan oleh Susanto (2010) dengan istilah *six-ware* yang terdiri dari:

1. *Software*, diperlukan karena harus mengakomodasi otomatisasi pengolahan koleksi, pelayanan, keanggotaan, dan administrasi perpustakaan harus berjalan dengan baik dalam *intranet* maupun *internet*. Selain itu *software* berguna agar koleksi digital yang ditampilkan dalam bentuk yang baik.
2. *Hardware* ini meliputi komputer yang digunakan untuk penginputan dan pengolahan data *file* koleksi digital yang memiliki kapasitas yang besar, selain itu komputer server merupakan prioritas utama yang berguna untuk meningkatkan kapasitas penyimpanan dan percepatan.

3. *Netware* merupakan perangkat jaringan yang memiliki sistem *internet* maupun *intranet* yang wajib memiliki kabel yang berjangkauan luas dan jaringan *bandwidth*. *Netware* ini digunakan untuk menciptakan kecepatan pengiriman data yang baik, dikarenakan aliran data yang dikirimkan tidak hanya berupa suara, gambar, dan teks melainkan juga data yang berbentuk video.
4. *Dataware* merupakan sekumpulan data yang menciptakan sebuah informasi yang berguna sebagai pengaksesan oleh pemustaka. Ukuran data ini akan memiliki pengaruh dalam proses pengolahan maupun pelayanan.
5. *Brainware, brainware* merupakan sumber daya pengetahuan yang dimiliki pada diri pustakawan baik secara individu maupun kolektif. Dalam perpustakaan digital perlu memiliki pengetahuan dasar yaitu mengenai penggunaan komputer dan data digital.
6. *Environmentware, environmentware* merupakan sebuah kondisi tempat serta lingkungan dimana perpustakaan digital tersebut akan dibentuk, mengingat perpustakaan digital sebagian besar menggunakan sistem komputer sehingga membutuhkan suasana yang mendukung, selain itu suasana yang kondusif kelembaban, suhu udara, dan listrik harus diperhatikan dengan baik.

Selain itu perpustakaan digital memiliki beberapa karakteristik yang dijabarkan oleh Tedd & Large (2005) yaitu:

1. Memiliki informasi berbentuk digital.
2. Memiliki sebuah jaringan yang dapat diakses oleh pemustaka.

3. Memiliki sebuah koleksi yang terorganisir dan melewati proses seleksi menyesuaikan kebutuhan pemustaka.
4. Konten dalam perpustakaan digital memiliki data yang lengkap serta sebuah metadata yang menggambarkan data tersebut.
5. Perpustakaan digital menekankan pada stabilitas ketersediaan koleksi.
6. Perpustakaan digital dapat diperluas atau diintegrasikan dengan beberapa perpustakaan digital lainnya.

Perpustakaan digital memiliki beberapa fungsi antara lain yaitu untuk meningkatkan pencarian yang lebih lanjut terhadap akses dan pengambilan informasi yang dilakukan pemustaka, mengefisiensi waktu seseorang untuk melakukan pencarian informasi yang tidak praktis atau dilakukan secara manual, meningkatkan kegiatan operasional perpustakaan secara keseluruhan, melestarikan koleksi yang unik melalui proses digitalisasi, dan melindungi hak milik pemilik informasi (Sun & Yuan, 2012).

Dari beberapa pengertian mengenai perpustakaan digital sebelumnya, dapat disimpulkan perpustakaan digital yaitu perpustakaan yang telah terintegrasi oleh sistem komputer dan menjalankan tugas perpustakaan berupa sirkulasi, temu kembali, organisir, menyeleksi, dan memelihara koleksi perpustakaan, koleksi yang disediakan oleh perpustakaan digital berupa objek digital yaitu berupa teks, audio, dan video untuk itu perpustakaan digital dapat memastikan bahwa koleksi yang disediakannya memiliki kegigihan dari waktu ke waktu serta dapat digunakan oleh seluruh masyarakat. Adapun tujuan dari pembentukan perpustakaan digital yaitu untuk mengelola, mengumpulkan maupun menyimpan informasi atau koleksi yang

terdapat pada perpustakaan dalam bentuk digital dan dapat diakses oleh pemustaka kapan saja dan dimana saja.

2.2.2 Kualitas Layanan Perpustakaan Digital

Dalam pembentukan layanan perpustakaan digital harus diperhatikan pula kualitas agar pemustaka yang memanfaatkan layanan tersebut agar merasa puas. Menurut Wijaya (2018) kualitas merupakan keputusan pengguna berdasarkan apa yang diterimanya secara nyata terhadap sebuah jasa atau produk dengan syarat-syarat yang telah ditentukan. Adapun menurut Nasution (2004) kualitas merupakan segala sesuatu yang berhubungan dengan produk ataupun jasa yang memenuhi atau melenihi harapan dari pengguna. Dari pernyataan sebelumnya, dapat dikatakan kualitas merupakan segala sesuatu yang berhubungan baik produk maupun jasa yang harus dapat memenuhi harapan penggunanya dengan apa yang didapatkan langsung ketika menggunakan produk maupun jasa tersebut.

Layanan merupakan kegiatan yang dapat dirasakan setelah terjadinya suatu tindakan (Sulistiyowati, 2018). Adapun menurut Jasfar (2005) layanan merupakan setiap kegiatan yang bukan benda yang memiliki sifat *intangible* dengan melibatkan pengguna secara langsung. Berdasarkan pengertian sebelumnya, layanan merupakan kegiatan yang dapat dirasakan oleh pengguna setelah terjadinya suatu tindakan dan layanan memiliki sifat *intangible*.

Pada umumnya layanan yang terdapat pada perpustakaan digital memiliki kesamaan dengan perpustakaan konvensional. Layanan perpustakaan adalah sebuah sarana pemberian berbagai macam informasi kepada pemustaka. Hal

tersebut juga dijelaskan oleh Rahmah (2018) bahwa layanan perpustakaan merupakan sebuah sarana pemberian informasi kepada pemustaka, melalui layanan tersebut pemustaka dapat mendapatkan informasi yang dibutuhkan yang dapat diakses melalui berbagai media. Selain itu, terdapat beberapa macam jenis layanan perpustakaan yang dijabarkan oleh Rahmah (2018) yaitu layanan sirkulasi atau peminjaman bahan pustaka, layanan referensi, layanan penelusuran literatur, dan lain-lain. Terdapat hal yang membedakan layanan perpustakaan konvensional dengan perpustakaan yaitu pada perpustakaan digital semua layanan sudah melalui proses digitalisasi, sedangkan dalam perpustakaan konvensional layanan yang tersedia masih berbentuk fisik. Hal tersebut dikarenakan tujuan pembentukan perpustakaan digital yaitu digunakan untuk mengelola, mengumpulkan ataupun menyimpan informasi pada perpustakaan dalam bentuk digital, dimana pemustaka dapat mengakses informasi tersebut kapan saja melalui sebuah jaringan komunikasi (Saleh, 2013).

Kualitas layanan merupakan pemenuhan terhadap harapan dari konsumen dengan membandingkan antara harapan dengan hasil. Adapun penjelasan Zeithaml (1990) bahwasanya kualitas layanan merupakan sebuah tingkat kesesuaian antara harapan atau keinginan pengguna dan persepsi mereka dalam menggunakan sebuah layanan. Dari beberapa pengertian di atas dapat diartikan bahwasanya kualitas layanan merupakan pemenuhan terhadap harapan dari konsumen dengan membandingkan antara harapan dan persepsi konsumen ketika menggunakan sebuah layanan.

Dalam perpustakaan kualitas layanan dapat diartikan sebuah proses yang harus dilakukan dalam sebuah kegiatan layanan perpustakaan untuk memenuhi harapan pemustaka (Fatmawati, 2011). Menurut Line (1991) perpustakaan yang memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka yang tinggi dapat diartikan perpustakaan tersebut juga memiliki kualitas yang tinggi. Kualitas layanan perpustakaan dapat diukur dari berbagai aspek yang berkaitan dengan interaksi pemustaka dengan sumber daya yang terdapat di perpustakaan maupun dari layanan yang diberikan oleh perpustakaan. (Fatmawati, 2011). Seperti apa yang dijelaskan oleh Fatmawati (2011) bahwasanya untuk mengetahui sebuah tingkat kualitas layanan perpustakaan dapat menggunakan *gap* dari kesenjangan (*gap*) yang muncul dengan membandingkan kenyataan yang terjadi di dalam perpustakaan dan apa yang seharusnya diharapkan oleh pengguna. Adapun penjelasan Soeatminah (1992) bahwa pelayanan perpustakaan dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik dalam pandangan pemustaka antara lain yaitu:

1. Cepat, cepat memiliki arti bahwa pemustaka memperoleh layanan yang diinginkannya tanpa perlu menunggu dengan waktu yang lama.
2. Tepat waktu, tepat waktu memiliki arti pemustaka dapat memperoleh kebutuhan informasinya tepat pada waktunya.
3. Benar, benar memiliki arti pustakawan yang terdapat pada layanan tersebut dapat membantunya untuk memperoleh informasi dengan keinginannya.

Dari beberapa pendapat di atas dapat dikatakan kualitas layanan perpustakaan digital merupakan sebuah upaya untuk pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka terhadap layanan perpustakaan digital. Tingkat kualitas

layanan dalam perpustakaan digital dapat diketahui dengan menggunakan kesenjangan (*gap*) yang muncul dari pemustaka ketika menggunakan layanan perpustakaan digital dengan apa yang diharapkannya dalam menggunakan perpustakaan digital. Meskipun perpustakaan digital tidak berbentuk fisik melainkan berbentuk elektronik. Selaras dengan penjelasan Soeatminah (1992) yang dijabarkannya dalam perpustakaan konvensional, dalam perpustakaan perpustakaan digital dapat dikatakan cepat apabila pemustaka dapat menemukan kebutuhan informasi yang cepat dalam perpustakaan digital tersebut; tepat waktu dapat diartikan bahwasanya pemustaka merasakan layanan perpustakaan digital tepat dengan perkiraannya tidak membutuhkan waktu menunggu yang lama ketika memanfaatkan perpustakaan digital; dan benar apabila pustakawan dapat membantu pemustaka yang menanyakan koleksi melalui perpustakaan digital sesuai dengan kebutuhannya.

2.2.3 Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Digital

Menurut Muryadi (2017) evaluasi merupakan sebuah prosedur yang digunakan untuk mengukur dan mengukur sesuatu dengan langkah yang telah ditentukan. Dalam perpustakaan evaluasi kualitas layanan perpustakaan merupakan pengukuran terhadap aktivitas yang telah dilakukan oleh pengelola perpustakaan yang digunakan untuk mengetahui hasil serta apa saja layanan yang telah diberikan oleh pengelola perpustakaan tersebut (Fatmawati, 2011). Terdapat beberapa metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan antara lain *ServQUAL*, *LibQUAL*, dan *DigiQUAL*. Dalam perpustakaan digital metode yang

digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanannya menggunakan metode *DigiQUAL*.

Metode *DigiQUAL* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan digital yang dikembangkan oleh *Association of Research Libraries*. Metode *DigiQUAL* dikembangkan berdasarkan kesenjangan dengan pengukuran *Servqual* yaitu mengenai harapan dan persepsi pengguna mengenai kualitas layanan, selain itu metode *DigiQUAL* merupakan modifikasi dari metode *LibQUAL+* (Kyrillidou & Giersch, 2005). Pengukuran mengenai kualitas layanan perpustakaan digital menggunakan metode *DigiQUAL* ini memiliki 12 indikator seperti yang terdapat pada *Association of Research Libraries* (2005) yaitu *accessibility*, *navigability*, *interoperability*, *collection building*, *resource use*, *evaluating collections*, *DL (digital library) as for users*, *DL (digital library) as for developers*, *DL (digital library) as for reviewers*, *Copyright*, *role of federations*, dan *DL (digital library) sustainability*. Penjelasan mengenai indikator yang terdapat dalam metode *DigiQUAL* dijabarkan lebih lanjut oleh Kyrillidou et al. (2009) antara lain:

1. *Accessibility* mengulas kemudahan penggunaan perpustakaan digital ketika digunakan oleh pemustaka. Dalam indikator ini tidak hanya kemudahan saja yang dibahas, melainkan mengenai fleksibilitas sebuah perpustakaan digital yang dapat dimanfaatkan kapanpun dan dimanapun pengguna berada.
2. *Navigability* mengulas kemampuan perpustakaan digital yang memungkinkan pemustaka menelusuri serta menemukan kebutuhan informasinya secara efektif dalam perpustakaan digital.

3. *Interoperability* mengulas kemampuan perpustakaan digital yang dapat berinteraksi dengan berbagai macam sistem yang melalui protokol tertentu yang terdapat dalam perpustakaan digital. Pada indikator *Interoperability* berkaitan dengan pada perpustakaan digital ada tidaknya kendala dalam penggunaan yang dialami oleh pemustaka.
4. *Collection building* mengulas tentang koleksi yang berada pada perpustakaan digital apakah terdapat pembaharuan serta pemeliharaan. Pada indikator *collection building* juga berkaitan dengan pembangunan koleksi yang terdapat pada perpustakaan digital yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.
5. *Resource Use* mengulas tentang koleksi yang digunakan oleh pemustaka pada perpustakaan digital apakah sesuai dan mudah ditemukan oleh pemustaka. Pada indikator *resource use* berkaitan juga apakah koleksi yang tersedia dalam perpustakaan digital tersebut dapat dimanfaatkan oleh semua pemustaka.
6. *Evaluation collections* mengulas evaluasi koleksi perpustakaan digital yang berasal dari saran para pemustaka. Pada indikator *Evaluating Collections* juga berkaitan apakah dalam perpustakaan digital tersebut dapat melakukan pengusulan secara langsung apabila terjadinya kendala dalam memanfaatkan koleksi dalam perpustakaan digital tersebut.
7. *DL as community for users* mengulas bagaimana suatu perpustakaan digital dapat menjadi wadah berinteraksi pemustaka dengan pengembang dan peninjau. Dalam ini indikator ini dijelaskan pengguna dapat meminta

rekomendasi koleksi langsung kepada peninjau untuk koleksi yang ingin dimanfaatkannya dan mengusulkan atau melaporkan perbaikan langsung kepada pengembang ketika terdapat permasalahan dalam perpustakaan digital.

8. *DL as community for developers* mengulas bagaimana suatu perpustakaan digital dapat menjadi wadah berinteraksi pengembang dengan pemustaka dan peninjau. Dalam indikator ini seorang pengembang dapat berkomunikasi langsung apabila terdapat kesalahan dalam sebuah perpustakaan digital yang dirasakan oleh pemustaka dan peninjau yang sedang memanfaatkan perpustakaan digital.
9. *DL as community for reviewers* mengulas bagaimana suatu perpustakaan digital dapat menjadi wadah berinteraksi peninjau dengan pemustaka dan pengembang. Dalam indikator ini dijelaskan bahwasanya seorang peninjau dapat berinteraksi dengan pemustaka yang digunakan pemustaka dapat mendapat rekomendasi dari peninjau tersebut dan pengembang yang digunakan untuk berkomunikasi langsung mengenai perbaikan apa yang disampaikan oleh pemustaka kepada peninjau.
10. *Copyright* mengulas bagaimana pengelolaan hak cipta pada perpustakaan digital, apakah terdapat simbol hak cipta yang berasal dari pembuatnya.
11. *Role of federations* mengulas aspek ketergunaan fitur-fitur yang terdapat pada perpustakaan digital, seperti fitur untuk mengakses ke perpustakaan digital lain yang digunakan untuk pemustaka agar mendapatkan koleksi yang lebih banyak.

12. *DL Sustainability* memiliki kaitan dengan pengembangan perpustakaan digital. Setelah melewati evaluasi serta proses berjalannya sebuah perpustakaan digital.

Selain itu pengembangan metode *DigiQUAL* sebagai pengukuran kualitas perpustakaan digital memiliki tujuan yang dijabarkan dalam Association of Research Libraries (2005) yaitu:

1. Mendeskripsikan kualitas perpustakaan digital dari perspektif pengguna
2. Mengembangkan alat ukur untuk persepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas perpustakaan digital.
3. Mengidentifikasi perpustakaan digital yang memungkinkan generalisasi sepanjang operasi dan pengembangan perpustakaan digital.
4. Meningkatkan pemahaman terhadap layanan perpustakaan digital dengan cara yang efektif dalam mengelola persepsi dan ekspektasi.
5. Sebagai upaya evaluasi produk yang berkelanjutan yang diarahkan pada pengelolaan hasil yang positif dan tepat waktu.

BAB 3

METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan mengenai metode penelitian yang digunakan oleh penulis dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky menggunakan metode *DigiQUAL*. Adapun tahapan metode penelitian yang digunakan yaitu dimulai dari pemilihan metode kuantitatif, responden dan rekrutmen, teknik pengambilan data, metode analisis data, dan menjaga kualitas data (*maintaining quality*)

3.1 Pemilihan Metode Kuantitatif

Metode penelitian dilakukan untuk menemukan jawaban atas masalah yang akan dikaji. Menurut Sugiyono (2019) metode penelitian pada dasarnya yaitu sebuah cara ilmiah untuk memperoleh data untuk dan maksud tujuan tertentu. Metode penelitian terdiri dari beberapa proses yaitu kegiatan mengumpulkan data, menganalisis data, dan menginterpretasi data sesuai dengan tujuan penelitian yang diangkat (Sugiyono, 2019). Terdapat beberapa metode penelitian, salah satunya adalah metode penelitian kuantitatif.

Metode penelitian kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk menguji sebuah teori dengan cara mengetahui hubungan antara variabel yang diteliti (Creswell, 2003). Selain itu, metode penelitian kuantitatif dimanfaatkan untuk menguji sebuah sampel atau populasi tertentu dengan memandang sebuah gejala

yang bersifat tetap (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian kuantitatif data yang dihasilkan berupa angka karena saat menganalisis data menggunakan bantuan statistik yang berguna untuk menggambarkan serta menguji gejala tersebut. Hal tersebut juga disebut oleh Azwar (2009) yaitu analisis data pada penelitian kuantitatif dalam bentuk angka yang diolah menggunakan statistik.

Dapat dijelaskan juga bahwasanya penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data berupa angka dan diolah menggunakan statistik. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, karena mulai dari awal sampai dengan penyajian data menggunakan angka yang diolah menggunakan statistik yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky menggunakan metode *DigiQUAL*.

3.2 Responden dan Rekrutmen

3.2.1 Responden

Responden merupakan subjek penelitian yang telah dipilih peneliti berdasarkan kriteria tertentu dan merupakan bagian dari populasi (Sugiyono, 2019). Sedangkan, populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian yang akan diukur untuk dijadikan sebagai unit yang diteliti. Menurut Sugiyono (2019) populasi merupakan area umum yang terdiri dari subjek maupun objek dengan karakteristik dan ukuran tertentu yang telah diputuskan peneliti untuk dikaji dan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasinya merupakan member dari perpustakaan digital

SiBooky yang terdaftar melalui *email* dan facebook. Member perpustakaan digital SiBooky tersebut berjumlah 8100 orang.

Sampel merupakan bagian dari populasi itu sendiri. Hal tersebut juga dijelaskan oleh Sugiyono (2019) sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki karakteristik dan berguna untuk menjadi representatif dari populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Slovin, karena sampel pada penelitian ini dijadikan sebagai representatif agar hasil penelitian dapat dijadikan generalisasi terhadap seluruh populasi. Rumus Slovin digunakan ketika sudah diketahuinya populasi dan ketika jumlah populasi yang tergolong besar (Hendryadi et al., 2019). Pada penelitian ini populasi sudah diketahui dan tergolong besar yaitu sebanyak 8100 member perpustakaan digital SiBooky. Berikut rumus slovin yang dijelaskan dalam Sevilla (1992) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{8100}{1 + 8100(0,10)^2}$$

$$n = \frac{8100}{82}$$

$$n = 98,780$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah total populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (10%)

Dari hasil perhitungan dengan rumus Slovin dengan taraf kesalahan 10%, diperoleh jumlah sampel sebanyak 98,780 responden, lalu dapat dibulatkan menjadi

99 responden. Jadi, dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 99 responden untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky menggunakan metode *DigiQUAL*.

3.2.2 Rekrutmen

Rekrutmen merupakan cara yang digunakan untuk memperoleh responden penelitian. Untuk memperoleh responden atau sampel yang diketahui sebelumnya terdapat dua teknik *sampling* untuk menentukannya. Teknik *sampling* tersebut adalah *probability sampling* dan *non probability sampling*, dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling*.

Teknik *probability sampling* memiliki pengertian yaitu dimana setiap populasi memiliki peluang kedudukan yang sama untuk dijadikan sebuah responden atau sampel (Sugiyono, 2019). Alasan lain peneliti menggunakan teknik *probability sampling* yaitu peneliti menganggap bahwa sampel yang telah ditentukan yaitu member perpustakaan digital SiBooky tersebut setara. Selain itu, sampel dalam penelitian ini tidak dibagikan melalui strata maupun *cluster*. Sehingga, penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* jenis *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2019) *simple random sampling* yaitu sebuah teknik *sampling* tanpa memperhatikan status dalam sebuah populasi. Sampel dalam penelitian ini bertujuan untuk representatif sebuah populasi, sehingga semua populasi yang disebutkan di atas dapat berkesempatan menjadi sampel.

Setelah menentukan teknik *sampling*, responden atau sampel ini direkrut secara *online*, karena kuesioner dibuat secara *online* melalui *gform*. Penyebaran

kuesioner dilakukan dengan cara menghubungi secara langsung responden melalui email member perpustakaan digital SiBooky sebanyak 45 email, selain itu peneliti juga menggunakan media sosial untuk penyebaran kuesioner. Kuisisioner disebarakan melalui grup *whatsapp* (Ilmu Perpustakaan 2019, Ilmu Perpustakaan 2021, Alumni SMA), *Instastory Instagram*, dan *Twitter* (*undipmenfess* dan *semarang menfess*). Selain itu, peneliti juga meminta bantuan kepada teman dari universitas lain yang berada di Kota Semarang untuk menyebarkan kuesioner penelitian ke grup angkatanannya.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan metode yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data yang nantinya dapat digunakan sebagai pendukung dalam memaparkan hasil penelitian. Terdapat tiga cara untuk melakukan pengumpulan data yaitu kuesioner (angket), *interview* (wawancara), dan observasi (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini kuesioner digunakan sebagai teknik pengambilan data.

Kuesioner merupakan sebuah rangkaian pertanyaan yang memiliki hubungan dengan topik tertentu yang berguna untuk memperoleh data dengan cara diberikan kepada sebuah kelompok individu tertentu (Yusuf, 2016). Kuesioner berisi pernyataan yang digunakan untuk kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky, pada penelitian ini pembuatan kuesioner menggunakan 1 variabel yaitu kualitas perpustakaan digital berdasarkan metode *DigiQUAL* yang terdiri dari 12 indikator yaitu *accessibility*, *navigability*, *interoperability*, *collection building*, *resource use*, *evaluating collections*, *DL (digital library) as for users*, *DL (digital*

library) as for developers, DL (digital library) as for reviewers, Copyright, role of federations, dan DL (digital library) sustainability.

Kuesioner ini dibuat berdasarkan indikator yang berasal dari metode *DigiQUAL*, serta dalam kuesioner ini memiliki jumlah sebanyak 23 item pernyataan berisi sebuah *Importance* (harapan pemustaka) dan *Performance* (kualitas layanan perpustakaan digital). Pada Tabel 3.1 merupakan item pernyataan yang terdapat dalam kuesioner:

Tabel 3.1 Item Pernyataan Kuesioner

Indikator	Pernyataan	Item	<i>Importance</i>	<i>Performance</i>
<i>Accessibility</i>	Saya dapat mengakses perpustakaan digital SiBooky dengan sangat nyaman.	1		
	Saya merasakan kemudahan ketika menggunakan perpustakaan digital SiBooky.	2		
	Saya dapat mengakses Perpustakaan digital SiBooky kapanpun dan dimanapun berada ketika membutuhkannya.	3		
<i>Navigability</i>	Saya sangat mudah menemukan informasi pada perpustakaan digital SiBooky.	4		
	Saya dapat menemukan informasi yang dibutuhkan pada perpustakaan digital SiBooky.	5		
	Fitur <i>search box</i> dapat membantu saya menemukan informasi dengan mudah.	6		

<i>Interoperability</i>	Saya dapat mengakses perpustakaan digital SiBooky tanpa adanya kendala.	7		
	Terdapatnya sinergitas dengan fitur-fitur yang tersedia pada perpustakaan digital SiBooky.	8		
<i>Collection Building</i>	Perpustakaan digital SiBooky menyediakan mengenai koleksi-koleksi terkini.	9		
	Terdapat koleksi yang dapat membantu saya menyelesaikan sebuah pekerjaan atau tugas.	10		
	Perpustakaan digital SiBooky memberikan saya petunjuk mengenai koleksi yang saya butuhkan lebih banyak.	11		
<i>Resource use</i>	Koleksi yang tersedia dapat digunakan oleh berbagai lapisan masyarakat.	12		
	Saya dapat menggunakan perpustakaan digital SiBooky tanpa butuh bantuan orang lain.	13		
<i>Evaluating Collections</i>	Saya dapat memberikan saran terhadap koleksi yang saya butuhkan.	14		
	Saya dapat berkomunikasi dengan petugas mengenai koleksi yang tidak dapat saya akses.	15		
<i>DL as community for users</i>	Saya dapat berinteraksi dengan komunitas yang berada di dalam perpustakaan digital SiBooky dengan mudah.	16		

<i>DL as community for developers</i>	Pada perpustakaan digital SiBooky terdapat wadah untuk berinteraksi antara pengembang dengan pemustaka dan peninjau.	17		
<i>DL as community for reviewers</i>	Pada perpustakaan digital SiBooky terdapat wadah untuk berinteraksi antara peninjau dengan pengembang dan pemustaka.	18		
<i>Copyright</i>	Pada perpustakaan digital SiBooky, telah terdapatnya hak cipta pada setiap koleksi.	19		
	Koleksi dapat saya akses secara leluasa tanpa adanya rasa kekhawatiran terhadap pelanggaran hak cipta.	20		
<i>Role of Federations</i>	Saya dapat mengakses koleksi perpustakaan digital lain melalui perpustakaan digital SiBooky.	21		
<i>DL Sustainability</i>	Perpustakaan digital SiBooky menawarkan kegiatan pengembangan bagi diri saya maupun komunitas saya.	22		
	Perpustakaan digital SiBooky memberikan pembaharuan ketika saya memberi masukan.	23		

Dapat dilihat dalam tabel 3.1 merupakan item pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Berdasarkan dari cara menjawabnya kuesioner yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuesioner tertutup. Pada kuesioner tertutup responden memilih salah satu dari kemungkinan jawaban yang disediakan oleh peneliti

(Kurniawan & Puspaningtyas, 2016). Pada kuesioner terdapat dua aspek penilaian yaitu *Importance* (harapan pemustaka) dan *Performance* (kualitas layanan perpustakaan digital). Hal tersebut karena analisis IPA seorang responden akan mengisi sebuah kuesioner yang berisi pernyataan mengenai *Importance* (harapan) dan *Performance* (kualitas) (Tjiptono & Chandra, 2004). Begitu juga dengan analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*) ditentukan dengan harapan pemustaka (*Importance*) sebelum mendapatkan layanan perpustakaan dibandingkan dengan hasil kualitas layanan perpustakaan yang diterimanya (*Performance*) (Fatmawati, 2013). Dalam kuesioner ini jawaban atau pendapat responden diukur dengan skala likert. Skala likert digunakan sebagai tolak ukur pendapat, sikap, serta persepsi seseorang maupun kelompok terhadap fenomena sosial yang sedang terjadi (Sugiyono, 2019). Skala likert yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala likert 5 poin. Penggunaan skala likert 5 poin bertujuan agar memudahkan responden dalam membedakan setiap poin jawaban dalam kuesioner (Hair et al., 2010). Berikut ini merupakan skala *likert* untuk *Importance* atau harapan pemustaka:

Tabel 3.2 Skala Likert Untuk *Importance*

Pernyataan	Skala
Sangat Tidak Penting (STP)	1
Tidak Penting (TP)	2
Netral (N)	3
Penting (P)	4
Sangat Penting (SP)	5

Adapun skala likert dari *Performance* atau kualitas layanan perpustakaan digital yaitu:

Tabel 3.3 Skala Likert Untuk *Performance*

Pernyataan	Skala
Sangat Tidak Baik (STB)	1
Tidak Baik (TB)	2
Netral (N)	3
Baik (B)	4
Sangat Baik (SB)	5

3.4 Metode Analisis Data

Analisis data adalah aktivitas yang dilakukan sesudah terkumpulnya data yang berasal dari responden. Pada penelitian kuantitatif analisis data menggunakan statistik (Kurniawan & Puspaningtyas, 2016). Analisis data dalam penelitian kuantitatif ini terdapat dua macam yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial.

Dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky menggunakan metode *DigiQUAL*. Pada umumnya metode *DigiQUAL* menggunakan analisis data *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG) yang biasanya digunakan pada metode *LibQUAL+*, karena metode *DigiQUAL* ini dikembangkan berdasarkan kesenjangan pengukuran kualitas berdasarkan *ServQual* dengan *LibQUAL+* (Kyrillidou & Giersch, 2005). Selain dapat menggunakan analisis *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG), dalam

metode *LibQUAL+* juga dapat menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hal tersebut juga dikatakan oleh Fatmawati (2013) awal mula dari analisis data menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA) pada dasarnya berasal dari konsep SERVQUAL itu sendiri, sama seperti dengan konsep *LibQUAL*. Serta, dalam Fatmawati (2013) juga menjelaskan bahwasanya terdapat 3 cara untuk mengukur kepuasan pemustaka salah satunya menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Berdasarkan pembahasan sebelumnya dapat dikatakan bahwa metode *DigiQUAL* merupakan perkembangan dari *LibQUAL+* yang memiliki fokus untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan digital. Pada metode *DigiQUAL* juga dapat menggunakan analisis data IPA dan CSI dapat digunakan dalam penganalisisan data metode *DigiQUAL*. Selain itu, analisis data menggunakan IPA dan CSI merupakan analisis data kuantitatif yang bercorak deskriptif karena didalamnya terdapat data yang disajikan dalam bentuk tabel, diagram kuadran, dan prosentase untuk analisis CSI. Hal tersebut juga dijelaskan Sugiyono (2019) dalam penyajian data statistik deskriptif melalui grafik, tabel, *pictogram*, perhitungan mean, modus, median, perhitungan desil, persentil dan perhitungan prosentase.

Analisis data menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA) diperkenalkan oleh Martilla & James (1977) bertujuan untuk mengetahui persepsi pengguna berdasarkan *Importance* (kepentingan) dan *Performance* (kualitas) yang digunakan untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan suatu layanan. Dalam analisis IPA seorang responden akan mengisi sebuah kuesioner yang berisi pernyataan mengenai *Importance* (harapan) dan *Performance* (kualitas) (Tjiptono

& Chandra, 2004). Selain itu, penerapan analisis IPA pada perpustakaan khususnya perpustakaan digital bermanfaat bagi pustakawan dalam menganalisis kualitas dan kinerja perpustakaan digital tersebut. Hasil pengaplikasian model ini memperlihatkan ulasan mengenai perbaikan kinerja dalam perpustakaan digital secara menyeluruh serta mengidentifikasi prioritas item pernyataan yang dianalisis tersebut dalam indikator *DigiQUAL* yang nantinya akan dibagi menjadi empat kuadran. Dalam analisis IPA memiliki dua komponen yaitu analisis kesenjangan dan analisis kuadran (Fatmawati, 2013). Berikut ini merupakan langkah menganalisis data menggunakan IPA:

1. Analisis kesenjangan digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan pemustaka dengan kualitas layanan perpustakaan digital yang diterima oleh pemustaka. Hal tersebut juga dijelaskan oleh Fatmawati (2013) untuk menentukan nilai kesenjangan atau nilai *gap* dengan menghitung selisih nilai rata-rata *Importance* dan nilai rata-rata *Performance*. Sehingga dalam analisis kesenjangan terdapat beberapa langkah yang dijelaskan oleh Saputro & Utami (2020) antara lain:
 - a. Menghitung skor rata-rata *Importance* atau harapan pemustaka dan skor rata-rata *Performance* atau kualitas layanan perpustakaan digital untuk setiap item pernyataan dengan rumus:

$$xi = \frac{\sum xi}{n}$$

$$yi = \frac{\sum yi}{n}$$

Keterangan:

x_i = Rata-rata skor dari *Performance* atau kualitas layanan perpustakaan digital.

$\sum x_i$ = Skor total dari *Performance* atau kualitas layanan perpustakaan digital.

y_i = Rata-rata skor dari *Importance* atau harapan pemustaka.

$\sum y_i$ = Skor total dari *Importance* atau harapan pemustaka.

n = Total responden.

- b. Menghitung skor kesenjangan *Importance* atau harapan pemustaka dan skor rata-rata *Performance* atau kualitas layanan perpustakaan digital, dengan rumus:

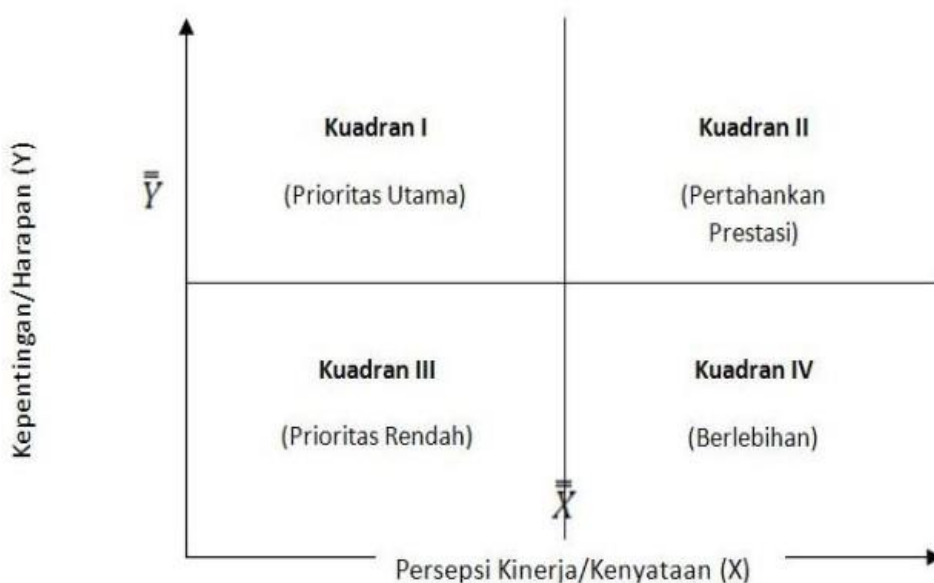
$$G = P (\textit{Performance}) - I (\textit{Importance})$$

Rumus tersebut digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kesenjangan antara harapan pemustaka dengan kualitas layanan perpustakaan digital yang diterima oleh pemustaka pada setiap item pernyataan. Apabila *gap* bernilai negatif harapan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan digital belum terpenuhi. Hal tersebut juga dijelaskan oleh Wijaya (2018) bahwa semakin tinggi kesenjangan, semakin besar pula pemisah antara harapan dan kualitas yang diperoleh oleh pengguna.

2. Analisis kuadran, analisis tersebut bertujuan untuk mengetahui posisi item pernyataan berdasarkan indikator *DigiQUAL* yang memengaruhi terhadap kepuasan pemustaka serta sebagai saran upaya perbaikan atas layanan

perpustakaan digital dalam meningkatkan kualitasnya. Analisis kuadran menggunakan diagram kartesius yang terdiri dari kuadran I (prioritas utama) sampai dengan kuadran IV (berlebihan). Diagram kartesius tersebut berasal dari rata-rata skor *Importance* dan *Performance*. Adapun penjelasan mengenai pengertian diagram kartesius oleh Purnomo & Riandadari (2015) yaitu sebuah bangun yang telah dibagi menjadi empat bagian dan berpotongan tegak lurus pada titik (x,y) dimana x merupakan skor rata-rata dari *Performance* dan y merupakan skor rata-rata dari *Importance*. Berikut ini merupakan bentuk dari diagram kartesius:

Gambar 3.1 Diagram Kartesius *Importance-Performance Analysis (IPA)*



Sumber: (Supranto, 1997)

Adapun penjelasan dari diagram kartesius oleh Supranto (1997) sebagai berikut:

- a. Kuadran I (Prioritas Utama), pada kuadran ini berisi atribut pernyataan yang memiliki kepentingan atau harapan pemustaka yang tinggi, tetapi item pernyataan tersebut memiliki kinerja yang rendah. Sehingga, item pernyataan yang masuk dalam kuadran I harus ditingkatkan lebih baik lagi agar pemustaka merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan.
- b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi), pada kuadran ini item pernyataan memiliki kepentingan atau harapan pemustaka yang tinggi dan kinerja yang tinggi. Sehingga, item pernyataan yang masuk dalam kuadran II wajib dipertahankan karena harapan pemustaka dan kinerja sudah seimbang
- c. Kuadran III (Prioritas Rendah), pada kuadran ini item pernyataan dianggap kurang penting dan memiliki kinerja yang rendah di mata pemustaka. Oleh karena itu, pada kuadran ini perbaikan item pernyataan perlu diulas kembali dengan mempertimbangkan item pernyataan tersebut memiliki pengaruh yang besar kepada pemustaka atau tidak.
- d. Kuadran IV (Berlebihan), pada kuadran ini item pernyataan memiliki tingkat kepentingan atau harapan pemustaka yang rendah, tetapi memiliki kinerja yang tinggi menurut pemustaka. Sehingga, item pernyataan yang masuk ke dalam kuadran ini dianggap tidak terlalu penting dan pihak pembuat perpustakaan digital dapat mendistribusikan sumber dayanya pada item yang memiliki kepentingan atau harapan yang tinggi bagi pemustaka.

Setelah menganalisis menggunakan IPA (*Importance Performance Analysis*) menentukan kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan digital SiBooky secara keseluruhan menggunakan CSI (*Customer Satisfaction Index*). Dalam analisis data menggunakan CSI (*Customer Satisfaction Index*) juga menggunakan perbandingan antara *Importance* (harapan pemustaka) dan *Performance* (kualitas layanan perpustakaan digital). Hal tersebut juga dijelaskan dalam Fatmawati (2013) konsep analisis IKP (Indeks Kepuasan Pemustaka) atau lebih dikenalnya dengan CSI (*Customer Satisfaction Index*) ditentukan dengan harapan pemustaka sebelum mendapatkan layanan perpustakaan dibandingkan dengan hasil kualitas layanan perpustakaan yang diterimanya. Terdapat beberapa langkah yang digunakan untuk melakukan analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*) yang dijelaskan dalam Fatmawati (2013) antara lain yaitu:

- a. Menghitung *Importance* (harapan pemustaka) dan *Performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) dengan skala 1 s.d. 5.
- b. Menghitung rata rata skor *Importance* (harapan pemustaka) dan rata rata skor *Performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) dalam masing masing item pernyataan berdasarkan indikator metode *DigiQUAL*.
- c. Menghitung nilai total rata-rata skor *Importance* (harapan pemustaka) dengan cara menjumlahkan rata-rata skor skor *Importance* (harapan pemustaka) masing-masing item pernyataan berdasarkan indikator metode *DigiQUAL*.

- d. Menghitung *weight score* (S) dengan mengalikan *weighting factor* (I) dengan skor kualitas layanan perpustakaan digital (P) masing-masing item pernyataan berdasarkan indikator metode *DigiQUAL*.
- e. Menghitung *weight average* (T) yang diperoleh dari hasil penjumlahan *weight score* (S) menjadi total *weight score* (S) dari keseluruhan indikator dalam metode *DigiQUAL*.
- f. Menghitung *Importance weighting factor* dengan cara skor masing-masing item pernyataan berdasarkan indikator metode *DigiQUAL* dibagi dengan total skor keseluruhan *Importance* (harapan pemustaka) berdasarkan indikator metode *DigiQUAL* (T/5Y)
- g. Cara terakhir yaitu dengan menghitung CSI (*Customer Satisfaction Index*) dengan cara membagi *weight average* (T) dengan skala maksimum yang digunakan (5), lalu dikalikan dengan 100%. Dapat dilihat di bawah ini merupakan rumus langkah terakhir yang digunakan untuk menghitung CSI (*Customer Satisfaction Index*):

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

Keterangan:

CSI = *Customer Satisfaction Index*.

T = Total skor perkalian antara *Importance* (I) dengan *Performance* (P).

Y = Total skor rata-rata pada kolom *Importance* atau harapan pemustaka.

Menurut Fatmawati (2013) nilai maksimum yang digunakan dalam CSI (*Customer Satisfaction Index*) yaitu 100%, apabila mendapatkan nilai 50% atau

lebih rendah di bawahnya menunjukkan bahwa pemustaka merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan. Sedangkan, untuk nilai CSI (*Customer Satisfaction Index*) menghasilkan nilai 80% atau lebih tinggi menunjukkan pemustaka merasa puas terhadap layanan yang diberikannya. Berikut ini merupakan tabel nilai yang digunakan untuk menentukan kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan digital yang dijelaskan dalam Fatmawati (2013) yaitu:

Tabel 3.4 Kriteria Nilai CSI

Nilai CSI	Kategori
$CSI \leq 50 \%$	Kurang Puas
$51\% \geq CSI \geq 79\%$	Puas
$80 \% \geq CSI \geq 100\%$	Sangat Puas

Sumber: (Fatmawati, 2013)

Berdasarkan penjelasan mengenai analisis data sebelumnya, pengolahan data yang digunakan untuk mengolah data-data tersebut menggunakan *software* IBM SPSS *Statistics* 25. Serta, analisis data IPA dan CSI ini termasuk ke dalam statistik deskriptif karena pada analisis datanya menginterpretasi dari diagram kartesius dan persentase.

3.5 Menjaga Kualitas Data (*Maintaining Quality*)

Dalam penelitian kuantitatif untuk menjaga kualitas data atau instrumennya menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Hal tersebut dilakukan agar instrumen yang akan dipakai sebagai alat ukur tersebut valid dan reliabel. Instrumen

data yang teruji validitas dan reliabilitasnya adalah syarat yang mutlak dalam penelitian kuantitatif dikarenakan dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel, maka hasil penelitian diharapkan bersifat valid dan reliabel (Sugiyono, 2019). Dalam pengujian validitas dan reliabilitas menggunakan *software* IBM SPSS *Statistics* 25.

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas yaitu uji untuk mengetahui keaslian item dalam mengukur variabel yang diteliti. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah tidak sahnya suatu instrumen penelitian. Dalam penelitian ini uji validitas menggunakan korelasi *product moment*. Korelasi *product moment* digunakan untuk mengkorelasikan skor setiap item pernyataan dengan skor total, skor total tersebut diperoleh dari penjumlahan skor item pernyataan untuk instrument tersebut (Kurniawan & Puspaningtyas, 2016). Dalam penelitian ini pengujian validitas menggunakan sampel sebanyak 30 responden, hal tersebut juga dijelaskan oleh Sugiyono (2013) bahwa pada uji validitas minimal menggunakan sampel sebanyak 30 responden, karena 30 responden dapat dikatakan distribusi nilai akan mendekati kurva normal. Adapun rumus dari uji validitas yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n(\sum x_i^2) - (\sum x_i)^2)(n(\sum y_i^2) - (\sum y_i)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi *Product Moment*

n = Total responden

$\sum x_i$ = Skor total (x) (*Performance*)

$\sum y_i$ = Skor total (y) (*Importance*)

$\sum x_i y_i$ = Skor kali x dengan y

Dalam menentukan r_{tabel} yang terdapat pada korelasi *product moment* menggunakan *degree of freedom* (df). Rumus *degree of freedom* (df) seperti yang dijelaskan dalam Darma (2021) yaitu:

$$df = N - 2$$

$$df = 30 - 2$$

$$df = 28$$

Keterangan:

df: *degree of freedom*

N: jumlah responden

Dalam Darma (2021) menjelaskan dalam kriteria pengujian uji validitas, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item pernyataan tersebut dikatakan valid. Sedangkan, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item pernyataan tersebut dikatakan tidak valid. Dalam perhitungan *degree of freedom* (df) diperoleh $df = 28$, sehingga r_{tabel} yang digunakan dengan responden sebanyak 30 orang dengan signifikansi 5% yaitu sebesar 0,361.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu uji untuk mengetahui tingkat ketepatan suatu item pertanyaan untuk mengukur variabel yang diteliti. Sebuah instrumen memiliki ketepatan yang tinggi, jika hasil dari uji reliabilitas instrumen ini konsisten (Kurniawan & Puspaningtyas, 2016). Dalam penelitian ini untuk menguji reliabilitas menggunakan uji Alpha Cronbach. Uji Alpha Cronbach dilakukan bila terdapat lebih dari satu jawaban yang tersedia dari sebuah instrument, contohnya kuesioner atau angket dan esai (Yusup, 2018). Adapun rumus uji Alfa Cronbach yaitu:

$$r_i = \frac{k}{(k - 1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

Keterangan:

r_i = Koefisien Reliabilitas

k = Jumlah total item pertanyaan

$\sum s_i^2$ = Jumlah total varians skor setiap item pertanyaan

S_t^2 = Jumlah total varians

Adapun kriteria agar item pertanyaan tersebut reliabel yaitu memiliki nilai Alpha Cronbach sebesar lebih dari 0,7 meskipun 0,6 masih dapat dikatakan reliabel (Hair et al., 2010).

BAB 4

GAMBARAN UMUM OBJEK DAN SUBJEK PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Perpustakaan Digital SiBooky

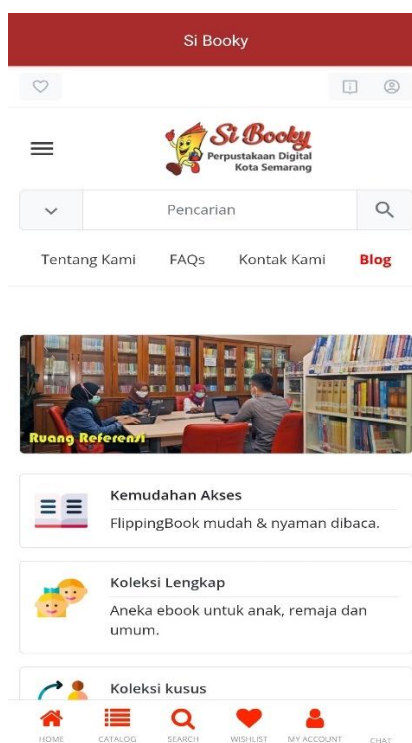
Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang saat ini terletak di Jl. Prof. Sudarto No. 116, Kelurahan Sumurboto, Kecamatan Banyumanik, Kota Semarang. Pada pendiriannya Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang tersebut telah melakukan pergantian nama sebanyak tiga kali yang berawal dari Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah (PUAD) dan pada akhirnya menjadi Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang, penamaan tersebut berdasarkan Peraturan Walikota Semarang No.81 Tahun 2016 dan berdasarkan Pasal 8 Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016.

Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang ini memiliki visi dan misi yang sejalan dengan visi dan misi Pemerintahan Kota Semarang. Visi dari Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang yaitu Terwujudnya layanan kearsipan dan perpustakaan yang atraktif dalam mendukung Semarang semakin hebat, sedangkan misinya yaitu Meningkatkan kompetensi SDM kearsipan dan perpustakaan untuk optimalisasi pelayanan manajemen pemerintah dan masyarakat; Meningkatkan potensi serta daya saing kearsipan dan perpustakaan menuju digitalisasi layanan cerdas; Mewujudkan infrastruktur kearsipan dan perpustakaan yang berkualitas untuk mendukung kemajuan kota; Menjalankan reformasi birokrasi layanan

kearsipan dan perpustakaan menuju Tata Kelola yang efektif dan efisien; dan Menjamin aksesibilitas layanan kearsipan dan perpustakaan bagi aparatur maupun masyarakat.

Pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang juga terdapat layanan perpustakaan digital yang dimana masyarakat dapat mengakses informasi yang dimiliki oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang tersebut dimana saja. Perpustakaan digital tersebut memiliki nama yaitu SiBooky. SiBooky merupakan layanan perpustakaan digital yang dikelola dan dikembangkan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang pada tahun 2018. Perpustakaan digital SiBooky tersedia dalam bentuk *website* dan aplikasi.

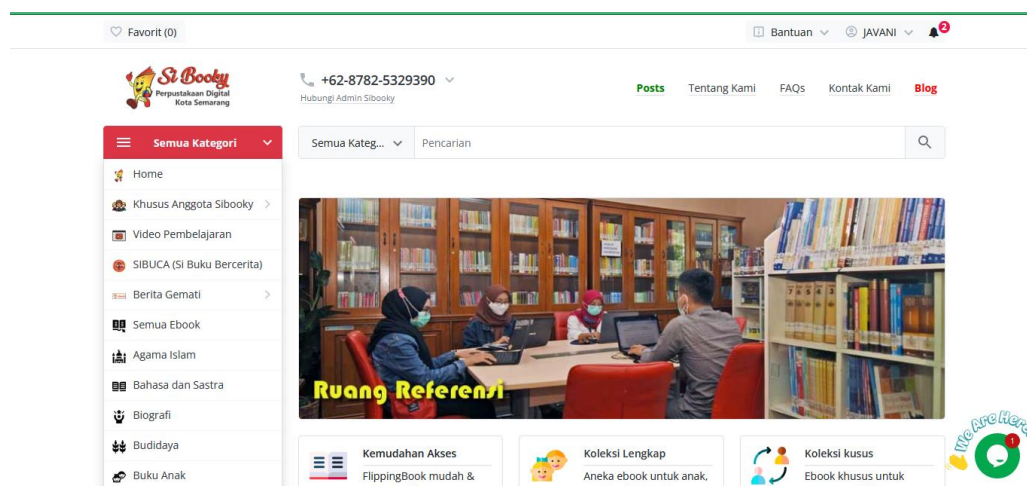
Gambar 4.1 Tampilan Perpustakaan Digital SiBooky melalui Aplikasi



Sumber: Perpustakaan Digital SiBooky

Dapat dilihat dalam gambar 4.2 merupakan tampilan perpustakaan digital SiBooky melalui aplikasi. Pada tampilan aplikasi pemustaka dapat mengaksesnya menggunakan sebuah *smartphone*.

Gambar 4.2 Tampilan Perpustakaan Digital SiBooky melalui *Website*



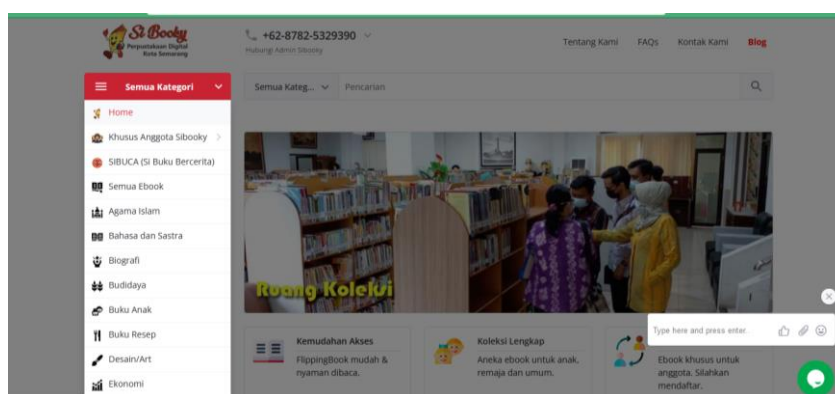
Sumber: Perpustakaan Digital *Sibooky*

Dapat dilihat dalam gambar 4.3 merupakan tampilan perpustakaan digital SiBooky melalui website. Pada tampilan website pemustaka dapat mengakses perpustakaan digital SiBooky melalui *personal computer* (PC). Dibuatnya tampilan website dan aplikasi ini bertujuan agar pemustaka dapat mengakses perpustakaan digital SiBooky dimana saja dan kapan saja.

Pada perpustakaan digital SiBooky telah terdapat berbagai macam koleksi yang dapat dimanfaatkan pemustaka berupa koleksi *e-book* yang *open source* dan komersial yang berbasis DRM (*Digital Right Management*). DRM (*Digital Right Management*) digunakan sebagai perlindungan akses terhadap konten yang telah mempunyai hak cipta. Koleksi yang terdapat pada perpustakaan digital SiBooky memiliki koleksi sebanyak 1500 eksemplar lebih dan koleksi tersebut dapat

dimanfaatkan mulai dari anak-anak hingga dewasa. Selain itu, koleksi yang terdapat dalam perpustakaan digital SiBooky ini dibagikan dalam berbagai kategori yang disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka. Berikut ini merupakan tampilan kategori yang terdapat pada perpustakaan digital SiBooky:

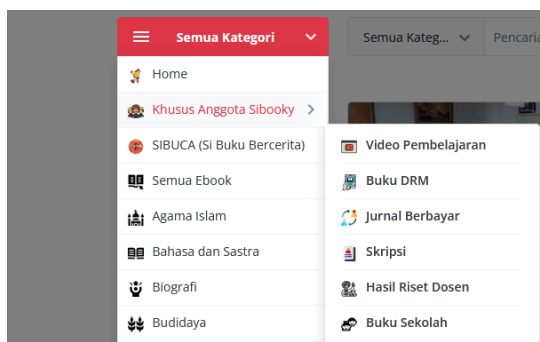
Gambar 4 3 Tampilan Kategori pada Perpustakaan Digital SiBooky



Sumber: Perpustakaan Digital SiBooky

Dapat dilihat dalam Gambar 4.3 Kategori buku yang terdapat dalam perpustakaan digital SiBooky ini dibagi dari berbagai macam subjek, seperti contoh buku mengenai agama islam, bahasa dan sastra, biografi, dan lain-lain. Selain itu, terdapat kategori khusus yang diperuntukkan bagi member SiBooky. Berikut merupakan tampilan dari kategori khusus member pada perpustakaan digital SiBooky:

Gambar 4.4 Tampilan Kategori Member



Sumber: Perpustakaan Digital SiBooky

Pada Gambar 4.4 Merupakan tampilan dari kategori member yang tersedia dalam perpustakaan digital Sibooky. Dalam kategori member ini terdapat beberapa koleksi yang tersedia dan dapat dimanfaatkan oleh member perpustakaan digital SiBooky yang berupa video pembelajaran, *e-book* DRM, jurnal berbayar, skripsi, hasil riset dosen, dan buku sekolah.

Selain itu pada perpustakaan digital SiBooky juga terdapat beberapa tampilan lainnya seperti *e-book* terbaru, buku terbanyak dibaca, buku rekomendasi, review terbaru tentang koleksi di perpustakaan digital *sibooky*, dan informasi/artikel terbaru.

4.2 Demografi Responden

Perpustakaan digital SiBooky memiliki member yang berjumlah 8100 orang. Berdasarkan data tersebut responden yang diambil sebagai sampel yaitu 99 orang. Pengambilan sampel tersebut menggunakan perhitungan slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Sampel yang berjumlah 99 orang tersebut digunakan untuk mewakili populasi yang berjumlah 8100 orang yang merupakan member perpustakaan digital SiBooky.

Responden tersebut direkrut secara online dengan cara mengirimkan kuesioner melalui email, email tersebut dikirimkan kepada email member perpustakaan digital SiBooky sebanyak 45 email. Selain itu, cara mendapatkan responden dengan cara menyebarkan kuesioner melalui media sosial seperti *Whatsapp, Instagram, dan Twitter*.

Dalam demografi responden ini terbagi dalam beberapa bagian seperti asal domisili, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Untuk lebih lengkapnya dapat melihat tabel demografi responden di bawah ini.

A. Demografi berdasarkan asal domisili.

Tabel 4.1 Asal Domisili

Asal Domisili	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
Semarang	57 Orang	58%
Rembang	5 Orang	5%
Jakarta	5 Orang	5%
Purworejo	3 Orang	3%
Surakarta	2 Orang	2%
Bandung	2 Orang	2%
Surabaya	2 Orang	2%
Yogyakarta	4 Orang	4%
Lain-lain	19 Orang	19%
Total	99 Orang	100 %

Sumber: Olah Data Pribadi

Dapat dilihat pada Tabel 4.1. asal domisili responden tersebut berasal dari bermacam-macam daerah, tetapi tersebut paling banyak berasal dari Semarang yang berjumlah sebanyak 57 orang (58%). Selain itu, ada yang berasal dari daerah Rembang dan Jakarta yang berjumlah sebanyak 5 orang (5%). Selanjutnya dari Yogyakarta berjumlah 4 orang (4%), Purworejo berjumlah 3 orang (3%), dan daerah Surakarta, Bandung, dan Surabaya yang berjumlah sebanyak 2 orang (2%).

Selanjutnya, ada pula responden yang berasal dari daerah lain-lain yang berjumlah tiap-tiap daerah berjumlah 1 orang (1%). Daerah tersebut meliputi Brebes, Pekalongan, Boyolali, Bogor, Demak, Depok, Karawang, Klaten, Magelang, Pemasang, Tangerang, Tangerang Selatan, Tasikmalaya, dan Tuban. Selain itu, responden juga ada yang menuliskan asal domisilinya yaitu Jawa Barat dan Jawa Tengah masing-masing 1 orang (1%) dan Jawa berjumlah 2 orang (2%).

B. Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
Laki-Laki	36 Orang	36%
Perempuan	61 Orang	62%
Tidak Menjawab	2 Orang	2%

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 4.2 responden didominasi oleh yang berjenis kelamin perempuan yang berjumlah 61 orang (62%). Kemudian, berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 36 orang (36%). Adapun yang memilih tidak menjawab berjumlah 2 orang (2%).

C. Demografi Berdasarkan Usia

Tabel 4 3 Usia

Usia (Tahun)	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
18 Tahun	1 Orang	1%
19 Tahun	3 Orang	3%
20 Tahun	6 Orang	6%
21 Tahun	23 Orang	23%
22 Tahun	34 Orang	35%
23 Tahun	26 Orang	26%
24 Tahun	1 Orang	1%
25 Tahun	1 Orang	1%
27 Tahun	2 Orang	2%
31 Tahun	1 Orang	1%
35 Tahun	1 Orang	1%
Total	99 Orang	100 %

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 4 3. responden paling banyak pada usia 21-23 tahun yaitu masing masing berjumlah 23 orang (23%) untuk usia 21 tahun, 34 orang (35%) untuk yang berusia 22 tahun, dan 26 orang (26%) untuk yang berusia 23 tahun. Pada usia termuda yaitu berusia 18 tahun yang berjumlah 1 orang (1%) dan yang tertua pada usia 35 tahun yang berjumlah 1 orang (1%).

D. Pendidikan Terakhir

Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
SMA	56 Orang	57%
D3	6 Orang	6%
S1	37 Orang	37%
Total	99 Orang	100 %

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 4 4. responden paling banyak berada pada tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) yaitu berjumlah 56 orang (57%), lalu diikuti oleh Strata-1 (S1) yang berjumlah 37 orang (37%), dan yang paling sedikit yaitu Diploma Tiga (D3) yang berjumlah 6 orang (6%).

E. Demografi Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.5 Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
Aparatur Sipil Negara (ASN)	3 Orang	3%
Pelajar/ Mahasiswa	74 Orang	75%
Wirausaha	3 Orang	3%
Wiraswasta	1 Orang	1%
Karyawan Swasta	10 Orang	10%
TNI/ POLRI	2 Orang	2%
Lain-Lain	6 Orang	6%
Total	99 Orang	100 %

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 4.5 dapat dilihat responden disini memiliki berbagai macam pekerjaan, pekerjaan paling banyak yaitu Pelajar/ Mahasiswa yang sebanyak 74 orang (75%). Sedangkan, pada keterangan lain-lain responden tersebut bekerja pada bidang IT sebanyak 1 orang (1%), Freelance sebanyak 2 orang (2%), Mitra sebanyak 1 orang (1%) dan Ahli Gizi sebanyak 1 orang (1%). Adapun responden yang menuliskan belum bekerja sebanyak 1 orang (1%).

BAB 5

ANALISIS HASIL PENELITIAN

5.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

5.1.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui keaslian item dalam mengukur suatu variabel yang diteliti, selain itu uji validitas ini digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu instrumen penelitian. Pengukuran validitas item pernyataan ini menggunakan korelasi *product moment*. Dalam pengujian validitas ini menggunakan responden sebanyak 30 orang, dalam menentukan r_{tabel} menggunakan *degree of freedom* (df). Dalam perhitungan *degree of freedom* (df) diperoleh $df = 28$, *degree of freedom* (df) tersebut dihasilkan melalui dari ($df = N-2$). Sehingga r_{tabel} yang digunakan dengan responden sebanyak 30 orang dengan signifikansi 5% yaitu sebesar 0,361. Mengenai valid atau tidaknya sebuah item pernyataan dalam instrumen penelitian tersebut dijelaskan dalam Sugiyono (2013) yang menyatakan apabila $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ dapat dikatakan valid, sedangkan $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ dapat dikatakan tidak valid. Hasil uji validitas tiap item pernyataan *Importance* (harapan pemustaka) dan *Performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) dapat dilihat pada Tabel 5.1.

Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas

Indikator	Item	Nilai r_{hitung}		Nilai r_{tabel}	Keterangan
		<i>Importance</i>	<i>Performance</i>		
<i>Accessibiityl</i>	1	0,709	0,694	0,361	Valid
	2	0,809	0,803	0,361	Valid
	3	0,493	0,617	0,361	Valid
<i>Navigability</i>	4	0,733	0,793	0,361	Valid
	5	0,853	0,767	0,361	Valid
	6	0,530	0,666	0,361	Valid
<i>Interoperability</i>	7	0,800	0,633	0,361	Valid
	8	0,632	0,898	0,361	Valid
<i>Collection Building</i>	9	0,802	0,836	0,361	Valid
	10	0,701	0,839	0,361	Valid
	11	0,832	0,915	0,361	Valid
<i>Resource Use</i>	12	0,746	0,766	0,361	Valid
	13	0,667	0,643	0,361	Valid
<i>Evaluating Collections</i>	14	0,701	0,850	0,361	Valid
	15	0,734	0,794	0,361	Valid
<i>DL as community for users</i>	16	0,763	0,794	0,361	Valid
<i>DL as community for developers</i>	17	0,709	0,784	0,361	Valid
<i>DL as community for reviewers</i>	18	0,701	0,701	0,361	Valid
<i>Copyright</i>	19	0,650	0,748	0,361	Valid
	20	0,697	0,661	0,361	Valid
<i>Role of Federations</i>	21	0,768	0,738	0,361	Valid
<i>DL Sustainability</i>	22	0,799	0,778	0,361	Valid
	23	0,853	0,721	0,361	Valid

Sumber: Olah Data Pribadi

Dalam Tabel 5.1 dapat dilihat tiap item pernyataan *Importance* (harapan pemustaka) dan *Performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) yang berjumlah 23 item tersebut memiliki keterangan valid atau dapat dibilang semua item tersebut sah dijadikan sebuah instrumen penelitian. Hal itu karena semua item pernyataan *Importance* (harapan pemustaka) dan *Performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) memiliki r_{hitung} lebih besar dibandingkan r_{tabel} sebesar 0,361 dengan signifikansi 5%.

5.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu uji untuk mengetahui tingkat ketepatan suatu item pernyataan untuk mengukur variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini untuk menguji reliabilitas menggunakan uji Alfa Cronbach. Pengujian reliabilitas ini dilakukan terhadap masing-masing item pernyataan *Importance* (harapan pemustaka) dan *Performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) yang berjumlah 23 item. Untuk hasil uji reliabilitasnya dapat dilihat pada Tabel 5.2.

Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas

Item Penilaian	<i>Performance</i>	<i>Importance</i>
N item	23	23
Nilai <i>Alpha Cronbach's</i>	0,958	0,966
Keterangan	Reliabel	Reliabel

Sumber: Olah Data Pribadi

Dalam Tabel 5.2. dapat dilihat bahwasanya masing-masing item pernyataan pernyataan *Importance* (harapan pemustaka) dan *Performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) yang berjumlah 23 item tersebut memiliki keterangan reliabel. Hal tersebut dikarenakan nilai uji alpha cronbach pada item pernyataan tersebut lebih besar dari 0,7. Mengenai hal tersebut telah dijelaskan oleh Hair et al. (2010) adapun kriteria agar item pernyataan tersebut reliabel yaitu memiliki nilai Alpha Cronbach sebesar lebih dari 0,7 meskipun 0,6 masih dapat dikatakan reliabel.

5.2 Importance-Performance Analysis (IPA)

Importance-Performance Analysis (IPA) memiliki tujuan untuk mengetahui persepsi pengguna berdasarkan *Importance* (kepentingan) dan *Performance* (kualitas) yang digunakan untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan suatu layanan. Dalam *Importance-Performance Analysis (IPA)* memiliki dua komponen yaitu analisis kesenjangan dan analisis kuadran. Pada literatur sejenis sebelumnya telah dijelaskan bahwa *Importance-Performance Analysis (IPA)* diukur melalui dua tahapan yaitu analisis kesenjangan dan analisis kuadran. Adapun tujuan dari analisis kesenjangan yaitu untuk mengetahui kesenjangan antara harapan pemustaka dengan kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky yang diterima oleh pemustaka dan analisis kuadran memiliki tujuan untuk mengetahui item pernyataan berdasarkan indikator metode *DigiQUAL* tersebut apakah perlu diperbaiki, dipertahankan, didiskusikan ulang, dan diabaikan, serta hal tersebut dapat dijadikan saran terhadap lembaga yang membuat perpustakaan digital.

5.2.1 Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan merupakan langkah awal yang digunakan untuk mengukur sebuah kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky terkhususnya dalam *Importance-Performance Analysis (IPA)*. Analisis kesenjangan ini digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan pemustaka dengan kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky yang diterima oleh pemustaka, dalam analisis kesenjangan ini menggunakan rata-rata skor *importance* (harapan pemustaka) dan rata-rata skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) berdasarkan

DigiQUAL. Rata-rata skor tersebut didapat melalui jumlah antara *Importance* (harapan pemustaka) dibagi dengan jumlah seluruh responden dan jumlah *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) dibagi dengan jumlah responden. Berikut merupakan tabulasi data yang didapatkan dari penjumlahan jawaban berdasarkan kuesioner yang telah diisi oleh pemustaka (responden) dari setiap indikator:

1. Indikator *accessibility*

Pada indikator *accessibility* menjelaskan mengenai kemudahan penggunaan perpustakaan digital *sibooky* ketika digunakan oleh pemustaka. Pada indikator *accessibility* terdapat item pernyataan yang berjumlah 3 item pernyataan dalam kuesioner. Berikut merupakan tabulasi data dari masing-masing item pernyataan yang terdapat pada indikator *accessibility*:

a. Item pernyataan nomor 1

Pada item pernyataan nomor 1 menyatakan “Saya dapat mengakses perpustakaan digital SiBooky dengan sangat nyaman”, pada item pernyataan nomor 1 ini responden menjawab dengan dua pernyataan yaitu *importance* (harapan pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital). Berikut ini merupakan hasil dari jawaban yang didapatkan melalui pemustaka (responden):

Tabel 5.3 Tabulasi Data *Importance* Item Pernyataan Nomor 1 Indikator *Accessibility*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Penting (STP)	1	0	0

Tidak Penting (TP)	2	5	10
Netral (N)	3	18	54
Penting (P)	4	48	192
Sangat Penting (SP)	5	28	140
Total		99	396

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.3 tersebut dapat dilihat pernyataan *importance* (harapan pemustaka) pada item pernyataan nomor 1. Pada skala 1 (sangat tidak penting) tidak terdapatnya responden yang memilih, pada skala 2 (tidak penting) terdapat 5 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 18 responden yang memilih, skor 4 (penting) terdapat 48 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat penting) terdapat 28 responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 1 tersebut memiliki total skor *importance* (harapan pemustaka) sebesar 396.

Tabel 5.4 Tabulasi Data *Performance* Item Pernyataan Nomor 1 Indikator *Accessibility*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Baik (STB)	1	0	0
Tidak Baik (TB)	2	7	14
Netral (N)	3	22	66
Baik (B)	4	47	188
Sangat Baik (SB)	5	23	115
Total		99	383

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.4 tersebut dapat dilihat pernyataan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) pada item pernyataan nomor 1. Pada skala 1 (sangat tidak baik) tidak terdapatnya responden yang memilih, pada skala 2 (tidak baik) terdapat 7 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 22 responden yang memilih, skor 4 (baik) terdapat 47 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat baik) terdapat 23 responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 1 tersebut memiliki total skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) sebesar 383.

b. Item pernyataan nomor 2

Pada item pernyataan nomor 2 yang menyatakan “Saya merasakan kemudahan ketika menggunakan perpustakaan digital SiBooky”, pada item pernyataan nomor 2 ini responden menjawab dengan dua pernyataan yaitu *importance* (harapan pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital). Berikut ini merupakan hasil dari jawaban yang didapatkan melalui pemustaka (responden):

Tabel 5.5 Tabulasi Data *Importance* Item Pernyataan Nomor 2 Indikator *Accessibility*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Penting (STP)	1	0	0
Tidak Penting (TP)	2	6	12
Netral (N)	3	14	42
Penting (P)	4	44	176

Sangat Penting (SP)	5	35	175
Total		99	405

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.5 tersebut dapat dilihat pernyataan *importance* (harapan pemustaka) pada item pernyataan nomor 2. Pada skala 1 (sangat tidak penting) tidak terdapatnya responden yang memilih, pada skala 2 (tidak penting) terdapat 6 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 14 responden yang memilih, skor 4 (penting) terdapat 44 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat penting) terdapat 35 responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 2 tersebut memiliki total skor *importance* (harapan pemustaka) sebesar 405.

Tabel 5.6 Tabulasi Data *Performance* Item Pernyataan Nomor 2 Indikator *Accessibility*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Baik (STB)	1	1	1
Tidak Baik (TB)	2	8	16
Netral (N)	3	27	81
Baik (B)	4	42	168
Sangat Baik (SB)	5	21	105
Total		99	371

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.6 tersebut dapat dilihat pernyataan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) pada item pernyataan nomor 2. Pada skala 1 (sangat tidak baik) terdapat 1 responden yang memilih, pada skala 2 (tidak baik) terdapat 8

responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 27 responden yang memilih, skor 4 (baik) terdapat 42 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat baik) terdapat 21 responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 2 tersebut memiliki total skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) sebesar 371.

c. Item pernyataan nomor 3

Pada item pernyataan nomor 3 yang menyatakan “Saya dapat mengakses perpustakaan digital SiBooky kapanpun dan dimanapun berada ketika membutuhkannya”, pada item pernyataan nomor 3 ini responden menjawab dengan dua pernyataan yaitu *importance* (harapan pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital). Berikut ini merupakan hasil dari jawaban yang didapatkan melalui pemustaka (responden):

Tabel 5.7 Tabulasi Data *Importance* Item Pernyataan Nomor 3 Indikator *Accessibility*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Penting (STP)	1	0	0
Tidak Penting (TP)	2	7	14
Netral (N)	3	14	42
Penting (P)	4	38	152
Sangat Penting (SP)	5	40	200
Total		99	408

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.7 tersebut dapat dilihat pernyataan *importance* (harapan pemustaka) pada item pernyataan nomor 3. Pada skala 1 (sangat tidak penting) tidak terdapatnya responden yang memilih, pada skala 2 (tidak penting) terdapat 7 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 14 responden yang memilih, skor 4 (penting) terdapat 38 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat penting) terdapat 40 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 3 tersebut memiliki total skor *importance* (harapan pemustaka) sebesar 408.

Tabel 5.8 Tabulasi Data *Performance* Item Pernyataan Nomor 3 Indikator *Accessibility*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Baik (STB)	1	0	0
Tidak Baik (TB)	2	7	14
Netral (N)	3	12	36
Baik (B)	4	43	172
Sangat Baik (SB)	5	37	185
Total		99	407

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.8 tersebut dapat dilihat pernyataan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) pada item pernyataan nomor 3. Pada skala 1 (sangat tidak baik) tidak terdapat responden yang memilih, pada skala 2 (tidak baik) terdapat 7 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 12 responden yang memilih, skor 4 (baik) terdapat 43 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat baik) terdapat 37 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 3

tersebut memiliki total skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) sebesar 407.

2. Indikator *navigability*

Pada indikator *navigability* menjelaskan tentang menjelaskan tentang kemampuan perpustakaan digital SiBooky yang memungkinkan pemustaka menemukan informasi yang dibutuhkannya secara efektif. Pada indikator *navigability* terdapat item pernyataan yang berjumlah 3 item pernyataan dalam kuesioner. Berikut merupakan tabulasi data dari masing-masing item pernyataan yang terdapat pada indikator *navigability*:

a. Item pernyataan nomor 1

Pada item pernyataan nomor 1 yang menyatakan “Saya sangat mudah menemukan informasi pada perpustakaan digital SiBooky”, pada item pernyataan nomor 1 ini responden menjawab dengan dua pernyataan yaitu *importance* (harapan pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital). Berikut ini merupakan hasil dari jawaban yang didapatkan melalui pemustaka (responden):

Tabel 5.9 Tabulasi Data *Importance* Item Pernyataan Nomor 1 Indikator *Navigability*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Penting (STP)	1	0	0
Tidak Penting (TP)	2	4	8
Netral (N)	3	24	72
Penting (P)	4	38	152

Sangat Penting (SP)	5	33	165
Total		99	397

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.9 tersebut dapat dilihat pernyataan *importance* (harapan pemustaka) pada item pernyataan nomor 1. Pada skala 1 (sangat tidak penting) tidak terdapatnya responden yang memilih, pada skala 2 (tidak penting) terdapat 4 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 24 responden yang memilih, skor 4 (penting) terdapat 38 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat penting) terdapat 33 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 1 tersebut memiliki total skor *importance* (harapan pemustaka) sebesar 397.

Tabel 5.10 Tabulasi Data *Performance* Item Pernyataan Nomor 1 Indikator *Navigability*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Baik (STB)	1	0	0
Tidak Baik (TB)	2	11	22
Netral (N)	3	32	96
Baik (B)	4	37	148
Sangat Baik (SB)	5	19	95
Total		99	361

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.10 tersebut dapat dilihat pernyataan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) pada item pernyataan nomor 1. Pada skala 1 (sangat tidak baik) tidak terdapat responden yang memilih, pada skala 2 (tidak baik)

terdapat 11 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 32 responden yang memilih, skor 4 (baik) terdapat 37 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat baik) terdapat 19 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 1 tersebut memiliki total skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) sebesar 361.

b. Item pernyataan nomor 2

Pada item pernyataan nomor 2 yang menyatakan “Saya dapat menemukan informasi yang dibutuhkan pada perpustakaan digital SiBooky”, pada item pernyataan nomor 2 ini responden menjawab dengan dua pernyataan yaitu *importance* (harapan pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital). Berikut ini merupakan hasil dari jawaban yang didapatkan melalui pemustaka (responden):

Tabel 5.11 Tabulasi Data *Importance* Item Pernyataan Nomor 2 Indikator *Navigability*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Penting (STP)	1	0	0
Tidak Penting (TP)	2	6	12
Netral (N)	3	21	63
Penting (P)	4	39	156
Sangat Penting (SP)	5	33	165
Total		99	397

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.11 tersebut dapat dilihat pernyataan *importance* (harapan pemustaka) pada item pernyataan nomor 2. Pada skala 1 (sangat tidak penting) tidak terdapatnya responden yang memilih, pada skala 2 (tidak penting) terdapat 6 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 21 responden yang memilih, skor 4 (penting) terdapat 39 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat penting) terdapat 33 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 2 tersebut memiliki total skor *importance* (harapan pemustaka) sebesar 397.

Tabel 5.12 Tabulasi Data *Performance* Item Pernyataan Nomor 2 Indikator *Navigability*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Baik (STB)	1	0	0
Tidak Baik (TB)	2	11	22
Netral (N)	3	28	84
Baik (B)	4	40	160
Sangat Baik (SB)	5	20	100
Total		99	366

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.12 tersebut dapat dilihat pernyataan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) pada item pernyataan nomor 2. Pada skala 1 (sangat tidak baik) tidak terdapat responden yang memilih, pada skala 2 (tidak baik) terdapat 11 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 28 responden yang memilih, skor 4 (baik) terdapat 40 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat baik) terdapat 20 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 2

tersebut memiliki total skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) sebesar 366.

c. Item pernyataan nomor 3

Pada item pernyataan nomor 3 yang menyatakan “Fitur *search box* dapat membantu saya menemukan informasi dengan mudah”, pada item pernyataan nomor 3 ini responden menjawab dengan dua pernyataan yaitu *importance* (harapan pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital). Berikut ini merupakan hasil dari jawaban yang didapatkan melalui pemustaka (responden):

Tabel 5.13 Tabulasi Data *Importance* Item Pernyataan Nomor 3 Indikator *Navigability*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Penting (STP)	1	1	1
Tidak Penting (TP)	2	7	14
Netral (N)	3	13	39
Penting (P)	4	36	144
Sangat Penting (SP)	5	42	210
Total		99	408

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.13 tersebut dapat dilihat pernyataan *importance* (harapan pemustaka) pada item pernyataan nomor 3. Pada skala 1 (sangat tidak penting) terdapat 1 responden yang memilih, pada skala 2 (tidak penting) terdapat 7 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 13 responden yang memilih, skor 4 (penting) terdapat 36 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat penting)

terdapat 42 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 3 tersebut memiliki total skor *importance* (harapan pemustaka) sebesar 408.

Tabel 5.14 Tabulasi Data *Performance* Item Pernyataan Nomor 3 Indikator *Navigability*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Baik (STB)	1	1	1
Tidak Baik (TB)	2	8	16
Netral (N)	3	20	60
Baik (B)	4	41	164
Sangat Baik (SB)	5	29	145
Total		99	386

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.14 tersebut dapat dilihat pernyataan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) pada item pernyataan nomor 2. Pada skala 1 (sangat tidak baik) terdapat 1 responden yang memilih, pada skala 2 (tidak baik) terdapat 8 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 20 responden yang memilih, skor 4 (baik) terdapat 41 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat baik) terdapat 29 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 3 tersebut memiliki total skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) sebesar 386.

3. Indikator *interoperability*

Pada indikator *interoperability* menjelaskan tentang kemampuan perpustakaan digital SiBooky yang dapat berinteraksi dengan berbagai macam sistem yang melalui protokol tertentu. Pada indikator *interoperability* terdapat item

pernyataan yang berjumlah 2 item pernyataan dalam kuesioner. Berikut merupakan tabulasi data dari masing-masing item pernyataan yang terdapat pada indikator *interoperability*:

a. Item pernyataan nomor 1

Pada item pernyataan nomor 1 yang menyatakan “Saya dapat mengakses perpustakaan digital SiBooky tanpa adanya kendala”, pada item pernyataan nomor 1 ini responden menjawab dengan dua pernyataan yaitu *importance* (harapan pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital). Berikut ini merupakan hasil dari jawaban yang didapatkan melalui pemustaka (responden):

Tabel 5.15 Tabulasi Data *Importance* Item Pernyataan Nomor 1 Indikator *Interoperability*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Penting (STP)	1	1	1
Tidak Penting (TP)	2	5	10
Netral (N)	3	21	63
Penting (P)	4	39	156
Sangat Penting (SP)	5	33	165
Total		99	395

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.15 tersebut dapat dilihat pernyataan *importance* (harapan pemustaka) pada item pernyataan nomor 1. Pada skala 1 (sangat tidak penting) terdapat 1 responden yang memilih, pada skala 2 (tidak penting) terdapat 5 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 21 responden yang memilih,

skor 4 (penting) terdapat 39 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat penting) terdapat 33 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 1 tersebut memiliki total skor *importance* (harapan pemustaka) sebesar 387.

Tabel 5.16 Tabulasi Data *Performance* Item Pernyataan Nomor 1 Indikator *Interoperability*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Baik (STB)	1	0	0
Tidak Baik (TB)	2	12	24
Netral (N)	3	25	75
Baik (B)	4	40	160
Sangat Baik (SB)	5	22	110
Total		99	386

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.16 tersebut dapat dilihat pernyataan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) pada item pernyataan nomor 1. Pada skala 1 (sangat tidak baik) tidak terdapat responden yang memilih, pada skala 2 (tidak baik) terdapat 8 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 25 responden yang memilih, skor 4 (baik) terdapat 40 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat baik) terdapat 22 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 1 tersebut memiliki total skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) sebesar 386.

b. Item pernyataan nomor 2

Pada item pernyataan nomor 2 menyatakan “Terdapatnya sinergitas dengan fitur-fitur yang tersedia pada perpustakaan digital SiBooky”, pada item pernyataan nomor 2 ini responden menjawab dengan dua pernyataan yaitu *importance* (harapan pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital). Berikut ini merupakan hasil dari jawaban yang didapatkan melalui pemustaka (responden):

Tabel 5.17 Tabulasi Data *Importance* Item Pernyataan Nomor 2 Indikator *Interoperability*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Penting (STP)	1	1	1
Tidak Penting (TP)	2	5	10
Netral (N)	3	23	69
Penting (P)	4	41	164
Sangat Penting (SP)	5	29	145
Total		99	389

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.17 tersebut dapat dilihat pernyataan *importance* (harapan pemustaka) pada item pernyataan nomor 2. Pada skala 1 (sangat tidak penting) terdapat 1 responden yang memilih, pada skala 2 (tidak penting) terdapat 5 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 23 responden yang memilih, skor 4 (penting) terdapat 41 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat penting) terdapat 29 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 2 tersebut memiliki total skor *importance* (harapan pemustaka) sebesar 389.

Tabel 5.18 Tabulasi Data *Performance* Item Pernyataan Nomor 2 Indikator *Interoperability*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Baik (STB)	1	1	1
Tidak Baik (TB)	2	6	12
Netral (N)	3	26	78
Baik (B)	4	45	180
Sangat Baik (SB)	5	21	105
Total		99	376

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.18 tersebut dapat dilihat pernyataan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) pada item pernyataan nomor 2. Pada skala 1 (sangat tidak baik) terdapat 1 responden yang memilih, pada skala 2 (tidak baik) terdapat 6 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 26 responden yang memilih, skor 4 (baik) terdapat 45 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat baik) terdapat 21 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 2 tersebut memiliki total skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) sebesar 376.

4. Indikator *collection building*

Pada indikator *collection building* menjelaskan tentang keterbaharuan serta pemeliharaan koleksi yang terdapat pada perpustakaan digital SiBooky. Pada indikator *collection building* terdapat item pernyataan yang berjumlah 3 item pernyataan dalam kuesioner. Berikut merupakan tabulasi data dari masing-masing item pernyataan yang terdapat pada indikator *collection building*:

a. Item pernyataan nomor 1

Pada item pernyataan nomor 1 yang menyatakan “Perpustakaan digital SiBooky menyediakan mengenai koleksi-koleksi terkini”, pada item pernyataan nomor 1 ini responden menjawab dengan dua pernyataan yaitu *importance* (harapan pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital). Berikut ini merupakan hasil dari jawaban yang didapatkan melalui pemustaka (responden):

Tabel 5.19 Tabulasi Data *Importance* Item Pernyataan Nomor 1 Indikator *Collection Building*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Penting (STP)	1	2	2
Tidak Penting (TP)	2	6	12
Netral (N)	3	20	60
Penting (P)	4	42	168
Sangat Penting (SP)	5	29	145
Total		99	387

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.19 tersebut dapat dilihat pernyataan *importance* (harapan pemustaka) pada item pernyataan nomor 1. Pada skala 1 (sangat tidak penting) terdapat 2 responden yang memilih, pada skala 2 (tidak penting) terdapat 6 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 20 responden yang memilih, skor 4 (penting) terdapat 42 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat penting) terdapat 29 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 1 tersebut memiliki total skor *importance* (harapan pemustaka) sebesar 387.

Tabel 5.20 Tabulasi Data *Performance* Item Pernyataan Nomor 1 Indikator *Collection Building*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Baik (STB)	1	4	4
Tidak Baik (TB)	2	13	26
Netral (N)	3	33	99
Baik (B)	4	28	112
Sangat Baik (SB)	5	21	105
Total		99	346

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.20 tersebut dapat dilihat pernyataan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) pada item pernyataan nomor 1. Pada skala 1 (sangat tidak baik) terdapat 4 responden yang memilih, pada skala 2 (tidak baik) terdapat 13 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 33 responden yang memilih, skor 4 (baik) terdapat 28 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat baik) terdapat 21 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 1 tersebut memiliki total skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) sebesar 346.

a. Item pernyataan nomor 2

Pada item pernyataan nomor 2 yang menyatakan “Terdapat koleksi yang dapat membantu saya menyelesaikan sebuah pekerjaan atau tugas”, pada item pernyataan nomor 2 ini responden menjawab dengan dua pernyataan yaitu *importance* (harapan pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan

digital). Berikut ini merupakan hasil dari jawaban yang didapatkan melalui pemustaka (responden):

Tabel 5.21 Tabulasi Data *Importance* Item Pernyataan Nomor 2 Indikator *Collection Building*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Penting (STP)	1	0	0
Tidak Penting (TP)	2	5	10
Netral (N)	3	20	60
Penting (P)	4	47	188
Sangat Penting (SP)	5	27	135
Total		99	393

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.21 tersebut dapat dilihat pernyataan *importance* (harapan pemustaka) pada item pernyataan nomor 2. Pada skala 1 (sangat tidak penting) tidak terdapat responden yang memilih, pada skala 2 (tidak penting) terdapat 5 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 20 responden yang memilih, skor 4 (penting) terdapat 47 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat penting) terdapat 27 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 2 tersebut memiliki total skor *importance* (harapan pemustaka) sebesar 387.

Tabel 5.22 Tabulasi Data *Performance* Item Pernyataan Nomor 2 Indikator *Collection Building*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Baik (STB)	1	0	0

Tidak Baik (TB)	2	16	32
Netral (N)	3	30	90
Baik (B)	4	37	148
Sangat Baik (SB)	5	16	80
Total		99	350

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.22 tersebut dapat dilihat pernyataan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) pada item pernyataan nomor 2. Pada skala 1 (sangat tidak baik) tidak terdapat responden yang memilih, pada skala 2 (tidak baik) terdapat 16 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 30 responden yang memilih, skor 4 (baik) terdapat 37 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat baik) terdapat 16 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 2 tersebut memiliki total skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) sebesar 350.

b. Item pernyataan nomor 3

Pada item pernyataan nomor 3 yang menyatakan “Perpustakaan digital SiBooky memberikan saya petunjuk mengenai koleksi yang saya butuhkan lebih banyak”, pada item pernyataan nomor 3 ini responden menjawab dengan dua pernyataan yaitu *importance* (harapan pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital). Berikut ini merupakan hasil dari jawaban yang didapatkan melalui pemustaka (responden):

Tabel 5.23 Tabulasi Data *Importance* Item Pernyataan Nomor 3 Indikator *Collection Building*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Penting (STP)	1	0	0
Tidak Penting (TP)	2	4	8
Netral (N)	3	23	69
Penting (P)	4	47	188
Sangat Penting (SP)	5	25	135
Total		99	390

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.23 tersebut dapat dilihat pernyataan *importance* (harapan pemustaka) pada item pernyataan nomor 3. Pada skala 1 (sangat tidak penting) tidak terdapat responden yang memilih, pada skala 2 (tidak penting) terdapat 4 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 23 responden yang memilih, skor 4 (penting) terdapat 47 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat penting) terdapat 25 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 3 tersebut memiliki total skor *importance* (harapan pemustaka) sebesar 390.

Tabel 5.24 Tabulasi Data *Performance* Item Pernyataan Nomor 3 Indikator *Collection Building*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Baik (STB)	1	4	4
Tidak Baik (TB)	2	10	20
Netral (N)	3	28	84

Baik (B)	4	38	152
Sangat Baik (SB)	5	19	95
Total		99	355

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.24 tersebut dapat dilihat pernyataan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) pada item pernyataan nomor 3. Pada skala 1 (sangat tidak baik) terdapat 4 responden yang memilih, pada skala 2 (tidak baik) terdapat 10 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 28 responden yang memilih, skor 4 (baik) terdapat 38 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat baik) terdapat 19 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 3 tersebut memiliki total skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) sebesar 355.

5. Indikator *resource use*

Pada indikator *resource* menjelaskan tentang koleksi yang digunakan oleh pemustaka pada perpustakaan digital SiBooky apakah sesuai dan mudah ditemukan oleh pemustaka. Pada indikator *resource use* terdapat item pernyataan yang berjumlah 2 item pernyataan dalam kuesioner. Berikut merupakan tabulasi data dari masing-masing item pernyataan yang terdapat pada indikator *resource use*:

a. Item pernyataan nomor 1

Pada item pernyataan nomor 1 menyatakan “Koleksi yang tersedia dapat digunakan oleh berbagai lapisan masyarakat”, pada item pernyataan nomor 1 ini responden menjawab dengan dua pernyataan yaitu *importance* (harapan

pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital). Berikut ini merupakan hasil dari jawaban yang didapatkan melalui pemustaka (responden):

Tabel 5.25 Tabulasi Data *Importance* Item Pernyataan Nomor 1 Indikator *Resource Use*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Penting (STP)	1	0	0
Tidak Penting (TP)	2	7	14
Netral (N)	3	16	48
Penting (P)	4	40	160
Sangat Penting (SP)	5	36	180
Total		99	402

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.25 tersebut dapat dilihat pernyataan *importance* (harapan pemustaka) pada item pernyataan nomor 1. Pada skala 1 (sangat tidak penting) tidak terdapat responden yang memilih, pada skala 2 (tidak penting) terdapat 7 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 16 responden yang memilih, skor 4 (penting) terdapat 40 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat penting) terdapat 36 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 1 tersebut memiliki total skor *importance* (harapan pemustaka) sebesar 402.

Tabel 5.26 Tabulasi Data *Performance* Item Pernyataan Nomor 1 Indikator *Resource Use*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
------------	-------	-----------	------

Sangat Tidak Baik (STB)	1	1	1
Tidak Baik (TB)	2	9	18
Netral (N)	3	21	63
Baik (B)	4	38	152
Sangat Baik (SB)	5	30	150
Total		99	384

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.26 tersebut dapat dilihat pernyataan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) pada item pernyataan nomor 1. Pada skala 1 (sangat tidak baik) terdapat 1 responden yang memilih, pada skala 2 (tidak baik) terdapat 9 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 21 responden yang memilih, skor 4 (baik) terdapat 38 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat baik) terdapat 30 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 1 tersebut memiliki total skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) sebesar 384.

b. Item pernyataan nomor 2

Pada item pernyataan nomor 2 menyatakan “Saya dapat menggunakan perpustakaan digital SiBooky tanpa butuh bantuan orang lain”, pada item pernyataan nomor 2 ini responden menjawab dengan dua pernyataan yaitu *importance* (harapan pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital). Berikut ini merupakan hasil dari jawaban yang didapatkan melalui pemustaka (responden):

Tabel 5.27 Tabulasi Data *Importance* Item Pernyataan Nomor 2 Indikator *Resource Use*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Penting (STP)	1	0	0
Tidak Penting (TP)	2	4	8
Netral (N)	3	20	60
Penting (P)	4	36	144
Sangat Penting (SP)	5	39	195
Total		99	407

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.27 tersebut dapat dilihat pernyataan *importance* (harapan pemustaka) pada item pernyataan nomor 2. Pada skala 1 (sangat tidak penting) tidak terdapat responden yang memilih, pada skala 2 (tidak penting) terdapat 4 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 20 responden yang memilih, skor 4 (penting) terdapat 36 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat penting) terdapat 39 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 2 tersebut memiliki total skor *importance* (harapan pemustaka) sebesar 407.

Tabel 5.28 Tabulasi Data *Performance* Item Pernyataan Nomor 2 Indikator *Resource Use*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Baik (STB)	1	2	2
Tidak Baik (TB)	2	8	16
Netral (N)	3	24	72

Baik (B)	4	35	140
Sangat Baik (SB)	5	30	150
Total		99	380

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.28 tersebut dapat dilihat pernyataan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) pada item pernyataan nomor 2. Pada skala 1 (sangat tidak baik) terdapat 1 responden yang memilih, pada skala 2 (tidak baik) terdapat 8 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 24 responden yang memilih, skor 4 (baik) terdapat 35 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat baik) terdapat 30 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 2 tersebut memiliki total skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) sebesar 380.

6. Indikator *evaluating collection*

Pada indikator *evaluating collection* menjelaskan tentang evaluasi koleksi perpustakaan digital yang berasal dari saran para pemustaka. Pada indikator *evaluating collection* terdapat item pernyataan yang berjumlah 2 item pernyataan dalam kuesioner. Berikut merupakan tabulasi data dari masing-masing item pernyataan yang terdapat pada indikator *evaluating collection*:

a. Item pernyataan nomor 1

Pada item pernyataan nomor 1 menyatakan “Saya dapat memberikan saran terhadap koleksi yang saya butuhkan”, pada item pernyataan nomor 1 ini responden menjawab dengan dua pernyataan yaitu *importance* (harapan pemustaka) dan

performance (kualitas layanan perpustakaan digital). Berikut ini merupakan hasil dari jawaban yang didapatkan melalui pemustaka (responden):

Tabel 5.29 Tabulasi Data *Importance* Item Pernyataan Nomor 1 Indikator *Evaluating Collection*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Penting (STP)	1	1	1
Tidak Penting (TP)	2	5	10
Netral (N)	3	23	69
Penting (P)	4	45	180
Sangat Penting (SP)	5	25	125
Total		99	385

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.29 tersebut dapat dilihat pernyataan *importance* (harapan pemustaka) pada item pernyataan nomor 1. Pada skala 1 (sangat tidak penting) terdapat 1 responden yang memilih, pada skala 2 (tidak penting) terdapat 5 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 23 responden yang memilih, skor 4 (penting) terdapat 45 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat penting) terdapat 25 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 1 tersebut memiliki total skor *importance* (harapan pemustaka) sebesar 385.

Tabel 5.30 Tabulasi Data *Performance* Item Pernyataan Nomor 1 Indikator *Evaluating Collection*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Baik (STB)	1	0	0

Tidak Baik (TB)	2	8	16
Netral (N)	3	35	105
Baik (B)	4	31	124
Sangat Baik (SB)	5	25	125
Total		99	370

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.30 tersebut dapat dilihat pernyataan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) pada item pernyataan nomor 1. Pada skala 1 (sangat tidak baik) tidak terdapat responden yang memilih, pada skala 2 (tidak baik) terdapat 8 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 35 responden yang memilih, skor 4 (baik) terdapat 31 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat baik) terdapat 25 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 1 tersebut memiliki total skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) sebesar 370.

b. Item pernyataan nomor 2

Pada item pernyataan nomor 2 menyatakan “Saya dapat berkomunikasi dengan petugas mengenai koleksi yang tidak dapat saya akses”, pada item pernyataan nomor 2 ini responden menjawab dengan dua pernyataan yaitu *importance* (harapan pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital). Berikut ini merupakan hasil dari jawaban yang didapatkan melalui pemustaka (responden):

Tabel 5.31 Tabulasi Data *Importance* Item Pernyataan Nomor 2 Indikator *Evaluating Collection*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Penting (STP)	1	0	0
Tidak Penting (TP)	2	6	12
Netral (N)	3	22	66
Penting (P)	4	44	176
Sangat Penting (SP)	5	27	135
Total		99	389

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.31 tersebut dapat dilihat pernyataan *importance* (harapan pemustaka) pada item pernyataan nomor 2. Pada skala 1 (sangat tidak penting) tidak terdapat responden yang memilih, pada skala 2 (tidak penting) terdapat 6 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 22 responden yang memilih, skor 4 (penting) terdapat 44 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat penting) terdapat 27 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 2 tersebut memiliki total skor *importance* (harapan pemustaka) sebesar 389.

Tabel 5.32 Tabulasi Data *Performance* Item Pernyataan Nomor 2 Indikator *Evaluating Collection*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Baik (STB)	1	0	0
Tidak Baik (TB)	2	9	18
Netral (N)	3	31	93

Baik (B)	4	36	144
Sangat Baik (SB)	5	23	115
Total		99	370

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.32 tersebut dapat dilihat pernyataan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) pada item pernyataan nomor 2. Pada skala 1 (sangat tidak baik) tidak terdapat responden yang memilih, pada skala 2 (tidak baik) terdapat 9 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 31 responden yang memilih, skor 4 (baik) terdapat 36 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat baik) terdapat 23 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 2 tersebut memiliki total skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) sebesar 370.

7. Indikator *DL as community for users*

Pada indikator *DL as community for users* menjelaskan tentang bagaimana perpustakaan digital SiBooky dapat menjadi wadah berinteraksi pemustaka dengan pengembang dan peninjau. Pada indikator *DL as community for users* terdapat 1 item pernyataan dalam kuesioner. Item pernyataan tersebut menyatakan “Saya dapat berinteraksi dengan komunitas yang berada di dalam perpustakaan digital SiBooky dengan mudah”. Pada item pernyataan tersebut responden menjawab dengan dua pernyataan yaitu *importance* (harapan pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital). Berikut ini merupakan hasil dari jawaban yang didapatkan melalui pemustaka (responden):

Tabel 5.33 Tabulasi Data *Importance* Item Pernyataan Indikator *DL as community for users*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Penting (STP)	1	0	0
Tidak Penting (TP)	2	6	12
Netral (N)	3	33	99
Penting (P)	4	36	144
Sangat Penting (SP)	5	24	120
Total		99	375

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.33 tersebut dapat dilihat pernyataan *importance* (harapan pemustaka) pada item pernyataan indikator *DL as community for users*. Pada skala 1 (sangat tidak penting) tidak terdapat responden yang memilih, pada skala 2 (tidak penting) terdapat 6 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 33 responden yang memilih, skor 4 (penting) terdapat 36 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat penting) terdapat 24 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan tersebut memiliki total skor *importance* (harapan pemustaka) sebesar 375.

Tabel 5.34 Tabulasi Data Tabulasi Data *Performance* Item Pernyataan Indikator *DL as community for users*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Baik (STB)	1	1	1
Tidak Baik (TB)	2	18	36

Netral (N)	3	38	114
Baik (B)	4	28	112
Sangat Baik (SB)	5	14	70
Total		99	333

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.32 tersebut dapat dilihat pernyataan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) pada item pernyataan indikator *DL as community for users*. Pada skala 1 (sangat tidak baik) terdapat 1 responden yang memilih, pada skala 2 (tidak baik) terdapat 18 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 38 responden yang memilih, skor 4 (baik) terdapat 28 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat baik) terdapat 14 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan tersebut memiliki total skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) sebesar 333.

8. Indikator *DL as community for developers*

Pada indikator *DL as community for developers* menjelaskan tentang mengulas bagaimana perpustakaan digital SiBooky dapat menjadi wadah berinteraksi pengembang dengan pemustaka dan peninjau. Pada indikator *DL as community for developers* terdapat 1 item pernyataan dalam kuesioner. Item pernyataan tersebut menyatakan “Pada perpustakaan digital SiBooky terdapat wadah untuk berinteraksi antara pengembang dengan pemustaka dan peninjau”. Pada item pernyataan tersebut responden menjawab dengan dua pernyataan yaitu *importance* (harapan pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan

digital). Berikut ini merupakan hasil dari jawaban yang didapatkan melalui pemustaka (responden):

Tabel 5.35 Tabulasi Data *Importance* Item Pernyataan Indikator *DL as community for developers*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Penting (STP)	1	0	0
Tidak Penting (TP)	2	9	18
Netral (N)	3	26	78
Penting (P)	4	44	176
Sangat Penting (SP)	5	20	100
Total		99	372

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.35 tersebut dapat dilihat pernyataan *importance* (harapan pemustaka) pada item pernyataan indikator *DL as community for developers*. Pada skala 1 (sangat tidak penting) tidak terdapat responden yang memilih, pada skala 2 (tidak penting) terdapat 9 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 26 responden yang memilih, skor 4 (penting) terdapat 44 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat penting) terdapat 20 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan tersebut memiliki total skor *importance* (harapan pemustaka) sebesar 372.

Tabel 5.36 Tabulasi Data Tabulasi Data *Performance* Item Pernyataan Indikator *DL as community for developers*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Baik (STB)	1	4	4
Tidak Baik (TB)	2	17	34
Netral (N)	3	30	90
Baik (B)	4	34	136
Sangat Baik (SB)	5	14	70
Total		99	334

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.36 tersebut dapat dilihat pernyataan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) pada item pernyataan indikator *DL as community for developers*. Pada skala 1 (sangat tidak baik) terdapat 4 responden yang memilih, pada skala 2 (tidak baik) terdapat 17 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 30 responden yang memilih, skor 4 (baik) terdapat 34 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat baik) terdapat 14 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan tersebut memiliki total skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) sebesar 334.

9. Indikator *DL as community for reviewers*

Pada indikator *DL as community for reviewers* menjelaskan tentang bagaimana perpustakaan digital SiBooky dapat menjadi wadah berinteraksi peninjau dengan pemustaka dan pengembang. Pada indikator *DL as community for reviewers* terdapat 1 item pernyataan dalam kuesioner. Item pernyataan tersebut

menyatakan “Pada perpustakaan digital SiBooky terdapat wadah untuk berinteraksi antara peninjau dengan pengembang dan pemustaka”. Pada item pernyataan tersebut responden menjawab dengan dua pernyataan yaitu *importance* (harapan pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital). Berikut ini merupakan hasil dari jawaban yang didapatkan melalui pemustaka (responden):

Tabel 5.37 Tabulasi Data *Importance* Item Pernyataan Indikator *DL as community for reviewers*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Penting (STP)	1	1	1
Tidak Penting (TP)	2	5	10
Netral (N)	3	30	90
Penting (P)	4	40	160
Sangat Penting (SP)	5	23	115
Total		99	376

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.37 tersebut dapat dilihat pernyataan *importance* (harapan pemustaka) pada item pernyataan indikator *DL as community for reviewers*. Pada skala 1 (sangat tidak penting) terdapat 1 responden yang memilih, pada skala 2 (tidak penting) terdapat 5 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 30 responden yang memilih, skor 4 (penting) terdapat 40 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat penting) terdapat 23 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan tersebut memiliki total skor *importance* (harapan pemustaka) sebesar 376.

Tabel 5.38 Tabulasi Data Tabulasi Data *Performance* Item Pernyataan Indikator *DL as community for developers*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Baik (STB)	1	0	0
Tidak Baik (TB)	2	19	38
Netral (N)	3	30	90
Baik (B)	4	34	136
Sangat Baik (SB)	5	16	80
Total		99	344

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.38 tersebut dapat dilihat pernyataan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) pada item pernyataan indikator *DL as community for reviewers*. Pada skala 1 (sangat tidak baik) tidak terdapat responden yang memilih, pada skala 2 (tidak baik) terdapat 19 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 30 responden yang memilih, skor 4 (baik) terdapat 34 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat baik) terdapat 16 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan tersebut memiliki total skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) sebesar 344.

10. Indikator *copyright*

Pada indikator *copyright* yang menjelaskan tentang bagaimana pengelolaan hak cipta pada perpustakaan digital SiBooky, apakah terdapat simbol hak cipta yang berasal dari pembuatnya. Pada indikator *copyright* terdapat item pernyataan yang

berjumlah 2 item pernyataan dalam kuesioner. Berikut merupakan tabulasi data dari masing-masing item pernyataan yang terdapat pada indikator *copyright*:

a. Item pernyataan nomor 1

Pada item pernyataan nomor 1 yang menyatakan “Pada perpustakaan digital SiBooky, telah terdapatnya hak cipta pada setiap koleksi”, pada item pernyataan nomor 1 ini responden menjawab dengan dua pernyataan yaitu *importance* (harapan pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital). Berikut ini merupakan hasil dari jawaban yang didapatkan melalui pemustaka (responden):

Tabel 5.39 Tabulasi Data *Importance* Item Pernyataan Nomor 1 Indikator *Copyright*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Penting (STP)	1	1	1
Tidak Penting (TP)	2	5	10
Netral (N)	3	20	60
Penting (P)	4	42	168
Sangat Penting (SP)	5	31	155
Total		99	394

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.39 tersebut dapat dilihat pernyataan *importance* (harapan pemustaka) pada item pernyataan nomor 1. Pada skala 1 (sangat tidak penting) terdapat 1 responden yang memilih, pada skala 2 (tidak penting) terdapat 5 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 20 responden yang memilih, skor 4 (penting) terdapat 42 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat penting)

terdapat 31 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 1 tersebut memiliki total skor *importance* (harapan pemustaka) sebesar 394.

Tabel 5.40 Tabulasi Data *Performance* Item Pernyataan Nomor 1 Indikator *Copyright*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Baik (STB)	1	4	4
Tidak Baik (TB)	2	13	26
Netral (N)	3	33	99
Baik (B)	4	28	112
Sangat Baik (SB)	5	21	105
Total		99	346

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.40 tersebut dapat dilihat pernyataan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) pada item pernyataan nomor 1. Pada skala 1 (sangat tidak baik) terdapat 4 responden yang memilih, pada skala 2 (tidak baik) terdapat 13 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 33 responden yang memilih, skor 4 (baik) terdapat 28 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat baik) terdapat 21 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 1 tersebut memiliki total skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) sebesar 346.

c. Item pernyataan nomor 2

Pada item pernyataan nomor 2 yang menyatakan “Koleksi dapat saya akses secara leluasa tanpa adanya rasa kekhawatiran terhadap pelanggaran hak cipta”,

pada item pernyataan nomor 2 ini responden menjawab dengan dua pernyataan yaitu *importance* (harapan pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital). Berikut ini merupakan hasil dari jawaban yang didapatkan melalui pemustaka (responden):

Tabel 5.41 Tabulasi Data *Importance* Item Pernyataan Nomor 2 Indikator *Copyright*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Penting (STP)	1	1	1
Tidak Penting (TP)	2	7	14
Netral (N)	3	22	66
Penting (P)	4	36	144
Sangat Penting (SP)	5	33	165
Total		99	390

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.41 tersebut dapat dilihat pernyataan *importance* (harapan pemustaka) pada item pernyataan nomor 2. Pada skala 1 (sangat tidak penting) terdapat 1 responden yang memilih, pada skala 2 (tidak penting) terdapat 7 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 22 responden yang memilih, skor 4 (penting) terdapat 36 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat penting) terdapat 33 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 2 tersebut memiliki total skor *importance* (harapan pemustaka) sebesar 390.

Tabel 5.42 Tabulasi Data *Performance* Item Pernyataan Nomor 2 Indikator
Copyright

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Baik (STB)	1	0	0
Tidak Baik (TB)	2	8	16
Netral (N)	3	20	60
Baik (B)	4	42	168
Sangat Baik (SB)	5	29	145
Total		99	389

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.22 tersebut dapat dilihat pernyataan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) pada item pernyataan nomor 2. Pada skala 1 (sangat tidak baik) tidak terdapat responden yang memilih, pada skala 2 (tidak baik) terdapat 8 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 20 responden yang memilih, skor 4 (baik) terdapat 42 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat baik) terdapat 29 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 2 tersebut memiliki total skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) sebesar 389.

11. Indikator *role of federations*

Pada indikator *role of federations federations* menjelaskan tentang aspek ketergunaan fitur-fitur yang terdapat pada perpustakaan digital SiBooky. Pada indikator *role of federations* terdapat 1 item pernyataan dalam kuesioner. Item pernyataan tersebut menyatakan “Saya dapat mengakses koleksi perpustakaan digital lain melalui perpustakaan digital sibooky”. Pada item pernyataan tersebut

responden menjawab dengan dua pernyataan yaitu *importance* (harapan pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital). Berikut ini merupakan hasil dari jawaban yang didapatkan melalui pemustaka (responden):

Tabel 5.43 Tabulasi Data *Importance* Item Pernyataan Indikator *Role of Federations*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Penting (STP)	1	2	2
Tidak Penting (TP)	2	6	12
Netral (N)	3	23	69
Penting (P)	4	40	160
Sangat Penting (SP)	5	28	140
Total		99	383

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.43 tersebut dapat dilihat pernyataan *importance* (harapan pemustaka) pada item pernyataan indikator *role of federations*. Pada skala 1 (sangat tidak penting) terdapat 2 responden yang memilih, pada skala 2 (tidak penting) terdapat 6 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 23 responden yang memilih, skor 4 (penting) terdapat 40 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat penting) terdapat 28 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan tersebut memiliki total skor *importance* (harapan pemustaka) sebesar 383.

Tabel 5.44 Tabulasi Data *Performance* Item Pernyataan Indikator *Role of Federations*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Baik (STB)	1	3	3
Tidak Baik (TB)	2	16	32
Netral (N)	3	37	111
Baik (B)	4	25	100
Sangat Baik (SB)	5	18	90
Total		99	336

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.44 tersebut dapat dilihat pernyataan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) pada item pernyataan indikator *role of federations*. Pada skala 1 (sangat tidak baik) terdapat 3 responden yang memilih, pada skala 2 (tidak baik) terdapat 16 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 37 responden yang memilih, skor 4 (baik) terdapat 25 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat baik) terdapat 18 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan tersebut memiliki total skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) sebesar 336.

12. Indikator *DL sustainability*

Pada indikator *DL sustainability* menjelaskan tentang menjelaskan tentang pengembangan perpustakaan digital SiBooky yang telah melewati proses evaluasi serta proses berjalannya perpustakaan digital SiBooky. Pada indikator *DL sustainability* terdapat item pernyataan yang berjumlah 2 item pernyataan dalam

kuesioner. Berikut merupakan tabulasi data dari masing-masing item pernyataan yang terdapat pada indikator *DL sustainability*:

a. Item pernyataan nomor 1

Pada item pernyataan nomor 1 yang menyatakan “Perpustakaan digital SiBooky menawarkan kegiatan pengembangan bagi diri saya maupun komunitas saya”, pada item pernyataan nomor 1 ini responden menjawab dengan dua pernyataan yaitu *importance* (harapan pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital). Berikut ini merupakan hasil dari jawaban yang didapatkan melalui pemustaka (responden):

Tabel 5.45 Tabulasi Data *Importance* Item Pernyataan Nomor 1 Indikator *DL sustainability*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Penting (STP)	1	2	2
Tidak Penting (TP)	2	5	10
Netral (N)	3	22	66
Penting (P)	4	49	196
Sangat Penting (SP)	5	21	105
Total		99	379

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.45 tersebut dapat dilihat pernyataan *importance* (harapan pemustaka) pada item pernyataan nomor 1. Pada skala 1 (sangat tidak penting) terdapat 2 responden yang memilih, pada skala 2 (tidak penting) terdapat 5 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 22 responden yang memilih,

skor 4 (penting) terdapat 49 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat penting) terdapat 21 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 1 tersebut memiliki total skor *importance* (harapan pemustaka) sebesar 379.

Tabel 5.46 Tabulasi Data *Performance* Item Pernyataan Nomor 1 Indikator *DL sustainability*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Baik (STB)	1	0	0
Tidak Baik (TB)	2	11	22
Netral (N)	3	29	87
Baik (B)	4	43	172
Sangat Baik (SB)	5	16	80
Total		99	361

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.46 tersebut dapat dilihat pernyataan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) pada item pernyataan nomor 1. Pada skala 1 (sangat tidak baik) tidak terdapat responden yang memilih, pada skala 2 (tidak baik) terdapat 11 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 29 responden yang memilih, skor 4 (baik) terdapat 43 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat baik) terdapat 16 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 1 tersebut memiliki total skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) sebesar 361.

b. Item pernyataan nomor 2

Pada item pernyataan nomor 2 yang menyatakan “Perpustakaan digital SiBooky memberikan pembaharuan ketika saya memberi masukan”, pada item pernyataan nomor 2 ini responden menjawab dengan dua pernyataan yaitu *importance* (harapan pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital). Berikut ini merupakan hasil dari jawaban yang didapatkan melalui pemustaka (responden):

Tabel 5.47 Tabulasi Data *Importance* Item Pernyataan Nomor 2 Indikator *DL sustainability*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Penting (STP)	1	0	0
Tidak Penting (TP)	2	9	18
Netral (N)	3	24	72
Penting (P)	4	42	168
Sangat Penting (SP)	5	24	120
Total		99	378

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.47 tersebut dapat dilihat pernyataan *importance* (harapan pemustaka) pada item pernyataan nomor 2. Pada skala 1 (sangat tidak penting) tidak terdapat responden yang memilih, pada skala 2 (tidak penting) terdapat 9 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 24 responden yang memilih, skor 4 (penting) terdapat 42 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat penting) terdapat

24 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 2 tersebut memiliki total skor *importance* (harapan pemustaka) sebesar 378.

Tabel 5.48 Tabulasi Data *Performance* Item Pernyataan Nomor 2 Indikator *DL sustainability*

Pernyataan	Skala	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Baik (STB)	1	3	3
Tidak Baik (TB)	2	16	32
Netral (N)	3	29	87
Baik (B)	4	34	136
Sangat Baik (SB)	5	17	85
Total		99	343

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.48 tersebut dapat dilihat pernyataan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) pada item pernyataan nomor 2. Pada skala 1 (sangat tidak baik) terdapat 3 responden yang memilih, pada skala 2 (tidak baik) terdapat 16 responden yang memilih, pada skala 3 (netral) terdapat 29 responden yang memilih, skor 4 (baik) terdapat 34 responden yang memilih, dan skor 5 (sangat baik) terdapat 17 orang responden yang memilih. Pada item pernyataan nomor 2 tersebut memiliki total skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) sebesar 343.

Kemudian untuk mengetahui nilai *gap* dari kualitas layanan perpustakaan digital SiBoky dengan cara menggunakan pengurangan dari rata-rata skor *Importance* (harapan pemustaka) dan rata-rata skor *Performance* (kualitas layanan

perpustakaan digital) berdasarkan indikator metode *DigiQUAL*, apabila nilai *gap* yang dihasilkan dari pengurangan tersebut negatif maka kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky tersebut belum terpenuhi atau dapat dibilang tidak sesuai ekspektasi pemustaka yang menggunakan layanan. Rata-rata skor skor *Importance* (harapan pemustaka) dan rata-rata skor *Performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) didapatkan dari hasil pembagian antara jumlah responden yang sebanyak 99 orang dengan masing-masing jumlah total dari *Importance* (harapan pemustaka) dan *Performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) pada setiap item pernyataan.

5.2.1.1 Analisis Kesenjangan Indikator *Accessibility*

Pada indikator *accessibility* menjelaskan mengenai kemudahan penggunaan perpustakaan digital *sibooky* ketika digunakan oleh pemustaka. Pada indikator *accessibility* terdapat item pernyataan yang berjumlah 3 item pernyataan dalam kuesioner. Dapat disimak di bawah ini merupakan perhitungan rata-rata skor *importance* (harapan pemustaka) dan rata-rata skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) berdasarkan indikator *accessibility*:

Tabel 5.49 Analisis Kesenjangan Indikator *Accessibility*

Item	Rata-Rata <i>Importance</i> (Harapan Pemustaka)	Rata-Rata <i>Performance</i> (Kualitas Layanan Perpustakaan Digital)	Gap (P-I)
1	4,00	3,87	-0,13
2	4,09	3,75	-0,34
3	4,12	4,11	-0,01

Sumber: Olah Data Pribadi

Dapat dilihat pada Tabel 5.49 item pernyataan yang memiliki nilai *gap* paling besar terdapat pada item nomor 2 yang menyatakan “Saya merasakan

kemudahan ketika menggunakan perpustakaan digital SiBooky” dengan nilai *gap* sebesar -0,34. Selanjutnya, diikuti oleh item nomor 1 yang memiliki pernyataan “Saya dapat mengakses perpustakaan digital SiBooky dengan sangat nyaman” dengan nilai *gap* sebesar -0,13. Item pernyataan yang memiliki nilai *gap* paling kecil dengan jumlah -0,01 yaitu item pernyataan nomor 3 dengan pernyataan “Saya merasakan kemudahan ketika menggunakan perpustakaan digital SiBooky”.

Pada indikator *accessibility* nilai *gap* yang dihasilkan keseluruhannya negatif. Dapat dikatakan pada indikator *accessibility* kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky masih jauh dari harapan pemustaka. Nilai *gap* terbesar dihasilkan pada item nomor 2 yang menyatakan menyatakan “Saya merasakan kemudahan ketika menggunakan perpustakaan digital SiBooky” dengan nilai *gap* sebesar -0,34.

5.2.1.2 Analisis Kesenjangan Indikator *Navigability*

Pada indikator *navigability* yang menjelaskan tentang kemampuan perpustakaan digital SiBooky yang memungkinkan pemustaka menemukan informasi yang dibutuhkannya secara efektif. Pada indikator *navigability* terdapat memiliki 3 item pernyataan. Dapat disimak di bawah ini merupakan perhitungan rata-rata skor *importance* (harapan pemustaka) dan rata-rata skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) berdasarkan indikator *navigability*:

Tabel 5.50 Analisis Kesenjangan Indikator *Navigability*

Item	Rata-Rata <i>Importance</i> (Harapan Pemustaka)	Rata-Rata <i>Performance</i> (Kualitas Layanan Perpustakaan Digital)	<i>Gap</i> (P-I)
1	4,01	3,65	-0,36
2	4,00	3,70	-0,30
3	4,12	3,90	-0,22

Sumber: Olah Data Pribadi

Dapat dilihat pada Tabel 5.50 item pernyataan yang memiliki nilai *gap* terbesar yaitu terdapat pada item nomor 1 yang menyatakan “Saya sangat mudah menemukan informasi pada perpustakaan digital SiBooky” dengan *gap* sebesar -0,36. Lalu, item nomor 2 yang memiliki pernyataan “Saya dapat menemukan informasi yang dibutuhkan pada perpustakaan digital SiBooky” dengan nilai *gap* sebesar -0,30. Nilai *gap* terkecil pada indikator *navigability* yaitu pada item nomor 3 yang memiliki nilai *gap* sebesar -0,22, dengan pernyataan “Fitur *search box* dapat membantu saya menemukan informasi dengan mudah”.

Pada indikator *navigability* nilai *gap* yang dihasilkan keseluruhannya negatif. Dapat dikatakan pada indikator *navigability* kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky masih jauh dari harapan pemustaka. Nilai *gap* terbesar yaitu terdapat pada item nomor 1 yang menyatakan “Saya sangat mudah menemukan informasi pada perpustakaan digital SiBooky” dengan *gap* sebesar -0,36.

5.2.1.3 Analisis Kesenjangan Indikator *Interoperability*

Pada indikator *interoperability* menjelaskan kemampuan perpustakaan digital SiBooky yang dapat berinteraksi dengan berbagai macam sistem yang melalui protokol tertentu. Dalam indikator *interoperability* terdapat item pernyataan sebanyak 2 item. Dapat disimak di bawah ini merupakan perhitungan rata-rata skor *importance* (harapan pemustaka) dan rata-rata skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) berdasarkan indikator *interoperability*:

Tabel 5.51 Analisis Kesenjangan Indikator *Interoperability*

Item	Rata-Rata <i>Importance</i> (Harapan Pemustaka)	Rata-Rata <i>Performance</i> (Kualitas Layanan Perpustakaan Digital)	Gap (P-I)
1	3,99	3,73	-0,26
2	3,93	3,80	-0,13

Sumber: Olah Data Pribadi

Dapat dilihat pada Tabel 5.51 nilai *gap* paling besar yang dimiliki dalam indikator *interoperability* yaitu pada item nomor 1 yang memiliki pernyataan “Saya dapat mengakses perpustakaan digital SiBooky tanpa adanya kendala” dengan nilai *gap* sebesar -0,26. Lalu, item nomor 2 memiliki nilai *gap* sebesar -0,13 dengan pernyataan “Terdapatnya sinergitas dengan fitur-fitur yang tersedia pada perpustakaan digital SiBooky”.

Pada indikator *interoperability* nilai *gap* yang dihasilkan keseluruhannya negatif. Dapat dikatakan pada indikator *interoperability* kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky masih jauh dari harapan pemustaka. Nilai *gap* terbesar yaitu terdapat pada item nomor 1 yang memiliki pernyataan “Saya dapat mengakses perpustakaan digital SiBooky tanpa adanya kendala” dengan nilai *gap* sebesar -0,26.

5.2.1.4 Analisis Kesenjangan Indikator *Collection Building*

Pada indikator *collection building* yang menjelaskan tentang keterbaharuan serta pemeliharaan koleksi yang terdapat pada perpustakaan digital SiBooky. Dalam indikator *collection building* terdapat item pernyataan sebanyak 3 item. Dapat disimak di bawah ini merupakan perhitungan rata-rata skor *importance* (harapan

pemustaka) dan rata-rata skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) berdasarkan indikator *collection building*:

Tabel 5.52 Analisis Kesenjangan Indikator *Collection Building*

Item	Rata-Rata <i>Importance</i> (Harapan Pemustaka)	Rata-Rata <i>Performance</i> (Kualitas Layanan Perpustakaan Digital)	<i>Gap</i> (P-I)
1	3,91	3,49	-0,41
2	3,97	3,54	-0,43
3	3,94	3,59	-0,35

Sumber: Olah Data Pribadi

Dapat dilihat pada Tabel 5.52 nilai *gap* paling besar yaitu pada nomor item pernyataan nomor 2 dengan pernyataan “Terdapat koleksi yang dapat membantu saya menyelesaikan sebuah pekerjaan atau tugas” dengan nilai *gap* sebesar -0,43. Lalu, item pernyataan nomor 1 dengan pernyataan "Perpustakaan digital SiBooky menyediakan mengenai koleksi-koleksi terkini” memiliki nilai *gap* sebesar -0,41. Nilai *gap* terkecil yang terdapat pada indikator *collection building* yaitu item pernyataan nomor 3 yang memiliki nilai *gap* sebesar -0,35 dengan pernyataan “Perpustakaan digital SiBooky memberikan saya petunjuk mengenai koleksi yang saya butuhkan lebih banyak”.

Pada indikator *collection building* nilai *gap* yang dihasilkan keseluruhannya negatif. Dapat dikatakan pada indikator *collection building* kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky masih jauh dari harapan pemustaka. Nilai *gap* terbesar yaitu terdapat pada item pernyataan nomor 2 dengan pernyataan “Terdapat koleksi yang dapat membantu saya menyelesaikan sebuah pekerjaan atau tugas” dengan nilai *gap* sebesar -0,43.

5.2.1.5 Analisis Kesenjangan Indikator *Resource Use*

Pada indikator *resource use* menjelaskan tentang koleksi yang digunakan oleh pemustaka pada perpustakaan digital SiBooky apakah sesuai dan mudah ditemukan oleh pemustaka. Dalam indikator *resource use* terdapat 2 item pernyataan. Dapat disimak di bawah ini merupakan perhitungan rata-rata skor *importance* (harapan pemustaka) dan rata-rata skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) berdasarkan indikator *resource use*:

Tabel 5.53 Analisis Kesenjangan Indikator *Resource Use*

Item	Rata-Rata <i>Importance</i> (Harapan Pemustaka)	Rata-Rata <i>Performance</i> (Kualitas Layanan Perpustakaan Digital)	Gap (P-I)
1	4,06	3,88	-0,18
2	4,11	3,84	-0,27

Sumber: Olah Data Pribadi

Dapat dilihat pada Tabel 5.53 nilai *gap* terbesar yang dimiliki pada indikator *resource use* yaitu sebesar -0,27 yang terdapat pada item pernyataan nomor 2 dengan pernyataan “Saya dapat menggunakan perpustakaan digital SiBooky tanpa butuh bantuan orang lain”. Lalu, item pernyataan nomor 1 tersebut memiliki nilai *gap* sebesar -0,18 dengan pernyataan “Koleksi yang tersedia dapat digunakan oleh berbagai lapisan masyarakat”.

Pada indikator *resource use* nilai *gap* yang dihasilkan keseluruhannya negatif. Dapat dikatakan pada indikator *resource use* kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky masih jauh dari harapan pemustaka. Nilai *gap* terbesar yaitu terdapat pada item pernyataan nomor 2 dengan pernyataan “Saya dapat menggunakan perpustakaan digital SiBooky tanpa butuh bantuan orang lain”.

5.2.1.6 Analisis Kesenjangan Indikator *Evaluating Collections*

Pada indikator *evaluating collections* menjelaskan tentang evaluasi koleksi perpustakaan digital SiBooky yang berasal dari saran para pemustaka. Dalam indikator *evaluating collections* terdapat 2 item pernyataan. Dapat disimak di bawah ini merupakan perhitungan rata-rata skor *importance* (harapan pemustaka) dan rata-rata skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) berdasarkan indikator *evaluating collections*:

Tabel 5.54 Analisis Kesenjangan Indikator *Evaluating Collections*

Item	Rata-Rata <i>Importance</i> (Harapan Pemustaka)	Rata-Rata <i>Performance</i> (Kualitas Layanan Perpustakaan Digital)	Gap (P-I)
1	3,89	3,74	-0,15
2	3,93	3,74	-0,19

Sumber: Olah Data Pribadi

Dapat dilihat pada Tabel 5.54 nilai *gap* terbesar yang dimiliki pada indikator ini sebesar -0,19 yang terdapat dalam item pernyataan nomor 2 dengan pernyataan “Saya dapat berkomunikasi dengan petugas mengenai koleksi yang tidak dapat saya akses”. Lalu, pada item pernyataan nomor 1 dengan pernyataan “Saya dapat memberikan saran terhadap koleksi yang saya butuhkan” memiliki nilai *gap* sebesar -0,15.

Pada indikator *evaluating collections* nilai *gap* yang dihasilkan keseluruhannya negatif. Dapat dikatakan pada indikator *evaluating collections* kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky masih jauh dari harapan pemustaka. Nilai *gap* terbesar yaitu terdapat pada dalam item pernyataan nomor 2 dengan

pernyataan “Saya dapat berkomunikasi dengan petugas mengenai koleksi yang tidak dapat saya akses”.

5.2.1.7 Analisis Kesenjangan Indikator *DL as community for users*

Pada indikator *DL as community for users* menjelaskan tentang bagaimana suatu perpustakaan digital dapat menjadi wadah berinteraksi pemustaka dengan pengembang dan peninjau. Dalam indikator *DL as community for users* terdapat 1 item pernyataan. Dapat disimak di bawah ini merupakan perhitungan rata-rata skor *importance* (harapan pemustaka) dan rata-rata skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) berdasarkan indikator *DL as community for users*:

Tabel 5.55 Analisis Kesenjangan Indikator *DL as community for users*

Item	Rata-Rata <i>Importance</i> (Harapan Pemustaka)	Rata-Rata <i>Performance</i> (Kualitas Layanan Perpustakaan Digital)	Gap (P-I)
1	3,79	3,36	-0,42

Sumber: Olah Data Pribadi

Dapat dilihat pada Tabel 5.55 pada item pernyataan tersebut memiliki nilai *gap* sebesar -0,42. Item pernyataan tersebut menyatakan “Saya dapat berinteraksi dengan komunitas yang berada di dalam perpustakaan digital SiBooky dengan mudah”. Dapat dikatakan dalam indikator *DL as community for users* bahwasanya masih jauh dari harapan pemustaka. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil nilai *gap* yang dimilikinya memiliki hasil yang negatif.

5.2.1.8 Analisis Kesenjangan Indikator *DL as community for developers*

Pada indikator *DL as community for developers* menjelaskan tentang bagaimana suatu perpustakaan digital dapat menjadi wadah berinteraksi pengembang dengan pemustaka dan peninjau. Dalam indikator *DL as community for developers* terdapat 1 item pernyataan. Dapat disimak di bawah ini merupakan perhitungan rata-rata skor *importance* (harapan pemustaka) dan rata-rata skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) berdasarkan indikator *DL as community for developers*:

Tabel 5.56 Analisis Kesenjangan Indikator *DL as community for developers*

Item	Rata-Rata <i>Importance</i> (Harapan Pemustaka)	Rata-Rata <i>Performance</i> (Kualitas Layanan Perpustakaan Digital)	Gap (P-I)
1	3,76	3,37	-0,38

Sumber: Olah Data Pribadi

Dapat dilihat pada Tabel 5.56 pada item pernyataan tersebut memiliki nilai *gap* sebesar -0,38. Item pernyataan tersebut menyatakan “Pada perpustakaan digital SiBooky terdapat wadah untuk berinteraksi antara pengembang dengan pemustaka dan peninjau”. Dapat dikatakan dalam indikator *DL as community for developers* bahwasanya masih jauh dari harapan pemustaka. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil nilai *gap* yang dimilikinya memiliki hasil yang negatif.

5.2.1.9 Analisis Kesenjangan Indikator *DL as community for reviewers*

Pada indikator *DL as community for reviewers* menjelaskan tentang bagaimana suatu perpustakaan digital dapat menjadi wadah berinteraksi peninjau dengan pemustaka dan pengembang. Dalam indikator *DL as community for reviewers* terdapat 1 item pernyataan. Dapat disimak di bawah ini merupakan perhitungan rata-rata skor *importance* (harapan pemustaka) dan rata-rata skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) berdasarkan indikator *DL as community for reviewers*:

Tabel 5.57 Analisis Kesenjangan Indikator *DL as community for reviewers*

Item	Rata-Rata <i>Importance</i> (Harapan Pemustaka)	Rata-Rata <i>Performance</i> (Kualitas Layanan Perpustakaan Digital)	Gap (P-I)
1	3,80	3,47	-0,32

Sumber: Olah Data Pribadi

Dapat dilihat pada Tabel 5.57 pada item pernyataan tersebut memiliki nilai *gap* sebesar -0,32. Item pernyataan tersebut menyatakan “Pada perpustakaan digital SiBooky terdapat wadah untuk berinteraksi antara peninjau dengan pengembang dan pemustaka”. Dapat dikatakan dalam indikator *DL as community for reviewers* bahwasanya masih jauh dari harapan pemustaka. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil nilai *gap* yang dimilikinya memiliki hasil yang negatif.

5.2.1.10 Analisis Kesenjangan Indikator *Copyright*

Pada indikator *copyright* menjelaskan mengenai bagaimana pengelolaan hak cipta pada perpustakaan digital SiBooky, apakah terdapat simbol hak cipta yang berasal

dari pembuatnya. Dalam indikator *copyright* terdapat item pernyataan sebanyak 2 item. Dapat disimak di bawah ini merupakan perhitungan rata-rata skor *importance* (harapan pemustaka) dan rata-rata skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) berdasarkan indikator *copyright*:

Tabel 5.58 Analisis Kesenjangan Indikator *Copyright*

Item	Rata-Rata <i>Importance</i> (Harapan Pemustaka)	Rata-Rata <i>Performance</i> (Kualitas Layanan Perpustakaan Digital)	<i>Gap</i> (P-I)
1	3,98	3,82	-0,16
2	3,94	3,93	-0,01

Sumber: Olah Data Pribadi

Dapat dilihat pada Tabel 5.58 nilai *gap* terbesar yang terdapat dalam item pernyataan nomor 1 yaitu sebesar -0,16 dengan pernyataan “Pada perpustakaan digital SiBooky, telah terdapatnya hak cipta pada setiap koleksi”. Lalu, item pernyataan nomor 2 memiliki nilai *gap* sebesar -0,01 dengan pernyataan “Koleksi dapat saya akses secara leluasa tanpa adanya rasa kekhawatiran terhadap pelanggaran hak cipta”.

Pada indikator *copyright* nilai *gap* yang dihasilkan keseluruhannya negatif. Dapat dikatakan pada indikator *evaluating collections* kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky masih jauh dari harapan pemustaka. Nilai *gap* terbesar yaitu terdapat pada dalam item pernyataan nomor 1 dengan pernyataan “Pada perpustakaan digital SiBooky, telah terdapatnya hak cipta pada setiap koleksi”.

5.2.1.11 Analisis Kesenjangan Indikator *Role of Federations*

Pada indikator *role of federations* menjelaskan tentang mengulas aspek ketergunaan fitur-fitur yang terdapat pada perpustakaan digital SiBooky. Pada indikator *role of federations* memiliki 1 item pernyataan yang menempati nomor. Dapat disimak di bawah ini merupakan perhitungan rata-rata skor *importance* (harapan pemustaka) dan rata-rata skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) berdasarkan indikator *role of federations*:

Tabel 5.59 Analisis Kesenjangan Indikator *Role of Federations*

Item	Rata-Rata <i>Importance</i> (Harapan Pemustaka)	Rata-Rata <i>Performance</i> (Kualitas Layanan Perpustakaan Digital)	Gap (P-I)
1	3,87	3,39	-0,47

Sumber: Olah Data Pribadi

Dapat dilihat pada Tabel 5.59 pada item pernyataan tersebut memiliki nilai *gap* sebesar -0,47. Item pernyataan tersebut menyatakan “Saya dapat mengakses koleksi perpustakaan digital lain melalui perpustakaan digital SiBooky”. Dapat dikatakan dalam indikator *role of federations* bahwasanya masih jauh dari harapan pemustaka. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil nilai *gap* yang dimilikinya memiliki hasil yang negatif.

5.2.1.12 Analisis Kesenjangan Indikator *DL Sustainability*

Pada indikator *DL sustainability* menjelaskan tentang pengembangan perpustakaan digital SiBooky. Yang telah melewati proses evaluasi serta proses berjalannya perpustakaan digital SiBooky tersebut. Pada indikator *DL sustainability* memiliki 2 item pernyataan. Dapat disimak di bawah ini merupakan perhitungan rata-rata skor

importance (harapan pemustaka) dan rata-rata skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) berdasarkan indikator *DL sustainability*:

Tabel 5.60 Analisis Kesenjangan Indikator *DL sustainability*

Item	Rata-Rata <i>Importance</i> (Harapan Pemustaka)	Rata-Rata <i>Performance</i> (Kualitas Layanan Perpustakaan Digital)	Gap (P-I)
1	3,83	3,65	-0,18
2	3,82	3,46	-0,35

Sumber: Olah Data Pribadi

Dapat dilihat pada Tabel 5.60 nilai *gap* terbesar yang dihasilkan dalam indikator *DL sustainability* terdapat pada item pernyataan nomor 2 sebesar -0,35 dengan pernyataan “Perpustakaan digital *SiBooky* memberikan pembaharuan ketika saya memberi masukan”. Lalu, item pernyataan nomor 1 memiliki nilai *gap* sebesar -0,18 dengan pernyataan “Perpustakaan digital *SiBooky* menawarkan kegiatan pengembangan bagi diri saya maupun komunitas saya”.

Pada indikator *DL sustainability* nilai *gap* yang dihasilkan keseluruhannya negatif. Dapat dikatakan pada indikator *DL sustainability* kualitas layanan perpustakaan digital *SiBooky* masih jauh dari harapan pemustaka. Nilai *gap* terbesar yaitu terdapat pada dalam item pernyataan nomor 2 dengan pernyataan “Perpustakaan digital *SiBooky* memberikan pembaharuan ketika saya memberi masukan”.

5.2.1.13 Analisis Kesenjangan Keseluruhan Indikator Metode *DigiQUAL*

Pada pembahasan ini merupakan analisis kesenjangan berdasarkan indikator metode *DigiQUAL*. Pembahasan ini untuk mengetahui letak nilai *gap* dan terbesar

dan terkecil yang dihasilkan pada setiap item pernyataan berdasarkan indikator metode *DigiQUAL*. Dapat disimak di bawah ini merupakan perhitungan rata-rata skor *importance* (harapan pemustaka) dan rata-rata skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) berdasarkan indikator metode *DigiQUAL*:

Tabel 5.61 Analisis Kesenjangan Keseluruhan

Indikator	Item	Rata-Rata <i>Importance</i> (Harapan Pemustaka)	Rata-Rata <i>Performance</i> (Kualitas Layanan Perpustakaan Digital)	Gap (P-I)
<i>Accessibility</i>	1	4,00	3,87	-0,13
	2	4,09	3,75	-0,34
	3	4,12	4,11	-0,01
<i>Navigability</i>	4	4,01	3,65	-0,36
	5	4,00	3,70	-0,30
	6	4,12	3,90	-0,22
<i>Interoperability</i>	7	3,99	3,73	-0,26
	8	3,93	3,80	-0,13
<i>Collection Building</i>	9	3,91	3,49	-0,41
	10	3,97	3,54	-0,43
	11	3,94	3,59	-0,35
<i>Resource Use</i>	12	4,06	3,88	-0,18
	13	4,11	3,84	-0,27
<i>Evaluating Collections</i>	14	3,89	3,74	-0,15
	15	3,93	3,74	-0,19
<i>DL as community for users</i>	16	3,79	3,36	-0,42
<i>DL as community for developers</i>	17	3,76	3,37	-0,38
<i>DL as community for reviewers</i>	18	3,80	3,47	-0,32
<i>Copyright</i>	19	3,98	3,82	-0,16
	20	3,94	3,93	-0,01
<i>Role of Federations</i>	21	3,87	3,39	-0,47
<i>DL Sustainability</i>	22	3,83	3,65	-0,18
	23	3,82	3,46	-0,35

Sumber: Olah Data Pribadi

Dari Tabel 5.61 dapat dilihat bahwasanya hasil analisis kesenjangan berdasarkan indikator metode *DigiQUAL* tersebut menghasilkan nilai *gap* yang seluruhnya bernilai negatif. Semakin besar nilai *gap* yang dihasilkan oleh layanan perpustakaan digital SiBooky menandakan bahwasanya kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky tersebut belum memenuhi harapan pemustaka ketika menggunakan layanan perpustakaan digital SiBooky. Hal tersebut juga dijelaskan oleh Wijaya (2018) bahwa semakin tinggi kesenjangan, semakin besar pula pemisah antara harapan dan kualitas yang diperoleh oleh pengguna. Namun, terdapat beberapa item pernyataan yang hampir seimbang antara *importance* (harapan pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) yaitu item pernyataan yang memiliki nilai *gap* sebesar -0,01 yang terdapat pada item pernyataan nomor 3 dan 20. Item pernyataan nomor 3 dan 20 memiliki pernyataan “Saya dapat mengakses Perpustakaan digital SiBooky kapanpun dan dimanapun berada ketika membutuhkannya” dan “Koleksi dapat saya akses secara leluasa tanpa adanya rasa kekhawatiran terhadap pelanggaran hak cipta”. Lalu, terdapat juga nilai *gap* sebesar -0,47 antara *importance* (harapan pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital). Nilai *gap* tersebut merupakan *gap* terbesar yang dihasilkan antara *importance* (harapan pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) pada perpustakaan digital SiBooky. Nilai *gap* tersebut dihasilkan oleh item pernyataan nomor 21 dengan pernyataan “Saya dapat mengakses koleksi perpustakaan digital lain melalui perpustakaan digital SiBooky”.

5.2.2 Analisis Kuadran

Pada pembahasan sebelumnya mengenai analisis kesenjangan menghasilkan bahwa seluruh *gap* yang dihasilkan pada setiap item pernyataan berdasarkan metode *DigiQUAL* tersebut bernilai negatif. Pada analisis kuadran ini memiliki tujuan untuk mengetahui posisi item pernyataan berdasarkan metode *DigiQUAL* yang mempengaruhi terhadap kepuasan pemustaka serta sebagai saran upaya perbaikan atas layanan perpustakaan digital SiBooky dalam meningkatkan kualitasnya. Dalam analisis kuadran menggunakan rata-rata skor *importance* (harapan pemustaka) dan rata-rata skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) berdasarkan *DigiQUAL* yang nantinya akan membentuk kuadran sebagaimana rata-rata skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) sebagai sumbu x dan *importance* (harapan pemustaka) sebagai sumbu y. Untuk rata-rata skor *importance* (harapan pemustaka) dan rata-rata skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) dapat dilihat pada Tabel 5.62 di bawah ini.

Tabel 5.62 Rata - Rata Skor *Importance* dan *Performance*

Indikator	Item	Rata-Rata <i>Importance</i> (Harapan Pemustaka)	Rata-Rata <i>Performance</i> (Kualitas Layanan Perpustakaan Digital)	Kuadran
<i>Accessibility</i>	1	4,00	3,87	II
	2	4,09	3,75	II
	3	4,12	4,11	II
<i>Navigability</i>	4	4,01	3,65	I
	5	4,00	3,70	II
	6	4,12	3,90	II
<i>Interoperability</i>	7	3,99	3,73	II
	8	3,93	3,80	IV
	9	3,91	3,49	III

<i>Collection Building</i>	10	3,97	3,54	I
	11	3,94	3,59	III
<i>Resource Use</i>	12	4,06	3,88	II
	13	4,11	3,84	II
<i>Evaluating Collections</i>	14	3,89	3,74	IV
	15	3,93	3,74	IV
<i>DL as community for users</i>	16			III
		3,79	3,36	
<i>DL as community for developers</i>	17			III
		3,76	3,37	
<i>DL as community for reviewers</i>	18			III
		3,80	3,47	
<i>Copyright</i>	19	3,98	3,82	II
	20	3,94	3,93	IV
<i>Role of Federations</i>	21			III
		3,87	3,39	
<i>DL Sustainability</i>	22	3,83	3,65	III
	23	3,82	3,46	III
Rata-rata (<i>Mean</i>)		3.95043478	3.6860869	

Sumber: Olah Data Pribadi

Pada Tabel 5.62 merupakan rata-rata skor pada setiap item pernyataan *importance* (harapan pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital). Setelah mendapatkan rata-rata skor, lalu membuat diagram kuadran. Diagram kuadran tersebut terdiri dari IV kuadran, tentunya pada setiap item pernyataan tersebut menempati kuadran yang berbeda-beda. Setiap kuadran menggambarkan kondisi masing-masing sebuah item pernyataan apakah perlu diperbaiki, dipertahankan, didiskusikan, dan diabaikan. Diagram kuadran tersebut dibatasi oleh masing-masing rata-rata skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) sebagai sumbu x sebesar (3.6860869) dan rata-rata skor *importance* (harapan pemustaka) sebagai sumbu y sebesar (3.95043478).

Dapat dilihat juga pada Tabel 5.62 bahwa setiap item pernyataan berdasarkan indikator metode *DigiQUAL* tersebut telah menempati kuadran-

kuadran yang digunakan untuk menentukan bahwasanya item tersebut perlu diperbaiki, dipertahankan, didiskusikan ulang, dan diabaikan. Pada indikator *accessibility* yang menjelaskan mengenai kemudahan penggunaan perpustakaan digital SiBooky ketika digunakan oleh pemustaka. Pada indikator tersebut terdapat 3 item pernyataan yang terletak pada kuadran II, item pernyataan tersebut antara lain menyatakan tentang “Saya dapat mengakses perpustakaan digital SiBooky dengan sangat nyaman”, “Saya merasakan kemudahan ketika menggunakan perpustakaan digital SiBooky”, dan “Saya dapat mengakses Perpustakaan digital SiBooky kapanpun dan dimanapun berada ketika membutuhkannya”. Sehingga pada item pernyataan yang terdapat pada indikator *accessibility* perlu dipertahankan sebagaimana mestinya, karena keseluruhan item pernyataan tersebut terletak pada kuadran II yang memiliki keterangan “pertahankan prestasi” sebagaimana dijelaskan item pernyataan yang terdapat pada kuadran II memiliki hasil kualitas layanan dan harapan pemustaka memiliki hasil yang sama atau seimbang.

Pada indikator *navigability* yang menjelaskan tentang kemampuan perpustakaan digital SiBooky yang memungkinkan pemustaka menemukan informasi yang dibutuhkan secara efektif. Pada item pernyataan tersebut terdapat 3 item pernyataan yang terletak pada kuadran I dan II. Item pernyataan yang terdapat pada kuadran I yaitu item pernyataan nomor 4 yang menyatakan “Saya sangat mudah menemukan informasi pada perpustakaan digital SiBooky dan item pernyataan yang terdapat pada kuadran II yaitu item pernyataan nomor 5 dan 6, item tersebut menyatakan “Saya dapat menemukan informasi yang dibutuhkan pada perpustakaan digital SiBooky” dan “Fitur *search box* dapat membantu saya

menemukan informasi dengan mudah”. Sehingga pada indikator *navigability* terdapat item pernyataan yang perlu dilakukannya perbaikan yaitu item pernyataan nomor 4 dikarenakan item pernyataan tersebut terdapat pada kuadran I yang memiliki keterangan “prioritas utama” yang dapat dijelaskan bahwa item pernyataan yang terdapat pada kuadran I tersebut memiliki hasil harapan pemustaka yang tinggi dibandingkan dengan kualitas layanan yang dihasilkan dan terdapat item pernyataan yang perlu dipertahankan semestinya karena terdapat pada kuadran II yang menyatakan “pertahankan prestasi” yaitu item pernyataan nomor 5 dan 6, sebagaimana dijelaskan item pernyataan yang terdapat pada kuadran II memiliki hasil kualitas layanan dan harapan pemustaka memiliki hasil yang sama atau seimbang.

Pada indikator *interoperability* yang menjelaskan kemampuan perpustakaan digital SiBooky yang dapat berinteraksi dengan berbagai macam sistem yang melalui protokol tertentu. Dalam indikator *interoperability* terdapat item pernyataan sebanyak 2 item, kedua item pernyataan tersebut masuk pada kuadran yang berbeda-beda yaitu pada item pernyataan nomor 7 yang menyatakan “Saya dapat mengakses perpustakaan digital SiBooky tanpa adanya kendala” terdapat pada kuadran II dan item pernyataan nomor 8 yang menyatakan “Terdapatnya sinergitas dengan fitur-fitur yang tersedia pada perpustakaan digital SiBooky” terdapat pada kuadran IV. Sehingga pada indikator *interoperability*, item pernyataan ada yang perlu dipertahankan semestinya yaitu pada item pernyataan nomor 7 karena terdapat pada kuadran II yang memiliki keterangan “pertahankan prestasi” sebagaimana dijelaskan item pernyataan yang terdapat pada kuadran II

memiliki hasil kualitas layanan dan harapan pemustaka memiliki hasil yang sama atau seimbang. Dan ada item pernyataan yang perlu diabaikan karena item pernyataan tersebut masuk pada kuadran IV yang memiliki keterangan “berlebihan” dikarenakan item pernyataan tersebut memiliki kualitas layanan yang tinggi dibandingkan dengan apa yang diharapkan pemustaka maka item pernyataan tersebut perlu diabaikan.

Pada indikator *collection building* yang menjelaskan tentang keterbaharuan serta pemeliharaan koleksi yang terdapat pada perpustakaan digital SiBooky. Dalam indikator *collection building* tersebut terdapat item pernyataan sebanyak 3 item, item pernyataan terdapat pada nomor 9, 10, dan 11. Pada indikator *collection building* terdapat 1 item pernyataan yang masuk pada kuadran I yaitu item pernyataan nomor 10 yang menyatakan “Terdapat koleksi yang dapat membantu saya menyelesaikan sebuah pekerjaan atau tugas” dan 2 item item pernyataan yang terdapat pada kuadran III yaitu item pernyataan nomor 9 dan 11 yang menyatakan “Perpustakaan digital SiBooky menyediakan mengenai koleksi-koleksi terkini” dan “Perpustakaan digital SiBooky memberikan saya petunjuk mengenai koleksi yang saya butuhkan lebih banyak”. Sehingga pada indikator *collection building* terdapat item yang perlu dilakukannya perbaikan yaitu pada item nomor 10 dikarenakan item pernyataan tersebut terdapat pada kuadran I yang memiliki keterangan “prioritas utama” yang dapat dijelaskan bahwa item pernyataan yang terdapat pada kuadran I tersebut memiliki hasil harapan pemustaka yang tinggi dibandingkan dengan kualitas layanan yang dihasilkan dan terdapat pula item pernyataan yang perlu didiskusikan ulang oleh pengelola yaitu item pernyataan nomor 9 dan 11

dikarenakan item pernyataan tersebut terdapat pada kuadran III yang memiliki keterangan “prioritas rendah” dapat dijelaskan bahwasanya item pernyataan yang masuk pada kuadran III ini memiliki hasil antara harapan dan kualitas layanan yang sama-sama rendah.

Pada indikator *resource use* menjelaskan tentang koleksi yang digunakan oleh pemustaka pada perpustakaan digital SiBooky apakah sesuai dan mudah ditemukan oleh pemustaka. Dalam indikator *resource use* terdapat 2 item pernyataan yaitu item pernyataan nomor 12 dan 13. Pada indikator *resource use* kedua item pernyataan tersebut terdapat pada kuadran II, kedua item pernyataan tersebut menyatakan “Koleksi yang tersedia dapat digunakan oleh berbagai lapisan masyarakat” dan “Saya dapat menggunakan perpustakaan digital *SiBooky* tanpa butuh bantuan orang lain”. Sehingga pada item pernyataan yang terdapat pada indikator *resource use* perlu dipertahankan sebagaimana mestinya, karena keseluruhan item pernyataan tersebut terletak pada kuadran II yang memiliki keterangan “pertahankan prestasi” sebagaimana dijelaskan item pernyataan yang terdapat pada kuadran II memiliki hasil kualitas layanan dan harapan pemustaka memiliki hasil yang sama atau seimbang.

Pada indikator *evaluating collections* menjelaskan tentang evaluasi koleksi perpustakaan digital SiBooky yang berasal dari saran para pemustaka. Dalam indikator ini terdapat 2 item pernyataan yaitu item pernyataan nomor 14 dan 15. Pada indikator *evaluating collections* kedua item pernyataan tersebut terdapat pada kuadran IV, kedua item pernyataan tersebut menyatakan “Saya dapat memberikan saran terhadap koleksi yang saya butuhkan” dan “Saya dapat berkomunikasi dengan

petugas mengenai koleksi yang tidak dapat saya akses”. Sehingga kedua item pernyataan tersebut perlu diabaikan karena item pernyataan tersebut masuk pada kuadran IV yang memiliki keterangan “berlebihan” dikarenakan item pernyataan tersebut memiliki kualitas yang tinggi dibandingkan dengan apa yang diharapkan pemustaka maka item pernyataan tersebut perlu diabaikan.

Pada indikator *DL as community for users, developers, dan reviewer* tersebut menjelaskan bahwa perpustakaan digital SiBooky dapat menjadi wadah komunikasi antara pengguna, pengembang, dan peninjau. Masing-masing dalam indikator tersebut memiliki 1 item pernyataan yang terdapat pada nomor 16, 17, dan 18. Ketiga item pernyataan tersebut terdapat pada kuadran III, ketiga item pernyataan tersebut menyatakan “Saya dapat berinteraksi dengan komunitas yang berada di dalam perpustakaan digital SiBooky dengan mudah”, “Pada perpustakaan digital SiBooky terdapat wadah untuk berinteraksi antara pengembang dengan pemustaka dan peninjau”, dan “Pada perpustakaan digital SiBooky terdapat wadah untuk berinteraksi antara peninjau dengan pengembang dan pemustaka”. Sehingga ketiga item pernyataan tersebut perlu didiskusikan ulang oleh pengelola dikarenakan item pernyataan tersebut terdapat pada kuadran III yang memiliki keterangan “prioritas rendah” dapat dijelaskan bahwasanya item pernyataan yang masuk pada kuadran III ini memiliki hasil antara harapan dan kualitas layanan yang sama-sama rendah.

Pada indikator *copyright* menjelaskan mengenai bagaimana pengelolaan hak cipta pada perpustakaan digital SiBooky, apakah terdapat simbol hak cipta yang berasal dari pembuatnya. Dalam indikator *copyright* terdapat item pernyataan

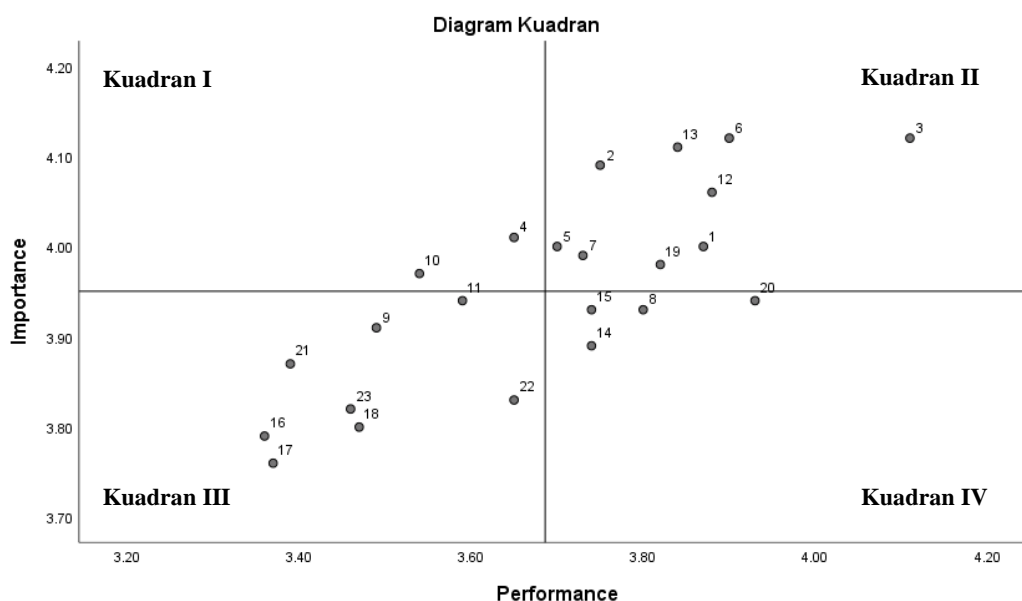
sebanyak 2 item pernyataan, item pernyataan tersebut terletak pada nomor 19 dan 20. Pada indikator *copyright* kedua item pernyataan tersebut menempati kuadran yang berbeda pada item pernyataan nomor 19 yang menyatakan “Pada perpustakaan digital SiBooky, telah terdapatnya hak cipta pada setiap koleksi” terdapat pada kuadran II dan item pernyataan nomor 20 yang menyatakan “Koleksi dapat saya akses secara leluasa tanpa adanya rasa kekhawatiran terhadap pelanggaran hak cipta”. Sehingga pada indikator *copyright* terdapat item pernyataan yang perlu dipertahankan semestinya yaitu item pernyataan nomor 19 dikarenakan item pernyataan tersebut terletak pada kuadran II yang memiliki keterangan “pertahankan prestasi” sebagaimana dijelaskan item pernyataan tersebut memiliki hasil kualitas layanan dan harapan pemustaka memiliki hasil yang sama atau seimbang dan terdapat item yang perlu diabaikan yaitu item pernyataan nomor 20 dikarenakan item pernyataan tersebut masuk pada kuadran IV yang memiliki keterangan “berlebihan” dikarenakan item pernyataan tersebut memiliki kualitas yang tinggi dibandingkan dengan apa yang diharapkan pemustaka maka item pernyataan tersebut perlu diabaikan.

Pada indikator *role of federations* menjelaskan tentang mengulas aspek ketergunaan fitur-fitur yang terdapat pada perpustakaan digital SiBooky. Pada indikator *role of federations* memiliki 1 item pernyataan yang terdapat pada nomor 21. Item pernyataan tersebut menyatakan “Saya dapat mengakses koleksi perpustakaan digital lain melalui perpustakaan digital SiBooky” dan item pernyataan tersebut terdapat pada kuadran III. Sehingga pada indikator *role of federations* ini item pernyataan perlu didiskusikan ulang oleh pengelola karena item

pernyataan tersebut terdapat pada kuadran III yang memiliki keterangan “prioritas rendah” dapat dijelaskan bahwasanya item pernyataan yang masuk pada kuadran III ini memiliki hasil antara harapan dan kualitas layanan yang sama-sama rendah.

Dan yang terakhir yaitu indikator *DL sustainability*. Pada indikator *DL sustainability* menjelaskan tentang menjelaskan tentang pengembangan perpustakaan digital SiBooky yang telah melewati proses evaluasi serta proses berjalannya perpustakaan digital SiBooky. Pada indikator *DL sustainability* terdapat 2 item pernyataan yaitu nomor 22 dan 23. Kedua item pernyataan tersebut menyatakan “Perpustakaan digital SiBooky menawarkan kegiatan pengembangan bagi diri saya maupun komunitas saya” dan “Perpustakaan digital *SiBooky* memberikan pembaharuan ketika saya memberi masukan”, serta kedua item pernyataan tersebut terdapat pada kuadran III. Sehingga pada indikator *DL sustainability* ini keseluruhan item pernyataan perlu didiskusikan ulang oleh pengelola karena item pernyataan tersebut terdapat pada kuadran III yang memiliki keterangan “prioritas rendah” dapat dijelaskan bahwasanya item pernyataan yang masuk pada kuadran III ini memiliki hasil antara harapan dan kualitas layanan yang sama-sama rendah. Dapat disimak di bawah ini merupakan hasil diagram kuadran berdasarkan indikator metode *DigiQUAL* yang terbagi atas 4 kuadran:

Gambar 5.1 Diagram Kuadran



Sumber: Olah Data Pribadi

Dapat dilihat pada Gambar 5.1. tersebut merupakan hasil diagram kuadran dari item-item pernyataan berdasarkan indikator metode *DigiQUAL*. Item-item pernyataan tersebut terletak pada kuadran-kuadran yang berbeda-beda, berikut merupakan penjelasan item-item yang terletak pada kuadran yang berbeda-beda:

A. Kuadran I

Pada kuadran I memiliki nama yaitu prioritas utama. Maksud prioritas utama adalah item pernyataan yang terdapat kuadran I sebaiknya diprioritaskan untuk diperbaiki/ ditingkatkan terlebih dahulu oleh pihak pengelola karena hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pemustaka dalam menggunakan perpustakaan digital SiBooky. Item pernyataan yang masuk dalam kuadran ini memiliki harapan pemustaka yang lebih tinggi dibandingkan dengan kualitas layanan perpustakaan digital. Sedangkan item pernyataan yang terdapat pada

kuadran I yaitu item nomor 4 dan item nomor 10. Dapat dilihat pada Tabel 5.63 di bawah ini merupakan pernyataan item yang masuk pada kuadran I.

Tabel 5.63 Item Pernyataan Kuadran I

Indikator	Item	Pernyataan
<i>Navigability</i>	4	Saya sangat mudah menemukan informasi pada perpustakaan digital SiBooky.
<i>Collection Building</i>	10	Terdapat koleksi yang dapat membantu saya menyelesaikan sebuah pekerjaan atau tugas.

Sumber: Data Pribadi

B. Kuadran II

Kuadran II ini memiliki nama lain yaitu pertahankan prestasi. Pertahankan prestasi ini dimaksudkan pada item pernyataan yang masuk dalam kuadran II ini harus dipertahankan sebagaimana mestinya, karena item pernyataan kuadran II ini dapat dibilang sudah memenuhi harapan pemustaka dan kualitas layanan perpustakaan digital meskipun masih terdapatnya *gap* antara keduanya. Namun, pada item pernyataan yang masuk pada kuadran II ini tidak perlu dilakukannya perbaikan. Item-item pernyataan yang terdapat pada kuadran kedua ini yaitu item nomor 1, 2, 3, 5, 6, 7, 12, 13, dan 19. Pernyataan mengenai item pernyataan yang terdapat pada kuadran II dapat dilihat pada Tabel 5.64 di bawah ini.

Tabel 5.64 Item Pernyataan Kuadran II

Indikator	Item	Pernyataan
<i>Accessibility</i>	1	Saya dapat mengakses perpustakaan digital SiBooky dengan sangat nyaman.
	2	Saya merasakan kemudahan ketika menggunakan perpustakaan digital SiBooky.
	3	Saya dapat mengakses Perpustakaan digital <i>SiBooky</i> kapanpun dan dimanapun berada ketika membutuhkannya.

<i>Navigability</i>	5	Saya dapat menemukan informasi yang dibutuhkan pada perpustakaan digital SiBooky.
	6	Fitur <i>search box</i> dapat membantu saya menemukan informasi dengan mudah.
<i>Interoperability</i>	7	Saya dapat mengakses perpustakaan digital SiBooky tanpa adanya kendala.
<i>Resource use</i>	12	Koleksi yang tersedia dapat digunakan oleh berbagai lapisan masyarakat.
	13	Saya dapat menggunakan perpustakaan digital SiBooky tanpa butuh bantuan orang lain.
<i>Copyright</i>	19	Pada perpustakaan digital SiBooky, telah terdapatnya hak cipta pada setiap koleksi.

Sumber: Data Pribadi

C. Kuadran III

Kuadran III ini memiliki nama lain yaitu prioritas rendah. Prioritas rendah yang dimaksudkan yaitu item-item pernyataan yang terdapat pada kuadran tidak terlalu penting atau tidak perlu perhatian khusus, karena item-item pernyataan yang terdapat pada kuadran ini dapat dibilang memiliki harapan dan kualitas yang rendah menurut pandangan pemustaka. Apabila ingin dilakukan perbaikan terhadap item pernyataan yang masuk pada kuadran ini perlu diulas kembali dengan mempertimbangkan pernyataan tersebut apakah akan berdampak pada pemustaka itu sendiri nantinya. Namun, yang harus diutamakan untuk perbaikan/ peningkatan yaitu item yang masuk pada kuadran I. Item pernyataan yang masuk dalam kuadran III antara lain item nomor 9, 11, 16, 17, 18, 21, 22, dan 23. Dapat dilihat pada Tabel 5.65 di bawah ini merupakan item-item pernyataan yang masuk pada kuadran III.

Tabel 5.65 Item Pernyataan Kuadran III

Indikator	Item	Pernyataan
<i>Collection Building</i>	9	Perpustakaan digital SiBooky menyediakan mengenai koleksi-koleksi terkini.
	11	Perpustakaan digital SiBooky memberikan saya petunjuk mengenai koleksi yang saya butuhkan lebih banyak
<i>DL as community for users</i>	16	Saya dapat berinteraksi dengan komunitas yang berada di dalam perpustakaan digital SiBooky dengan mudah.
<i>DL as community for developers</i>	17	Pada perpustakaan digital SiBooky terdapat wadah untuk berinteraksi antara pengembang dengan pemustaka dan peninjau.
<i>DL as community for reviewers</i>	18	Pada perpustakaan digital SiBooky terdapat wadah untuk berinteraksi antara peninjau dengan pengembang dan pemustaka.
<i>Role of Federations</i>	21	Saya dapat mengakses koleksi perpustakaan digital lain melalui perpustakaan digital SiBooky.
<i>DL Sustainability</i>	22	Perpustakaan digital SiBooky menawarkan kegiatan pengembangan bagi diri saya maupun komunitas saya.
	23	Perpustakaan digital SiBooky memberikan pembaharuan ketika saya memberi masukan.

Sumber: Data Pribadi

D. Kuadran IV

Kuadran IV ini memiliki nama lain yaitu berlebihan. Berlebihan ini dikarenakan hasil setiap item-item pernyataan pada kualitas yang dihasilkan oleh perpustakaan *sibooky* ini terlalu berlebihan, sedangkan harapan pemustaka terhadap perpustakaan digital *sibooky* tersebut rendah. Item-item pernyataan yang masuk pada kuadran IV ini diabaikan saja atau dapat dibilang jika ingin melakukan peningkatan sebaiknya sumber dayanya dialihkan kepada item-item pernyataan yang mendapatkan hasil harapan pemustaka yang sangat tinggi.

Item pernyataan yang terdapat pada kuadran IV ini yaitu item nomor 8, 14, 15, dan 20. Dapat dilihat pada Tabel 5.66 di bawah ini merupakan pernyataan item yang masuk pada kuadran IV.

Tabel 5.66 Item Pernyataan Kuadran IV

Indikator	Item	Pernyataan
<i>Interoperability</i>	8	Terdapatnya sinergitas dengan fitur-fitur yang tersedia pada perpustakaan digital SiBooky.
<i>Evaluating Collection</i>	14	Saya dapat memberikan saran terhadap koleksi yang saya butuhkan.
	15	Saya dapat berkomunikasi dengan petugas mengenai koleksi yang tidak dapat saya akses.
<i>Copyright</i>	20	Koleksi dapat saya akses secara leluasa tanpa adanya rasa kekhawatiran terhadap pelanggaran hak cipta.

Sumber: Data Pribadi

5.3 *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer Satisfaction Index (CSI) ditentukan dengan harapan pemustaka sebelum mendapatkan layanan perpustakaan dibandingkan dengan hasil kualitas layanan perpustakaan yang diterimanya. *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan digital SiBooky secara menyeluruh. Perhitungan kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan digital SiBooky menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dapat dilihat di bawah ini.

Tabel 5.67 *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Item	Rata-Rata <i>Importance (I)</i>	Rata-Rata <i>Performance (P)</i>	Skor (P x I)
1	4,00	3,87	15,48

2	4,09	3,75	15,3375
3	4,12	4,11	16,9332
4	4,01	3,65	14,6365
5	4,00	3,70	14,8
6	4,12	3,90	16,068
7	3,99	3,73	14,8827
8	3,93	3,80	14,934
9	3,91	3,49	13,6459
10	3,97	3,54	14,0538
11	3,94	3,59	14,1446
12	4,06	3,88	15,7528
13	4,11	3,84	15,7824
14	3,89	3,74	14,5486
15	3,93	3,74	14,6982
16	3,79	3,36	12,7344
17	3,76	3,37	12,6712
18	3,80	3,47	13,186
19	3,98	3,82	15,2036
20	3,94	3,93	15,4842
21	3,87	3,39	13,1193
22	3,83	3,65	13,9795
23	3,82	3,46	13,2172

Total	90,86	84,78	335,294
--------------	--------------	--------------	----------------

Sumber: Olah Data Pribadi

Dalam menentukan persentase kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan digital *sibooky* menggunakan rumus:

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{335,294}{5.90,86} \times 100\%$$

$$CSI = 0,7380 \times 100\%$$

$$CSI = 73,80\%$$

Keterangan:

CSI : *Customer Satisfaction Index*

T : Total skor perkalian antara *Importance* (I) dengan *Performance* (P)

Y : Total skor rata-rata pada kolom *importance* atau harapan pemustaka.

Berdasarkan perhitungan *customer satisfaction index* (CSI) di atas, persentase kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky sebesar 73,80%. Hal tersebut diartikan bahwa pemustaka merasa puas terhadap layanan perpustakaan digital SiBooky, karena hasil sebesar 73,80% masuk dalam kriteria puas.

Pengkriterian mengenai hasil skor yang terdapat dalam perhitungan *customer satisfaction index* (CSI) tersebut dijelaskan oleh Fatmawati (2013) sebagaimana jika skor CSI memiliki hasil 50% ke bawah maka masuk dalam

kategori tidak puas, apabila skor CSI yang dihasilkan memiliki hasil 51% sampai dengan 80 % maka masuk dalam kategori puas, dan apabila skor CSI di atas 80% maka masuk dalam kategori sangat puas.

Pada penjelasan sebelumnya dikatakan bahwa *Customer Satisfaction Index* (CSI) ditentukan dengan harapan pemustaka sebelum mendapatkan layanan perpustakaan dibandingkan dengan hasil kualitas layanan perpustakaan. Dapat disimak pada tabel di bawah ini merupakan pemeringkatan item pernyataan yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pemustaka berdasarkan perhitungan skor rata-rata *performance* dikalikan dengan skor rata-rata *importance*.

Tabel 5.68 Pemeringkatan Skor CSI

Item	Rata-Rata <i>Importance</i> (I)	Rata-Rata <i>Performance</i> (P)	Skor (P x I)	Urutan
1	4,00	3,87	15,48	6
2	4,09	3,75	15,3375	7
3	4,12	4,11	16,9332	1
4	4,01	3,65	14,6365	13
5	4,00	3,70	14,8	11
6	4,12	3,90	16,068	2
7	3,99	3,73	14,8827	10
8	3,93	3,80	14,934	9
9	3,91	3,49	13,6459	18
10	3,97	3,54	14,0538	16
11	3,94	3,59	14,1446	15

12	4,06	3,88	15,7528	4
13	4,11	3,84	15,7824	3
14	3,89	3,74	14,5486	14
15	3,93	3,74	14,6982	12
16	3,79	3,36	12,7344	22
17	3,76	3,37	12,6712	23
18	3,80	3,47	13,186	20
19	3,98	3,82	15,2036	8
20	3,94	3,93	15,4842	5
21	3,87	3,39	13,1193	21
22	3,83	3,65	13,9795	17
23	3,82	3,46	13,2172	19

Sumber: Olah Data Pribadi

Dapat dilihat pada Tabel 5.68 merupakan skor pemeringkatan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Pada tabel tersebut item pernyataan yang memiliki urutan pertama yaitu item pernyataan nomor 4 dengan pernyataan “Saya sangat mudah menemukan informasi pada perpustakaan digital SiBooky”. Item pernyataan nomor 4 memiliki skor rata-rata *performance* dikalikan dengan skor rata-rata *importance* sebesar 16,9332 dapat dikatakan bahwasanya item nomor 4 ini memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pemustaka pada layanan perpustakaan digital SiBooky. Selanjutnya, skor rata-rata *performance* dikalikan dengan skor rata-rata *importance* terendah atau yang menempati urutan terakhir yaitu item pernyataan nomor 17 dengan pernyataan “Pada perpustakaan digital SiBooky terdapat wadah

untuk berinteraksi antara pengembang dengan pemustaka dan peninjau”, dapat dikatakan bahwasanya item pernyataan tersebut memiliki pengaruh yang rendah terhadap kepuasan pemustaka pada layanan perpustakaan digital SiBooky. Hal tersebut ditunjukkan skor rata-rata *performance* dikalikan dengan skor rata-rata *importance* memiliki hasil sebesar 12,6712.

5.4 Analisis Hasil Pembahasan

Pada pembahasan sebelumnya yaitu *importance-performance analysis* (IPA) yang menggunakan dua langkah analisis yaitu analisis kesenjangan dan analisis kuadran. Pada pembahasan analisis kesenjangan bahwa *gap* yang dihasilkan dari pengurangan antara rata-rata skor *importance* (harapan pemustaka) dan rata-rata skor *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) berdasarkan metode *DigiQUAL* pada setiap indikatornya tersebut menghasilkan nilai *gap* yang seluruhnya bernilai negatif. Semakin besar nilai *gap* yang dihasilkan oleh layanan perpustakaan digital SiBooky menandakan bahwasanya kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky tersebut belum memenuhi harapan pemustaka ketika menggunakan layanan perpustakaan digital SiBooky. Hal tersebut juga dijelaskan oleh Wijaya (2018) bahwa semakin tinggi kesenjangan, semakin besar pula pemisah antara harapan dan kualitas yang diperoleh oleh pengguna. Namun, terdapat beberapa item pernyataan yang hampir sama antara *importance* (harapan pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) yaitu item pernyataan yang memiliki nilai *gap* sebesar -0,01 yang terdapat pada item pernyataan nomor 3 dan 20. Item pernyataan nomor 3 dan 20 memiliki pernyataan “Saya dapat mengakses Perpustakaan digital SiBooky kapanpun dan dimanapun

berada ketika membutuhkannya” dan “Koleksi dapat saya akses secara leluasa tanpa adanya rasa kekhawatiran terhadap pelanggaran hak cipta”. Lalu, terdapat juga nilai *gap* sebesar -0,47 antara *importance* (harapan pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital). Nilai *gap* tersebut merupakan *gap* terbesar yang dihasilkan antara *importance* (harapan pemustaka) dan *performance* (kualitas layanan perpustakaan digital) pada perpustakaan digital SiBooky. Nilai *gap* tersebut dihasilkan oleh item pernyataan nomor 21 dengan pernyataan “Saya dapat mengakses koleksi perpustakaan digital lain melalui perpustakaan digital SiBooky”.

Sedangkan, pada analisis kuadran tersebut diketahui telah terbagi menjadi 4 kuadran yang terdiri dari kuadran I, kuadran II, kuadran III, dan kuadran IV. Pada kuadran I menyatakan bahwa item pernyataan yang masuk pada kuadran I merupakan prioritas utama untuk dilakukannya perbaikan. Disebabkan pada kuadran I tersebut dapat dibidang memiliki harapan yang lebih tinggi dibandingkan dengan kualitas layanan yang dihasilkan oleh perpustakaan digital SiBooky. Pada kuadran I terdapat 2 item pernyataan yaitu item pernyataan nomor 4 dan nomor 10. Item pernyataan nomor 4 memiliki pernyataan “Saya sangat mudah menemukan informasi pada perpustakaan digital SiBooky”. Item pernyataan ini menjelaskan tentang kemudahan pada menemukan informasi pada perpustakaan digital SiBooky. Pada item pernyataan tersebut responden (pemustaka) belum merasakan tentang kemudahan dalam menemukan informasi dalam perpustakaan digital SiBooky. Menurut Sun & Yuan (2012) salah satu fungsi dari perpustakaan digital, dimana perpustakaan digital dapat mengefisiensi waktu pemustaka dalam

melakukan pencarian informasi didalamnya dengan cara memudahkan pemustaka dalam menemukan informasi yang tersedia. Hal tersebut digunakan agar pemustaka dapat merasakan kemudahan dalam menemukan kebutuhan informasinya, sekaligus dapat mengefisiensi waktu pemustaka dalam menemukan kebutuhan informasinya. Namun, dalam pandangan pemustaka terhadap kemudahan dalam menemukan informasi pada perpustakaan digital SiBooky pernyataan tersebut masuk pada kuadran I. Dimana pemustaka memiliki harapan yang sangat tinggi mengenai kemudahan dalam menemukan informasi dalam perpustakaan digital SiBooky, tetapi pemustaka belum mendapatkan kemudahan dalam menemukan informasi yang dibutuhkannya dalam perpustakaan digital SiBooky. Sehingga, kemudahan pencarian informasi dalam perpustakaan digital SiBooky tersebut diprioritaskan untuk dilakukannya perbaikan selain dari harapan pemustaka yang tinggi, hal tersebut merupakan unsur yang penting sebuah perpustakaan digital dalam memberikan layanan kepada pemustakanya. Perbaikan yang dapat dilakukan agar perpustakaan lebih mudah menemukan informasi yang tersedia dalam perpustakaan digital *SiBooky* yaitu dengan cara dengan menambahkan informasi yang lebih lengkap, serta menambahkan fitur tentang koleksi yang memiliki topik yang sejenis apabila pemustaka mengetikkan topik tertentu pada kolom pencarian.

Selanjutnya, item pernyataan nomor 10 yang menyatakan “Terdapat koleksi yang dapat membantu saya menyelesaikan sebuah pekerjaan atau tugas”. Pada item tersebut menyatakan tentang koleksi pada perpustakaan digital SiBooky yang dapat membantu menyelesaikan tugas pemustaka. Namun, pemustaka merasakan bahwa

dalam perpustakaan digital SiBooky koleksi yang tersedia belum membantunya dalam menyelesaikan tugas tersebut masih dianggap belum sesuai harapan pemustaka. Pemustaka mengharapkan koleksi yang berada dalam perpustakaan digital SiBooky ini dapat membantunya dalam menyelesaikan sebuah tugas atau pekerjaannya, tetapi pemustaka belum dapat menyelesaikan tugas atau pekerjaannya dengan koleksi-koleksi yang berada di dalam perpustakaan digital SiBooky. Untuk mengatasi hal tersebut dalam perpustakaan digital SiBooky diperlukan untuk mengadakan kegiatan pengembangan koleksi. Pengembangan koleksi merupakan proses identifikasi kelemahan dan kekuatan koleksi yang berada dalam perpustakaan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka serta untuk mengatasi kelemahan dalam koleksi yang tersedia (Laksmi, 2019). Selain itu dalam Laksmi (2019) juga menjelaskan untuk melaksanakannya perpustakaan harus mengumpulkan alat seleksi pustaka, survei kebutuhan informasi pemustaka, survei minat pemustaka terhadap koleksi, melakukan registrasi saat diperolehnya koleksi, menyeleksi, melakukan evaluasi, dan penyiangan koleksi. Adapun tahapan dalam mengembangkan koleksi yang dijelaskan dalam Yulia (2014) Analisis pengguna; Kebijakan seleksi; Seleksi; Pengadaan; Penyiangan; dan Evaluasi. Untuk itu sebagai saran agar pemustaka dapat menemukan informasi yang dapat membantunya dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan, pengelola perlu melakukan rangkaian pengembangan koleksi pada perpustakaan digital SiBooky agar nantinya pemustaka dapat menemukan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan informasinya.

Pada kuadran II merupakan item pernyataan yang perlu dipertahankan kualitasnya, meskipun dalam analisis kesenjangan masih terdapat bernilai negatif yang artinya pada perpustakaan digital SiBooky belum mampu memenuhi harapan pemustaka. Namun, berdasarkan *importance-performance analysis* (IPA) item pernyataan yang terdapat pada kuadran II ini dianggap telah seimbang antara kualitas pada perpustakaan digital SiBooky dan apa yang diharapkan oleh pemustaka. Item-item pernyataan yang terdapat pada kuadran kedua ini yaitu item nomor 1, 2, 3, 5, 6, 7, 12, 13, dan 19. Pada item pernyataan yang terdapat pada kuadran II memiliki pernyataan antara lain seperti kemudahan akses, kenyamanan akses, akses kapanpun dan dimanapun, menemukan informasi yang dibutuhkan dalam perpustakaan digital SiBooky, fitur *search box* yang dapat membantu pemustaka dalam menemukan koleksi, koleksi yang dapat dimanfaatkan oleh seluruh pemustaka, dan pada perpustakaan digital SiBooky pemustaka melihat telah terdapatnya hak cipta pada setiap koleksi yang tersedia.

Pada kuadran III memiliki pernyataan yaitu prioritas rendah, sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya item pernyataan yang terdapat pada kuadran III ini memiliki harapan yang rendah dan kualitas layanan yang rendah. Pada kuadran III ini perlu dilakukannya perbaikan terhadap item pernyataan, namun sebelum dilakukannya perbaikan item pernyataan pada kuadran III perlu dilakukannya pengulangan kembali apakah item pernyataan tersebut memiliki dampak bagi pemustaka atau tidak. Item pernyataan yang terdapat pada kuadran III ini yaitu sebanyak 8 item pernyataan antara lain yaitu item nomor 9, 11, 17, 18, 19, 21, 22, dan 23. Pada item nomor 9 memiliki pernyataan “Perpustakaan digital SiBooky

menyediakan mengenai koleksi-koleksi terkini”. Pada item tersebut menyatakan tentang koleksi-koleksi terkini yang terdapat pada perpustakaan digital SiBooky. Pemustaka merasa bahwa koleksi yang selalu *update* tidak terlalu diharapkan dan kualitas layanan yang dihasilkan pun juga rendah. Apabila pengelola ingin melakukan perbaikan terhadap item pernyataan ini, pengelola harus menanyakan kembali kepada pemustaka mengenai perlu atau tidaknya item pernyataan ini dilakukan perbaikan. Berdasarkan penelitian Ali & Gatiti (2020) yang masih dalam suasana covid-19 menyatakan bahwa informasi-informasi terkini dalam sebuah perpustakaan merupakan hal yang penting karena berguna untuk melakukan pencegahan, penelitian, dan pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka. Apabila pengelola berkaca dengan penjelasan sebelumnya bahwa dalam perpustakaan digital SiBooky merupakan hal yang penting untuk menyediakan sebuah koleksi-koleksi terkini. Penyediaan koleksi dapat dilakukan dengan pengembangan koleksi, seperti penjelasan saran pada item pernyataan nomor 10. Tetapi pada item pernyataan ini pengelola juga harus mengikuti tren terhadap bahan pustaka yang sedang naik daun untuk penyediaan koleksi terbaru dalam perpustakaan digital SiBooky, hal tersebut dilakukan agar pemustaka merasa puas ketika menggunakan perpustakaan digital SiBooky dikarenakan terdapatnya koleksi-koleksi yang sedang naik daun.

Selanjutnya, pada item nomor 11 yang menyatakan “Perpustakaan digital SiBooky memberikan saya petunjuk mengenai koleksi yang saya butuhkan lebih banyak”. Pada item ini menyatakan tentang petunjuk koleksi yang lebih banyak pada perpustakaan digital SiBooky. Pada item ini dijelaskan mengenai petunjuk

koleksi yang ditunjukkan lebih banyak memiliki harapan yang rendah, serta dari segi kualitas layanan yang rendah. Seperti penjelasan sebelumnya, item yang terdapat pada kuadran III ini perlu dilakukan pengulasan kembali, terhadap apakah item pernyataan ini memiliki dampak yang besar ketika pemustaka menggunakan layanan perpustakaan digital SiBooky. Serta, dilihat juga dari perpustakaan digital SiBooky juga belum memiliki fitur atau layanan tersebut. Namun terdapat beberapa artikel yang membahas mengenai petunjuk koleksi yang lebih banyak, salah satunya artikel dari Wenige & Ruhland (2018) pada artikel tersebut teknologi LOD (*Linked Open Data*) digunakan untuk rekomendasi dalam temu balik pada perpustakaan digital dan menghasilkan bahwa hal tersebut dapat dijadikan alternatif dalam sebuah perpustakaan digital untuk memaksimalkan temu balik informasi di dalamnya. Maka dari itu, pengelola dapat mengadopsi teknologi LOD sebagai sarana rekomendasi dalam proses temu balik informasi pada perpustakaan digital atau dapat menggunakan teknologi sejenis yang berfungsi sebagai sarana rekomendasi koleksi dalam perpustakaan digital.

Pada item nomor 16 menyatakan “Saya dapat berinteraksi dengan komunitas yang berada di dalam perpustakaan digital SiBooky dengan mudah”. Lalu, pada item nomor 18 menyatakan “Pada perpustakaan digital SiBooky terdapat wadah untuk berinteraksi antara pengembang dengan pemustaka dan peninjau”. Dan item nomor 19 menyatakan “Pada perpustakaan digital SiBooky terdapat wadah untuk berinteraksi antara peninjau dengan pengembang dan pemustaka”. Ketiga item pernyataan tersebut memiliki maksud yang sama dimana perpustakaan digital dapat dijadikan komunikasi dengan pemustaka, pengembang, dan peninjau.

Komunikasi merupakan suatu interaksi antar manusia yang saling mempengaruhi antar satu dengan lainnya baik sengaja ataupun tidak sengaja (Sari et al., 2018). Dalam hal ini komunikasi antara komunitas pemustaka, pengembang, dan peninjau memiliki perannya masing-masing dalam sebuah perpustakaan digital tersebut. Sebagaimana komunikasi komunitas pemustaka yang berperan sebagai mencari bantuan sekaligus memberi masukan terhadap perpustakaan digital yang digunakannya, peninjau berperan untuk melanjutkan investigasi mengenai masukan yang diberikan pemustaka sekaligus berperan sebagai pemberi umpan balik terhadap pemustaka dan pengembang, dan pengembang memiliki peran untuk menjawab semua masukan pemustaka yang telah diinvestigasi oleh peninjau dan melakukan perbaikan ketika terjadinya kelemahan dalam perpustakaan digital. Meskipun item pernyataan ini memiliki harapan yang rendah dan kualitasnya juga rendah. Namun, pada item ini pengelola perlu melakukan peningkatan dengan menyediakan sarana komunikasi antara komunitas pemustaka, peninjau, dan pengembang pada perpustakaan digital SiBooky yang bertujuan agar perpustakaan digital SiBooky dapat menjadi lebih baik lagi.

Pada item nomor 21 menyatakan “Saya dapat mengakses koleksi perpustakaan digital lain melalui perpustakaan digital SiBooky”. Pada item tersebut menyatakan pada perpustakaan digital SiBooky dapat mengakses perpustakaan digital lainnya. Pada item ini pemustaka tidak terlalu mengharapkan untuk dapat mengakses perpustakaan digital lain melalui perpustakaan digital SiBooky dan kualitas yang dihasilkan pun juga rendah. Seperti penjelasan pada kuadran III, pengelola perlu melakukan mengulas kembali mengenai kepentingan item

pernyataan ini pada pemustaka. Menurut penjelasan Tedd & Large (2005) salah satu karakteristik perpustakaan digital dapat diintegrasikan dengan perpustakaan digital lainnya. Pengaksesan perpustakaan digital lain ke perpustakaan digital lainnya merupakan sebuah karakteristik atau ciri khas dari perpustakaan digital itu sendiri. Maka dari itu sebagai saran, pengelola perlu mengintegrasikan perpustakaan digital SiBooky ke perpustakaan digital lainnya seperti I-Pusnas, I-Jateng, dan lain-lain agar pemustaka dapat mendapatkan berbagai macam koleksi sesuai kebutuhannya.

Pada item nomor 22 menyatakan “Perpustakaan digital SiBooky menawarkan kegiatan pengembangan bagi diri saya maupun komunitas saya”. Pada item tersebut menyatakan tentang perpustakaan digital SiBooky menawarkan untuk pengembangan bagi komunitas pemustaka. Pada item ini pemustaka tidak mengharapkan terlalu tinggi mengenai pengembangan diri dalam perpustakaan digital SiBooky dan kualitas layanan yang dihasilkan pun juga rendah. Namun, item ini memiliki keterkaitannya dengan fungsi perpustakaan yaitu pendidikan. Dalam Basuki (1991) menjelaskan fungsi pendidikan dalam perpustakaan yaitu pemustaka dapat melakukan pembelajaran dalam perpustakaan dengan menggunakan fasilitas yang terdapat. Terkait dengan pengembangan diri pada komunitas pemustaka pada perpustakaan digital SiBooky, pengelola perlu melakukan penawaran kegiatan berupa pendidikan dengan memanfaatkan yang berada dalam perpustakaan digital SiBooky. Kegiatan pengembangan tersebut dapat berupa kegiatan bagaimana cara memaksimalkan koleksi pada perpustakaan digital, literasi digital, dan lain-lain

yang bertujuan untuk pengembangan diri bagi komunitas pemustaka pada perpustakaan digital SiBooky.

Pada item nomor 23 menyatakan “Perpustakaan digital SiBooky memberikan pembaharuan ketika saya memberi masukan”. Item pernyataan tersebut menyatakan perpustakaan digital SiBooky memberikan pembaharuan ketika terdapat masukan. Pemberian saran masukan terhadap perpustakaan atau perpustakaan digital dapat membantu pemenuhan kebutuhan koleksi dalam perpustakaan tersebut. Seperti halnya dalam Fikri (2021) pemberian saran tersebut dapat membantu untuk menambahkan katalog yang terdapat pada perpustakaan. Namun, pada perpustakaan digital SiBooky pemustaka merasa saran yang diberikan belum dapat direalisasikan oleh pengelola. Meskipun, pada item pernyataan ini item pernyataan ini tidak terlalu diharapkan oleh pemustaka dan item pernyataan ini memiliki kualitas layanan yang rendah. Meskipun, pada item pernyataan memiliki harapan yang rendah, pengelola tetap perlu melakukan perbaikan dengan cara menampung saran dan masukan dari pemustaka dan merealisasikan masukan atau saran yang mana yang dapat bermanfaat pada pemustaka. Agar pemustaka dapat memberikan masukan atau saran terus menerus terhadap perpustakaan digital SiBooky yang berguna untuk perpustakaan digital SiBooky tersebut.

Pada kuadran IV memiliki pernyataan berlebihan, meskipun semua item bernilai negatif. Namun, pada kuadran ini memiliki arti item pernyataan memiliki kualitas layanan yang tinggi serta harapan pemustaka yang rendah. Item pernyataan yang terdapat dalam pernyataan ini diabaikan saja, jika ingin melakukan sebuah perbaikan/ peningkatan sebaiknya sumber dayanya dialihkan ke item-item yang

memiliki harapan pemustaka yang lebih tinggi. Dikarenakan pemustaka berharap item pernyataan tersebut sesuai harapannya. Item pernyataan yang terdapat pada kuadran IV ini yaitu item nomor 8, 14, 15, dan 20 yang memiliki pernyataan antara lain yaitu sinergitas fitur-fitur yang terdapat pada perpustakaan digital SiBooky, pemustaka dapat memberikan saran terhadap koleksi yang dibutuhkan, berkomunikasi dengan petugas/ pustakawan jika terjadi kendala, dan merasa aman atau tidak khawatir saat mengakses koleksi yang terdapat pada perpustakaan digital SiBooky.

Meskipun berdasarkan analisis *importance-performance analysis* (IPA) masih terdapat beberapa item yang perlu dilakukan perbaikan atau peningkatan. Namun sebagian pemustaka menyatakan puas terhadap kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky berdasarkan *customer satisfaction index* (CSI) yang menghasilkan persentase sebesar 73,80%.

BAB 6

PENUTUP

6.1 Simpulan

Berdasarkan *Importance-Performance Analysis* (IPA) didapatkan bahwasanya kualitas layanan yang dihasilkan oleh perpustakaan digital SiBooky ini masih jauh dari harapan dari pemustaka, hal tersebut dapat dilihat dari nilai *gap* yang dihasilkan pada setiap indikator berdasarkan metode *DigiQUAL* memiliki hasil negatif. Nilai *gap* terbesar yaitu terdapat pada item nomor 21 yaitu sebesar -0,47, pada item pernyataan tersebut terdapat pada indikator *role of federations* yang menyatakan pada perpustakaan digital SiBooky dapat mengakses perpustakaan digital lainnya. Mengenai perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak pengelola perpustakaan digital SiBooky untuk nilai *gap* yang bernilai negatif ini dapat memperhatikan pembahasan pada analisis kuadran, perbaikan ini dapat dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan dengan memprioritaskan item pernyataan yang memasuki pada kuadran I.

Sedangkan, berdasarkan pada *customer satisfaction index* (CSI) menyatakan kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan digital *sibooky* sebesar 73,80%, hal tersebut menyatakan bahwa kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan digital *sibooky* masuk dalam kategori puas. Meskipun berdasarkan *customer satisfaction index* (CSI) menyatakan puas, pihak pengelola perpustakaan

digital SiBooky tersebut perlu meningkatkan kualitas layanan perpustakaan digital agar pemustaka merasa lebih nyaman dan peningkatan kualitas tersebut harus dilakukan secara berkelanjutan.

6.2 Saran

Berdasarkan analisis mengenai kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky menggunakan metode *DigiQUAL* masih terdapat beberapa kekurangan pada perpustakaan digital SiBooky. Hal tersebut dapat diketahui pada nilai *gap* yang dihasilkan pada setiap item pernyataan tersebut bernilai negatif. Oleh karena itu, peneliti memberikan saran untuk melakukan perbaikan atau peningkatan kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky agar pemustaka merasa lebih puas terhadap layanan yang diberikan. Saran perbaikan atau peningkatan terdapat pada item pernyataan yang masuk pada kuadran I yaitu item nomor 4 dan item nomor 10 antara lain:

1. Pada item nomor 4, menyatakan tentang kemudahan dalam menemukan informasi pada perpustakaan digital SiBooky. Saran rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan oleh pengelola adalah dengan mengoptimalkan fitur kolom pencarian dengan fitur tentang koleksi yang memiliki topik yang sejenis apabila pemustaka mengetikkan topik tertentu pada kolom pencarian. Hal tersebut dapat mempersingkat pemustaka dalam menemukan informasi dalam perpustakaan digital SiBooky.

2. Pada item nomor 10, menyatakan tentang koleksi pada perpustakaan digital SiBooky yang dapat membantu menyelesaikan tugas pemustaka. Untuk itu sebagai saran agar pemustaka dapat menemukan informasi yang dapat membantunya dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan, pengelola perlu melakukan rangkaian pengembangan koleksi yang difokuskan untuk menambah buku bahan ajar atau jurnal yang digunakan untuk menunjang kegiatan pembelajaran karena responden dalam penelitian ini sebanyak 75 % merupakan pelajar/ mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, M., & Abawajy, J. H. (2014). Digital Library Service Quality Assessment Model. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 129, 571–580. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.03.715>
- Ali, M. Y., & Gatiti, P. (2020). The COVID-19 (Coronavirus) pandemic: reflections on the roles of librarians and information professionals. *Health Information and Libraries Journal*, 37(2). <https://doi.org/10.1111/hir.12307>
- Alipour-Hafezi, M., & Amanollahi Nick, H. (2015). Evaluation of digital libraries of Iranian research institutions based on the DigiQUAL protocol. *Electronic Library*, 33(4). <https://doi.org/10.1108/EL-07-2013-0131>
- Alireza Rahimi, Soleymani, M. R., & Hashemian, A. (2018). Quality Assessment of Digital Library Services in Isfahan University of Medical Sciences, Iran, from the Users' Perspectives. *Health Information Management*, 15(1), 46–49. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22122/him.v15i1.3410>
- Association of Research Libraries. (2005). *DigiQUAL : Charting Digital Library Service Quality*. <http://www.digiquall.org/>, diakses pada 28 Oktober 2022.
- Azwar, S. (2009). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Basuki, S. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*.
- Creswell, J. W. (2003). Research design Qualitative quantitative and mixed methods approaches. *Research Design Qualitative Quantitative and Mixed Methods Approaches*. <https://doi.org/10.3109/08941939.2012.723954>

- Darma, B. (2021). Statistika Penelitian Menggunakan Spss (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2). In *Guepedia*.
- Fikri, K. (2021). Konsep Pembaharuan Sistem Katalog Perpustakaan (Studi Kasus: Perpustakaan Universitas Di D.I Yogyakarta). *Jurnal Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 6(3). <https://doi.org/10.25077/teknosi.v6i3.2020.116-128>
- Fatmawati, E. (2011). Kajian Teoritis Mengenai Metode LibQUAL+TM untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan. *Jurnal Ilmiah Kepustakawanan "Libraria,"* 1(1).
- Fatmawati, E. (2013). *Matabaru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL ke LibQUAL+TM*. Bogor: Sagung Seto.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). Multivariate Data Analysis. In *Vectors*. <https://doi.org/10.1016/j.ijpharm.2011.02.019>
- Hartono, H. (2017). Strategi Pengembangan Perpustakaan Digital Dalam Membangun Aksesibilitas InformasI: Sebuah Kajian Teoritis pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam di Indonesia. *UNILIB : Jurnal Perpustakaan*, 8(1), 75–91. <https://doi.org/10.20885/unilib.vol8.iss1.art7>
- Hendryadi, Tricahyadinata, I., & Zannat, R. (2019). *Metode Penelitian : Pedoman Penelitian Bisnis dan Akademik*. Lembaga Pengembangan Manajemen dan Publikasi Imperium.
- Internet, A. P. J. (2022). <https://apjii.or.id/berita/detail/apjii-di-indonesia-digital->

outlook-2022_857, diakses pada 16 September 2022.

Jabeen, M., Qinjian, Y., Yihan, Z., Jabeen, M., & Imran, M. (2017). Usability study of digital libraries: An analysis of user perception, satisfaction, challenges, and opportunities at university libraries of Nanjing, China. *Library Collections, Acquisition and Technical Services*, 40(1–2).
<https://doi.org/10.1080/14649055.2017.1331654>

Jasfar, F. (2005). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Ghalia Indonesia.

Junaidi. (2010). R Tabel Product Moment. *Art &Photos*, 4.
<https://www.slideshare.net/hendrayudha9028/19-tabelnilaikritisrpearson>

Kurniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z.. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pandiva Buku.

Kyrillidou, M., Cook, C., & Lincoln, Y. (2009). Digital library service quality: What does it look like? In *Evaluation of Digital Libraries: An Insight Into Useful Applications and Methods*. <https://doi.org/10.1016/B978-1-84334-484-1.50010-7>

Kyrillidou, M., & Giersch, S. (2005). Developing the DigiQUAL protocol for digital library evaluation. *Proceedings of the ACM/IEEE Joint Conference on Digital Libraries*. <https://doi.org/10.1145/1065385.1065426>

Laksmi. (2019). Modul 1: Pengembangan Koleksi. In *Pengembangan Koleksi*.

Line, M. (1991). The Concept of ‘Library Goodness’: User and Library Perception of Quality and Value. *Academic Library Management*, 185–195.

- Lokapitasari Belluano, P. L., Indrawati, I., Harlinda, H., Tuasamu, F. A. ., & Lantara, D. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Pieces Framework. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, *11*(2), 118–128. <https://doi.org/10.33096/ilkom.v11i2.398.118-128>
- Martilla, J., & James, J. (1977). *Importance-Performance Analysis: An easily applied technique for measuring attribute Importance and Performance can further the development of effective marketing programs*. In *Journal of Marketing* (Vol. 41, Issue 1, pp. 77–79).
- Mayasari, K., Muljono, P., & Fatchiya, A. (2020). Kepuasan Pengguna Informasi Pertanian Dan Strategi Diseminasi Teknologi Pertanian Melalui Pemanfaatan Aplikasi Itani. *Jurnal Penyuluhan*, *16*(1).
- Muryadi, A. D. (2017). Model Evaluasi Program dalam Penelitian Evaluasi. *Jurnal Ilmiah PENJAS*, *3*(1).
- Nasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*. Ghalia Indonesia.
- Pendit, P. L. (2007). *Perpustakaan Digital : Perspektif Perguruan Tinggi Indonesia*. Sagung Seto.
- Purnomo, W., & Riandadari, D. (2015). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *Jurnal Teknik Mesin*, *03*(3).
- Rahmah, E. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan*. Jakarta: Kencana.

- Saleh, A. R. (2013). *Pengembangan Perpustakaan Digital*. Bogor: Rumah Q-ta Production.
- Sari, A. C., Hartina, R., Awalia, R., Irianti, H., & Ainun, N. (2018). Komunikasi dan Media Sosial. *Jurnal The Messenger*, 3(2).
- Saputro, B. I., & Utami, P. T. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Di Perpustakaan Balai Arkeologi Daerah Istimewa Yogyakarta Dengan Metode LIBQUAL +TM. *BACA: Jurnal Dokumentasi dan Informasi*, 41(1). <https://doi.org/10.14203/j.baca.v41i1.546>
- Sevilla, C. G. (1992). *Research Methods*. Rex Booksstore, Inc.
- Soeatminah. (1992). Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan. In *Kanisius*.
- Sugiyono. (2013). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyowati, W. (2018). Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya. In *UMSIDA Press* (Vol. 13, Issue 1).
- Sun, J., & Yuan, B.-Z. (2012). Development and Characteristic of Digital Library as a Library Branch. *IERI Procedia*, 2. <https://doi.org/10.1016/j.ieri.2012.06.044>
- Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Susanto, S. E. (2010). Desain dan Standar Perpustakaan Digital. *Jurnal Pustakawan*

Indonesia. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 10(2), 17–23.

Tedd, L. A., & Large, A. (2005). Digital libraries: Principles and practice in a global environment. In *Digital Libraries: Principles and Practice in a Global Environment*. K. G. Saur Verlag GmbH.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2004). Service, Quality dan Satisfaction. Yogyakarta; Andi. *Jurnal of Business and Management Sciences*, 4(4).

Ubersuggest. (2022). *Ubersuggest*.

https://app.neilpatel.com/en/traffic_analyzer/overview?domain=https%3A%2F%2Fsibooky.semarangkota.go.id%2F&lang=id&locId=2360, diakses pada 17 September 2022.

UU RI No 43 Tahun 2007. (2007). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. In *Materia Japan*. <https://doi.org/10.2320/materia.46.171>

Wenige, L., & Ruhland, J. (2018). Retrieval by recommendation: using LOD technologies to improve digital library search. *International Journal on Digital Libraries*, 19(2–3). <https://doi.org/10.1007/s00799-017-0224-8>

Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa : Desain Servqual, QFD, dan Kano* (2nd ed.). Penerbit Indeks.

Witten, I., & Bainbridge, D. (2003). How to Build a Digital Library. In *How to Build a Digital Library*. [https://doi.org/10.1016/B978-1-55860-790-3.X5000-](https://doi.org/10.1016/B978-1-55860-790-3.X5000-2)

- Yulia, Y. (2014). Pengantar Pengembangan Koleksi. *Pengembangan Koleksi*, 1–37. <http://repository.ut.ac.id/4149/1/PUST2250-M1.pdf>
- Yusuf, A. M. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif & penelitian gabungan*. Prenada Media.
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah : Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1). <https://doi.org/10.18592/tarbiyah.v7i1.2100>
- Zeithaml, V. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press.

LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU BUDAYA

Jalan dr. Antono Su
Kampus Universitas Dipone
Tembalang, Semarang, Kode Pos 5
Telepon (024) 76180619, Faksimile (024) 746
Laman: www.fh.unidip.ac.id, Pa
014@unidip.

21 DEC 2022

Nomor : *A19* /UN7.F6.1/AK/K//2022
Lampiran :
Perihal : Permohonan Izin Penelitian Lapangan untuk Pengumpulan Data

Yth. Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro Semarang, memohon izin untuk mahasiswa tersebut di bawah ini.

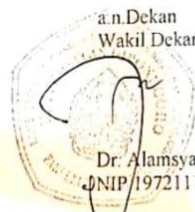
nama : Javani Fahrel Husein
Nomor Induk Mahasiswa : 13040119130064
semester : 7 (Tujuh)
jurusan : Ilmu Perpustakaan
alamat : Jl. Lamper Mijen No. 336 RT. 001/ RW. 005, Kelurahan Lamper Tengah, Kecamatan Semarang Selatan, Kota Semarang.

untuk keperluan : *)
a. ~~Riset-Kepustakaan~~
b. Penelitian lapangan untuk pengumpulan data
c. ~~Wawancara~~
d. ~~Peninjauan~~
e. ~~Praktik/Magang-Kerja~~

dalam rangka : *)
a. ~~Menyusun makalah untuk tugas mata-kuliah~~
b. Menyusun skripsi sarjana S1/ Tugas Akhir

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, diucapkan terimakasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan Akademik dan Kemahasiswaan



Dr. Alamsyah, S.S., M.Hum.
NIP/197211191998021002

Lampiran 2: Kuesioner Penelitian

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PERPUSTAKAAN DIGITAL *SIBOOKY* MENGUNAKAN METODE *DIGIQUAL*

Perkenalkan nama saya Javani Fahrel Husein (NIM. 13040119130064), mahasiswa Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan, Universitas Diponegoro. Saat ini saya sedang melakukan sebuah penelitian yang memiliki tujuan untuk mengetahui kualitas perpustakaan digital *sibooky* menggunakan metode *digiqual*.

Oleh karena itu, saya sebagai peneliti membutuhkan partisipasi anda (member perpustakaan digital *sibooky*) sebagai responden dalam penelitian saya. Serta, saya sangat berharap partisipasi anda untuk mengisi kuesioner saya.

Terkait data yang dikirimkan melalui kuesioner ini akan dijaga kerahasiaannya oleh peneliti.

Jika ada pertanyaan dalam kuesioner ini bisa menghubungi saya melalui :

- Nomor = 081904838070
- Email = jfahrel@students.undip.ac.id

jfahrel@gmail.com [Switch account](#)



Not shared

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Kuesioner ini terdiri 2 bagian yaitu :

- Bagian I merupakan identitas responden

- Bagian II merupakan pernyataan *Importance* (Harapan Pemustaka) dan *Performance* (Kualitas Perpustakaan Digital)

2. Pilihlah salah satu jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan keadaan yang anda rasakan ketika menggunakan perpustakaan digital *sibooky*.

Adapun pilihan jawaban untuk pengisian kuesioner ini sebagai berikut :

Untuk *Importance* (Harapan Pemustaka) :

- 1 = Sangat Tidak Penting (STP)
- 2 = Tidak Penting (TP)
- 3 = Netral (N)
- 4 = Penting (P)
- 5 = Sangat Penting (SP)

Untuk *performance* (Kualitas perpustakaan digital)

- 1= Sangat Tidak Baik (STB)
- 2= Tidak Baik (TB)
- 3= Netral (N)
- 4 = Baik (B)
- 5 = Sangat Baik (SB)

Untuk *importance* (Harapan Pemustaka) :

- 1 = Sangat Tidak Penting (STP)
- 2 = Tidak Penting (TP)
- 3 = Netral (N)
- 4 = Penting (P)
- 5 = Sangat Penting (SP)

Untuk *performance* (Kualitas perpustakaan digital)

- 1= Sangat Tidak Baik (STB)
- 2= Tidak Baik (TB)
- 3= Netral (N)
- 4 = Baik (B)
- 5= Sangat Baik (SB)

4. Setelah selesai menjawab semua kuesioner periksalah dan pastikanlah semua pertanyaan dalam kuesioner telah terjawab semuanya.

Identitas Responden	
Jenis Kelamin * <input checked="" type="radio"/> Laki - Laki <input type="radio"/> Perempuan <input type="radio"/> Memilih tidak menjawab	Pendidikan Terakhir * <input type="radio"/> SD/ MI <input type="radio"/> SMP/ MTS <input checked="" type="radio"/> SMA/ SMK/ MA <input type="radio"/> D1 <input type="radio"/> D2 <input type="radio"/> D3 <input type="radio"/> S1/ D4 <input type="radio"/> S2 <input type="radio"/> S3
Umur (Tahun) * 23	Pekerjaan * <input checked="" type="radio"/> Pelajar/ Mahasiswa <input type="radio"/> Guru <input type="radio"/>
Asal Domisili * Semarang	

<input type="radio"/> Guru <input type="radio"/> Dosen <input type="radio"/> Aparatur Sipil Negara (ASN) <input type="radio"/> TNI/ Polri <input type="radio"/> Wirausaha <input type="radio"/> Karyawan Swasta <input type="radio"/> Other: _____
Email Your answer _____
<input type="button" value="Back"/> <input type="button" value="Next"/> <input type="button" value="Clear form"/>

Instruksi Pengisian Kuesioner
<p>Pilihlah salah satu jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan keadaan yang anda rasakan ketika menggunakan perpustakaan digital <i>sibooky</i>.</p> <p>Adapun pilihan jawaban untuk pengisian kuesioner ini sebagai berikut :</p> <p>Importance (Harapan Pemustaka) : - 1 = Sangat Tidak Penting (STP) - 2 = Tidak Penting (TP) - 3 = Netral (N) - 4 = Penting (P) - 5 = Sangat Penting (SP)</p> <p>Performance (Kualitas Perpustakaan Digital) - 1 = Sangat Tidak Baik (STB) - 2 = Tidak Baik (TB) - 3 = Netral (N) - 4 = Baik (B) - 5 = Sangat Baik (SB)</p>

Saya dapat mengakses perpustakaan digital *sibooky* dengan sangat nyaman *

	1	2	3	4	5
Importance (Harapan Pemustaka)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Performance (Kualitas Perpustakaan Digital)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saya merasakan kemudahan ketika menggunakan perpustakaan digital *sibooky* *

	1	2	3	4	5
Importance (Harapan Pemustaka)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Performance (Kualitas Perpustakaan Digital)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saya dapat mengakses perpustakaan digital *sibooky* kapanpun dan dimanapun berada ketika membutuhkannya. *

	1	2	3	4	5
Importance (Harapan Pemustaka)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Performance (Kualitas Perpustakaan Digital)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saya sangat mudah menemukan informasi pada perpustakaan digital *sibooky* *

	1	2	3	4	5
Importance (Harapan Pemustaka)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Performance (Kualitas Perpustakaan Digital)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saya dapat mengakses perpustakaan digital *sibooky* tanpa adanya kendala *

	1	2	3	4	5
Importance (Harapan Pemustaka)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Performance (Kualitas Perpustakaan Digital)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Terdapatnya sinergitas dengan fitur-fitur yang tersedia pada perpustakaan digital *sibooky* *

	1	2	3	4	5
Importance (Harapan Pemustaka)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Performance (Kualitas Perpustakaan Digital)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Perpustakaan digital *sibooky* memberikan saya petunjuk mengenai koleksi yang saya butuhkan lebih banyak. *

	1	2	3	4	5
Importance (Harapan Pemustaka)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Performance (Kualitas Perpustakaan Digital)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Koleksi yang tersedia dapat digunakan oleh berbagai lapisan masyarakat. *

	1	2	3	4	5
Importance (Harapan Pemustaka)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Performance (Kualitas Perpustakaan Digital)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saya dapat menemukan informasi yang dibutuhkan pada perpustakaan digital *sibooky* *

	1	2	3	4	5
Importance (Harapan Pemustaka)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Performance (Kualitas Perpustakaan Digital)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Fitur *search box* dapat membantu saya menemukan informasi dengan mudah *

	1	2	3	4	5
Importance (Harapan Pemustaka)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Performance (Kualitas Perpustakaan Digital)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Perpustakaan digital *sibooky* menyediakan mengenai koleksi-koleksi terkini *

	1	2	3	4	5
Importance (Harapan Pemustaka)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Performance (Kualitas Perpustakaan Digital)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Terdapat koleksi yang dapat membantu saya menyelesaikan sebuah pekerjaan atau tugas. *

	1	2	3	4	5
Importance (Harapan Pemustaka)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Performance (Kualitas Perpustakaan Digital)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Perpustakaan digital *sibooky* memberikan saya petunjuk mengenai koleksi yang saya butuhkan lebih banyak. *

	1	2	3	4	5
Importance (Harapan Pemustaka)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Performance (Kualitas Perpustakaan Digital)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Koleksi yang tersedia dapat digunakan oleh berbagai lapisan masyarakat. *

	1	2	3	4	5
Importance (Harapan Pemustaka)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Performance (Kualitas Perpustakaan Digital)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Lampiran 3: Tabel R

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465

Sumber: (Junaidi,2010)

Lampiran 4: Hasil Uji Validitas

Uji Validitas *Importance* (Harapan Pemustaka)

		Total
IMP01	Pearson Correlation	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
IMP02	Pearson Correlation	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
IMP03	Pearson Correlation	.493**
	Sig. (2-tailed)	.006
	N	30
IMP04	Pearson Correlation	.733**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
IMP05	Pearson Correlation	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
IMP06	Pearson Correlation	.530**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	30
IMP07	Pearson Correlation	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
IMP08	Pearson Correlation	.632**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
IMP09	Pearson Correlation	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
IMP10	Pearson Correlation	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
IMP11	Pearson Correlation	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30

IMP12	Pearson Correlation	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
IMP13	Pearson Correlation	.667**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
IMP14	Pearson Correlation	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
IMP15	Pearson Correlation	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
IMP16	Pearson Correlation	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
IMP17	Pearson Correlation	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
IMP18	Pearson Correlation	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
IMP19	Pearson Correlation	.650**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
IMP20	Pearson Correlation	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
IMP21	Pearson Correlation	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
IMP22	Pearson Correlation	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
IMP23	Pearson Correlation	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas *Performance* (Kualitas Perpustakaan Digital)

		Total
PER01	Pearson Correlation	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
PER02	Pearson Correlation	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
PER03	Pearson Correlation	.617**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
PER04	Pearson Correlation	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
PER05	Pearson Correlation	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
PER06	Pearson Correlation	.666**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
PER07	Pearson Correlation	.633**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
PER08	Pearson Correlation	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
PER09	Pearson Correlation	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
PER10	Pearson Correlation	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
PER11	Pearson Correlation	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000

	N	30
PER12	Pearson Correlation	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
PER13	Pearson Correlation	.643**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
PER14	Pearson Correlation	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
PER15	Pearson Correlation	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
PER16	Pearson Correlation	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
PER17	Pearson Correlation	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
PER18	Pearson Correlation	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
PER19	Pearson Correlation	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
PER20	Pearson Correlation	.661**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
PER21	Pearson Correlation	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
PER22	Pearson Correlation	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
PER23	Pearson Correlation	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30

- ** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
- * . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 5: Hasil Uji Reliabilitas

- Hasil Uji Reliabilitas *Importance* (Harapan Pemustaka)







Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.958	23

- Hasil Uji Reliabilitas *Performance* (Kualitas Perpustakaan Digital)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.966	23

Lampiran 6: Matriks Bimbingan

Matriks Bimbingan

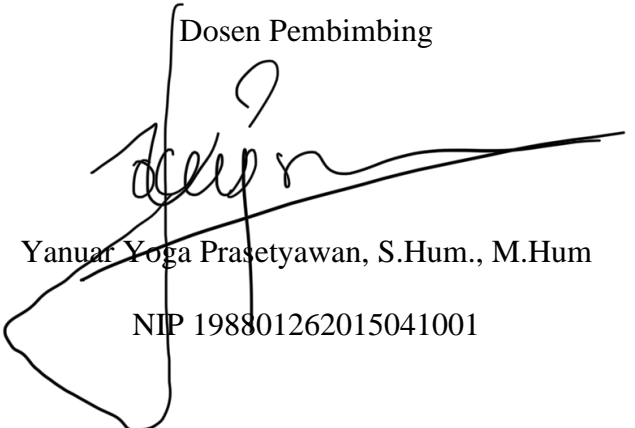
No	Hari dan Tgl.	Materi Pembimbingan	Keterangan	Paraf Dosen
1.	Selasa, 30 Agustus 2022	1. Membuat dokumen latar belakang dan Rumusan masalah 2. Materi terkait bibliografi beranotasi 3. Membuat file presentasi yang berisi latar belakang, rumusan masalah, dan bibliografi beranotasi , lalu di <i>upload</i> di Gdrive.	- Menjelaskan terkait prosedur pelaksanaan bimbingan skripsi. - Mencari literatur dari jurnal internasional maupun jurnal nasional yang telah terakreditasi SINTA 3.	
2.	Kamis, 13 September 2022	Presentasi Pra BAB 1	- Ganti Judul .	
3.	Rabu, 21 September 2022	Presentasi ulang Pra BAB 1	- ACC Judul. - Lanjut Draft Bab 1.	
4.	Kamis, 13 Oktober 2022	Draft Bab 1	Revisi latar belakang (kebaharuan), tujuan dan rumusan masalah.	
5.	Kamis, 20 Oktober 2022	Revisi Draft Bab 1	Lanjut draft Bab 2.	
6.	Rabu, 2 November 2022	Draft Bab 2	- Revisi pada sub bab dan isi sub bab. - Lanjut draft Bab 3.	

7.	Selasa, 6 Desember 2022	Draft Bab 3	<ul style="list-style-type: none"> - Revisi Draft Bab 3 (memastikan jumlah responden, mempelajari analisa data yang dipakai, dan cara rekrutmen) - Mengajukan surat penelitian - Lanjut Draft Bab 4 	
8.	Kamis, 9 Maret 2023	<ul style="list-style-type: none"> - Draft Bab 4 - Kuesioner Penelitian - Mempresentasikan Analisa Data 	<ul style="list-style-type: none"> - Revisi Bab 4 (penyebutan tabel dan tata letak gambar) - Revisi kuesioner (instruksi pengisian dan informasi apa yang harus dilakukan responden) 	
9.	Selasa, 14 Maret 2023	<ul style="list-style-type: none"> - Revisi Draft Bab 4 - Revisi Kuesioner Penelitian 	<ul style="list-style-type: none"> - Revisi Bab 4 (Profil responden) - Revisi kata pengantar pada kuesioner penelitian. 	
9.	Kamis, 28 Maret 2023	Saran kalimat pada kuesioner penelitian yang diajukan oleh instansi.	Saran diterima	
10.	Selasa, 9 Mei 2023	Revisi bab 4	Lanjut membuat outline Bab 5	
11.	Kamis, 11 Mei 2023	Outline bab 5	-.Revisi Outline Bab 5	

			(penambahan sub bab analisis hasil pembahasan)	
12.	Rabu, 17 Mei 2023	Revisi Outline Bab 5	- Lanjut Draft Bab 5	
13.	Selasa, 25 Mei 2023	Draft Bab 5	Revisi draft Bab 5 (ukuran font tabel, narasi pada analisis hasil penelitian, dan sub-bab analisis hasil pembahasan)	
14.	Rabu, 31 Mei 2023	Revisi Draft Bab 5	Lanjut Draft Bab 6 dan abstrak	
15.	Selasa, 6 Juni 2023	Draft Bab 6 dan Abstrak	- Revisi Draft Bab 6 (kalimat awal pada simpulan) - Revisi pada abstrak (terjemahan) - Lanjut Susun Full Draft Skripsi	
16.	Selasa, 13 Juni 2023	Full Draft Skripsi	Disetujui	

Semarang, 13 Juni 2023

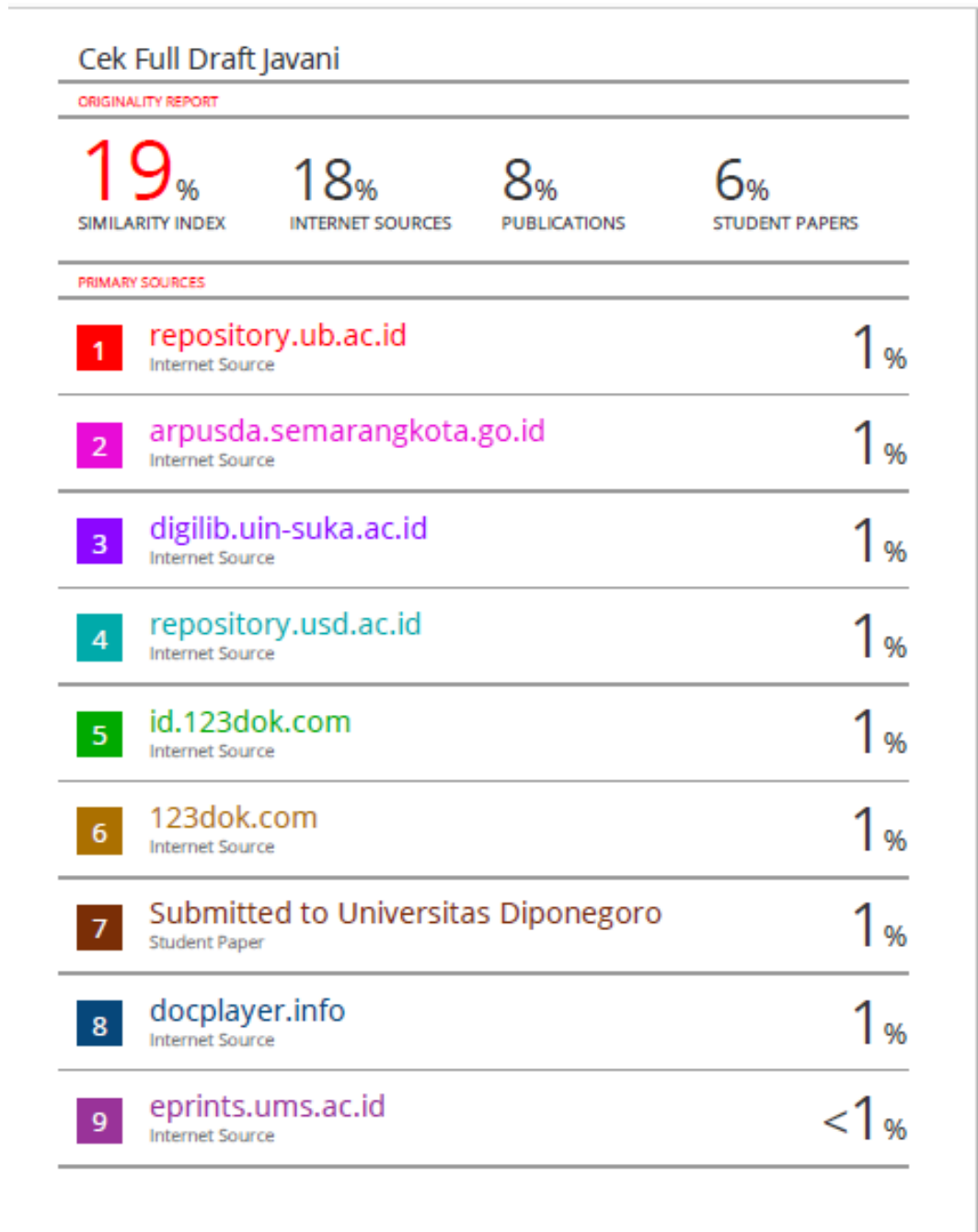
Dosen Pembimbing



Yanuar Yoga Prasetyawan, S.Hum., M.Hum

NIP 198801262015041001

Lampiran 7: Hasil Cek Turnitin



Lampiran 8: Biodata Penulis**Biodata Penulis:**

Nama : Javani Fahrel Husein

TTL : Semarang, 24 Februari 2000

Alamat : Jl. Lamper Mijen No.336, RT.001/ RW.005, Semarang.

No. Hp : 081904838070

Alamat Email : jfahrel@gmail.com

**RIWAYAT PENDIDIKAN**

2006-2012 : SD N Lamper Tengah 01

2012-2015 : SMP N 8 Semarang

2015-2018 : SMA N 1 Semarang

2019-2023 : Universitas Diponegoro