

Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Vol. 19, No. 1, Juni 2023, Hal. 126-138  
https://doi.org/10.22146/bip.v19i1.4398  
ISSN 1693-7740 (Print), ISSN 2477-0361 (Online)  
Tersedia online di https://journal.ugm.ac.id/v3/BIP

## Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan website perpustakaan di masa pandemi COVID-19

Anisa Sri Restanti<sup>1</sup>, Munjiati<sup>2</sup>, Utik Nurwijayanti<sup>3</sup>, Uswatun Auliyani<sup>4</sup>, Saefudin<sup>5</sup>

<sup>1</sup>UPT Perpustakaan, Universitas Jenderal Soedirman

<sup>2,3,4,5</sup>Pusat Informasi Ilmiah, Universitas Jenderal Soedirman

<sup>1</sup>Jl. HR. Boenyamin 708 Purwokerto 53122

<sup>2,3,4,5</sup>Jl. Dr. Soeparno No. 63 Purwokerto 53123

e-mail: [anisa.restanti@unsoed.ac.id](mailto:anisa.restanti@unsoed.ac.id)

Naskah diterima: 23 Agustus 2022, direvisi: 15 Maret 2023, disetujui: 30 Maret 2023

### ABSTRAK

**Pendahuluan.** Kebijakan pemerintah dalam menekan penyebaran pandemi COVID-19 menjadi tantangan dunia kepustakawan dalam memberikan layanan pemustaka. Tujuan kajian untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap pemanfaatan website perpustakaan di masa pandemi COVID-19. Kajian dilakukan karena belum ditemukan kajian web perpustakaan di masa pandemi COVID-19.

**Metode penelitian.** Kajian ini merupakan jenis kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, dan disusun berdasarkan metode webqual dengan skala likert. Populasi meliputi pemustaka yang pernah memanfaatkan web [perpus.unsoed.ac.id](http://perpus.unsoed.ac.id). Kajian ini melibatkan 100 responden ditentukan melalui purposive sampling dengan proporsi Yamane.

**Data analisis.** Data survei dianalisis menggunakan statistik deskriptif. Pemaknaan nilai mean berdasarkan pedoman penafsiran.

**Hasil dan Pembahasan.** Skor rata-rata kepuasan pemustaka pada pemanfaatan website perpustakaan pada tingkat memuaskan. Skor tertinggi 28,04 pada variabel information quality. Skor terendah 18,76 pada variabel usability quality dan variabel interaction quality mendapat skor 23,74. Pernyataan web perpustakaan memberikan manfaat mendapatkan skor tertinggi sedangkan tampilan web perpustakaan mendapatkan skor terendah.

**Kesimpulan dan Saran.** Berdasarkan hasil analisis data pada variabel webqual tingkat kepuasan pemustaka terhadap pemanfaatan website perpustakaan di masa pandemi COVID-19 dalam kategori memuaskan. Kajian lanjutan berkenaan desain web perpustakaan perlu dilakukan agar tampilan web sesuai kebutuhan sehingga meningkatkan kepuasan pemustaka.

**Kata kunci:** kepuasan pemustaka; webqual; web perpustakaan; COVID-19; layanan perpustakaan

### ABSTRACT

**Introduction:** Government policies in suppressing the spread of the COVID-19 pandemic creates a bigger challenge to provide better library services. Library websites become one important service in social distance. This study aims to find out the level of user satisfaction in the utilization of library websites during the COVID-19 pandemic.

**Data Collection Methods:** The paper used a quantitative approach with surveys. Questionnaires are managed based on webqual variables.

**Data analysis:** The survey data analysis used descriptive statistics with mean value. The mean value is based on the interpretation guidelines.

**Results and discussion:** Library web statements showed the highest score while library web appearance showed the lowest. The average score of user satisfaction on the utilization of library websites is at a satisfactory level. The highest score is 28,04 on the information quality variable. The lowest score of 18,76 on the usability quality variable and interaction quality showed a score of 23,74.

**Conclusions:** Based on the results of data analysis on the webqual variable, the level of user satisfaction in the utilization of library website during the COVID-19 pandemic is found in the satisfactory level.

**Keywords:** user satisfaction; webqual; web library; COVID-19; service library

## A. PENDAHULUAN

Akhir tahun 2019 wabah Corona muncul di Wuhan China. Wabah ini menyebar dengan cepat ke seluruh dunia, sehingga dikenal dengan pandemi COVID-19. Pandemi COVID-19 menimbulkan perubahan di segala bidang. Ribuan manusia terpapar virus dan meninggal dunia. Kesehatan dan keselamatan jiwa menjadi prioritas dalam pengambilan kebijakan. Keganasan virus Corona tidak hanya mengancam jiwa manusia namun juga mengancam keberlangsungan suatu institusi.

Pemerintah Indonesia membuat kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar sebagai upaya meminimalkan dan menghentikan penyebaran virus Corona. Kebijakan ini membawa dampak hampir ke seluruh sendi kehidupan. Dunia pendidikan sangat terdampak kondisi pandemi, oleh karena itu pemerintah hadir melalui surat edaran yang dikeluarkan oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan. Surat edaran tersebut mengatur segala aktivitas pembelajaran dianjurkan dilakukan dari rumah, dengan kata lain pembelajaran dilakukan dalam jaringan. Konsekuensi surat edaran tersebut antara lain, proses pembelajaran tatap muka secara langsung ditiadakan. Hal ini untuk menghindari terjadinya kerumunan dan menjaga keamanan pengajar beserta peserta didik. Dampak nyata yang terlihat adalah pandemi COVID-19 menghambat layanan perpustakaan yang dilakukan secara konvensional. Pelayanan perpustakaan yang diberikan secara tatap muka menjadi mati suri karena tidak ada aktivitas di lingkungan kampus. Meskipun demikian, fungsi perpustakaan sebagai pendukung proses pembelajaran harus tetap berjalan.

Sisi lain wabah virus Corona menjadi percepatan revolusi industri 4.0 pada

perpustakaan (Rosiyana & Maha, 2020). Inovasi layanan perpustakaan yang awalnya dilakukan secara manual bergeser pada layanan *online*. Layanan tersebut meliputi layanan penelusuran, *e-resources*, repositori institusi, *digital library*, cek plagiarisme, bebas pustaka, tutorial *online*, literasi informasi, webinar, konsultasi perpustakaan dan kepastakawanan (Suharti, 2020). Whatsapp sebagai salah satu aplikasi yang dapat dimanfaatkan sebagai pilihan layanan perpustakaan pada masa pandemi COVID-19 (Maisonah, 2020). Hal tersebut menunjukkan pandemi COVID-19 membawa hikmah terlihat adanya perubahan signifikan pemanfaatan teknologi informasi dalam menunjang kinerja perpustakaan. Selanjutnya dapat dipahami, bagi perpustakaan yang ingin tetap hidup pada masa pandemi COVID-19 menyadari perlunya layanan jarak jauh dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.

Fenomena pandemi COVID-19 menunjukkan pentingnya perpustakaan digital untuk mengakses sumber daya perpustakaan dalam jaringan tanpa datang secara fisik ke perpustakaan. Jenis layanan yang memungkinkan dilakukan dalam perpustakaan digital adalah layanan konsultasi melalui email, layanan referensi elektronik dengan memanfaatkan fasilitas *chat* untuk layanan rujukan, layanan repositori institusional, layanan pinjam antar perpustakaan secara *online*, dan penyebaran informasi teseleksi melalui blog (Yoisi & Marlina, 2020). Sebagian perpustakaan mendapat tantangan dalam memberikan layanan digital karena bahan perpustakaan yang dimiliki masih dalam format cetak. Meskipun demikian, pengelola perpustakaan harus bisa mengambil kebijakan yang tepat untuk memaksimalkan pemenuhan kebutuhan informasi bagi pemustaka di masa

pandemi. Perpustakaan IPDN (Institut Pemerintahan Dalam Negeri) membuat kebijakan untuk memaksimalkan pemenuhan informasi bagi pemustaka dengan menambah koleksi *e-book* serta memberikan arahan bagi pemustaka untuk menggunakan layanan *digital library* yang dimiliki oleh Perpustakaan Nasional Indonesia (Sumiati & Wijonarko, 2021).

Berdasarkan hasil studi literatur terlihat berbagai layanan perpustakaan dalam pemenuhan kebutuhan informasi pada masa pandemi COVID-19 (Maisonah, 2020; Rosiyah & Maha, 2020; Suharti, 2020; Sumiati & Wijonarko, 2021; Yois & Marlina, 2020). Hasil kajian tersebut menunjukkan keberadaan perpustakaan digital berperan sebagai ujung tombak layanan jarak jauh namun belum menunjukkan kepuasan pemustaka pada layanan perpustakaan digital di masa pandemi COVID-19. Keberadaan perpustakaan digital yang sudah dimiliki penting diukur tingkat kepuasan pemustaka dalam pemanfaatannya. Kepuasan pemustaka bermanfaat sebagai kritik membangun dalam peningkatan kinerja perpustakaan.

Fakta tersebut mendorong peneliti untuk melakukan observasi awal pada perpustakaan digital yang dimiliki UPT Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman (Unsoed). UPT Perpustakaan Unsoed terlihat secara dinamis beradaptasi dengan situasi pandemi dalam melayani pemustaka. UPT Perpustakaan Unsoed memberikan fasilitas layanan digital melalui website untuk menjangkau pemustaka pada masa pandemi COVID-19. Website merupakan representasi layanan perpustakaan dalam format digital. Pemustaka dapat mengakses website perpustakaan tanpa terbatas waktu dan tempat. Berdasarkan data dari pengelola web UPT Perpustakaan Unsoed, web [perpus.unsoed.ac.id](http://perpus.unsoed.ac.id) telah diakses oleh beberapa negara. Lima negara teratas yang mengunjungi web [perpus.unsoed.ac.id](http://perpus.unsoed.ac.id) meliputi Amerika Serikat, Korea Selatan, China, Singapore, dan Belanda.

Berdasarkan pemaparan tersebut, terlihat hasil kajian masih terbatas pada jenis layanan konvensional yang bergeser pada layanan

*online*. Selain itu, terlihat pentingnya perpustakaan jarak jauh serta jenis layanan yang dapat diberikan dalam perpustakaan digital. Sampai saat ini belum ditemukan kajian tentang kualitas layanan perpustakaan jarak jauh serta kepuasan dalam pemanfaatan perpustakaan digital. Penelitian ini perlu dilakukan untuk mengukur kepuasan pemustaka terhadap pemanfaatan perpustakaan jarak jauh yang dikemas dalam website [perpus.unsoed.ac.id](http://perpus.unsoed.ac.id). Hal tersebut penting dilakukan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap pemanfaatan website [perpus.unsoed.ac.id](http://perpus.unsoed.ac.id) menggunakan metode *webqual*. Tujuan kajian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pemanfaatan website [perpus.unsoed.ac.id](http://perpus.unsoed.ac.id) di masa pandemi COVID-19. Kajian ini penting dilakukan karena dengan mengetahui tingkat kepuasan pemustaka, perpustakaan memperoleh informasi sebagai dasar evaluasi pengembangan website untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja perpustakaan.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

### Kajian Terdahulu

Kajian ini dilakukan mengacu pada tiga kajian website yang sudah dilakukan penelitian terdahulu. Pertama, kajian dengan judul Analisis Kualitas Website dan Kepuasan Nasabah terhadap Website PT Bank Sinarmas Tbk menggunakan metode *webqual 4.0* (Winarni & Riska, 2020). Kajian dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas website. Populasi kajian ini adalah nasabah PT. Bank Sinarmas, Tbk kantor cabang Tanjungpinang. Responden ditentukan secara random sampel mendapatkan 50 orang. Data diolah menggunakan IBM SPSS *version 22* dan dianalisis secara deskriptif. Hasil analisis menunjukkan kualitas website dengan metode *webqual 4.0* sangat baik. Kesimpulan dalam kajian ini menunjukkan kualitas website berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sinarmas Tbk.

Kedua, kajian dengan judul “Pengukuran Kualitas Website dengan Metode WebQual 4.0 Studi Kasus Website Politeknik Negeri Medan (Sinuraya, 2019). Tujuan kajian ini untuk

mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas website perguruan tinggi Politeknik Negeri Medan. Responden dalam kajian meliputi 218 mahasiswa jurusan Teknik Komputer dan Informatika Politeknik Negeri Medan yang ditentukan secara acak. Kuesioner disusun dengan 4 skala pengukuran. Data dianalisis menggunakan uji statistik linier berganda, uji normalitas, dan uji heterokedastisitas. Kesimpulan kajian menunjukkan tingkat kepuasan sebagian besar responden terhadap kualitas website baik. Beberapa indikator perlu ditingkatkan, yaitu kecepatan serta ketepatan waktu dalam memberikan informasi, dan website perlu memberikan ruang diskusi atau komunikasi.

Ketiga, kajian dengan judul Analisis Kualitas Website Tribunnews.com menggunakan Metode Webqual dan *Importance Performance Analysis* (Barus et al., 2018). Tujuan kajian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas website tribunnews.com. Berdasarkan Teknik Slovin dan *random sampling* kajian ini melibatkan 100 responden. Tingkat kesesuaian persepsi dan harapan pengguna dianalisis menggunakan metode IPA. Kesimpulan kajian ini menunjukkan bahwa ketiga variabel webqual berada pada kategori yang tinggi dengan tingkat kepuasan pada kategori puas.

Perbedaan kajian ini dengan yang sudah dilakukan adalah objek, penentuan responden, dan metode analisis data. Persamaan kajian ini dengan terdahulu adalah menggunakan metode webqual. Penelitian menggunakan tiga variabel dalam metode Webqual yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality*. Hal ini karena indikator tersebut lebih jelas dan mudah untuk diujicobakan dalam kajian.

### **Kepuasan Pemustaka**

Kepuasan merupakan perasaan yang muncul setelah seseorang menikmati dan membandingkan hasil sebuah produk yang diharapkan, perasaan yang muncul dapat berupa kekecewaan ataupun kesenangan (Kotler & Kellen, 2014). Pengguna perpustakaan meliputi sebuah lembaga, sekelompok orang secara bersama-sama ataupun individu yang

menggunakan fasilitas layanan perpustakaan disebut pemustaka (Perpustakaan Nasional RI, 2015). Kepuasan pemustaka dalam kajian ini adalah perasaan senang ataupun kecewa, pengguna perpustakaan khususnya mahasiswa setelah memanfaatkan layanan website perpus.unsoed.ac.id. Kepuasan pemustaka bermanfaat secara langsung bagi pemustaka terhadap perpustakaan yaitu. (a) Manfaat secara internal dapat meningkatkan kinerja pemustaka (menambah pengetahuan dari penggunaan sistem); dan meningkatkan kinerja perpustakaan; (b) Manfaat secara eksternal dapat meningkatkan *image* perpustakaan, kepercayaan, dan loyalitas pemustaka yang disebabkan kualitas pelayanan perpustakaan (Machmud, 2018).

### **Website Perpustakaan**

Tahun 1980-an Sir Timothy John “Tim” Berners-Lee seorang berkebangsaan Inggris adalah penemu World Wide Web (www) yang saat ini sering disebut web. Sir Timothy John “Tim” Berners-Lee bekerja pada European Laboratory for Particle Physics (CERN) berlokasi di Genewa berdekatan dengan perbatasan Perancis dan Swiss. Masa itu web dirancang untuk memudahkan proses memperbaharui dan pertukaran informasi antar peneliti di tempatnya bekerja (Darmawan & Permana, 2016). Website yang saat ini dikenal dengan portal, site, situs, ataupun situs web merupakan sistem dalam komputer dihubungkan melalui internet, sehingga memungkinkan semua orang di seluruh dunia memanfaatkan ataupun sekedar melihatnya (Abas, 2013). Pada saat ini, organisasi, perusahaan, dan juga lembaga pemerintah membangun website untuk memudahkan pencapaian tujuan misalnya promosi, pendidikan, media informasi, dan media komunikasi.

Institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/ atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka disebut perpustakaan (Perpustakaan Nasional RI, 2015). Web perpustakaan

hendaknya dirancang berdasarkan hasil analisa kebutuhan pemustaka meliputi semua koleksi buku digital, jurnal elektronik, majalah elektronik dapat dilihat dan file yang diminati dapat diunduh (Prayitno & Safitri, 2015). Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dipahami website perpustakaan merupakan salah satu fasilitas layanan dalam jaringan internet dan berisi kumpulan informasi yang dapat diunduh guna memenuhi kebutuhan pemustaka tanpa hambatan jarak ataupun waktu. Website perpustakaan dapat dikatakan bagian dari layanan perpustakaan yang dapat dimanfaatkan pemustaka secara virtual melalui internet sebagai "*one-stop shop*" untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dan mendukung visi misi lembaga induk yang menaunginya.

### Webqual

Berdasarkan studi literatur diketahui, *servqual* merupakan cikal bakal metode pengukuran kualitas jasa pada website menurut perspektif pengguna akhir, biasa disebut *Website service quality* atau *webqual* (Monalisa, 2016). Sejak tahun 1998 metode *webqual* telah berkembang dari *webqual* versi 1.0 sampai saat ini *webqual* versi 4.0. *Webqual* versi 1.0 digunakan untuk mengukur kualitas website sekolah dan menitikberatkan pada kualitas informasi, selanjutnya *webqual* versi 2.0 beberapa variabel kualitas informasi dihilangkan dan menekankan analisis interaksi. Versi 1.0 dan 2.0 fokus pada berbagai kualitas website sebagai perangkat lunak. *Webqual* versi 3.0 menekankan pada kualitas situs, kualitas informasi yang disediakan, dan kualitas interaksi yang ditawarkan oleh layanan. *Webqual* versi 3.0 berkembang menjadi *webqual* 4.0., dan versi ini menekankan pada sisi pengguna website daripada perancangannya. Akhirnya berkembang menjadi *webqual* 4.0, versi ini menekankan pada sisi pengguna. Penekanan tersebut dilakukan dengan mengganti dimensi pertama pada *webqual* 3.0 yaitu kualitas situs menjadi dimensi *usability* atau kegunaan situs (Sanjaya, 2012).

Penelitian menggunakan variabel *webqual* berdasarkan penelitian terdahulu yang dijadikan

acuan dalam kajian ini, yaitu *usability quality*, *information quality*, dan *information quality* (Barus et al., 2018; Monalisa, 2016; Sanjaya, 2012; Sinuraya, 2019). Pengembangan indikator tiap variabel disesuaikan dengan objek kajian, selanjutnya disusun dalam pernyataan yang diuji sebelum digunakan dalam pengambilan data responden. Variabel dalam metode *webqual* dalam kajian ini meliputi (1) *Usability quality*, merupakan kualitas kegunaan suatu website meliputi tingkatan kemudahan website untuk dipahami, kemudahan dalam pengoperasian, memberikan kesan baik melalui tampilan website (desain website), dan memberikan manfaat bagi penggunaannya. (2) *Information quality*, merupakan persepsi pengguna terhadap kualitas informasi yang disediakan website, meliputi keakuratan informasi, informasi dapat dipercaya, ketepatan waktu, relevan, mudah dipahami, sesuai kebutuhan, dan informasi yang lengkap. (3) *Interaction quality* merupakan tingkat kepercayaan pemustaka berdasarkan pengalaman pada saat memanfaatkan website, meliputi reputasi yang baik, keamanan data pribadi, kemudahan komunikasi, kepercayaan, dan keterlibatan pemustaka.

### Pandemi COVID-19

COVID-19 merupakan infeksi saluran pernafasan manusia yang disebabkan oleh virus *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2*. Proses penyebaran dan penularan virus terjadi sangat cepat di seluruh dunia, karena hal tersebut World Health Organization menetapkan COVID-19 sebagai *global pandemic* yang saat ini dikenal sebagai pandemi COVID-19. Pemerintah Indonesia membuat kebijakan untuk mencegah penyebaran wabah Corona melalui Peraturan Pemerintah nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) (Pemerintah RI, 2020). Panduan pencegahan penularan COVID-19 tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian COVID-19 di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri dalam Mendukung Keberlangsungan

Usaha pada Situasi Pandemi (Kemenkes RI, 2020).

Universitas Jenderal Soedirman menyusun kebijakan dalam menekan penyebaran COVID-19 melalui Surat Edaran Nomor: 184/UN23.1/HM.01.10/2020 tentang Kesiapsiagaan dan Tindakan Antisipasi Pencegahan Penyebaran Infeksi COVID-19 di Lingkungan Universitas Jenderal Soedirman (Universitas Jenderal Soedirman, 2020). Salah satu kebijakan yang ditetapkan adalah kegiatan akademik dilakukan dalam jaringan (daring) dengan batas waktu yang akan ditentukan kemudian. Kebijakan belajar dari rumah dan pembatasan sosial menyebabkan ketidaknormalan aktivitas kampus. Kebijakan tersebut menjadi tantangan bagi UPT Perpustakaan Unsoed dalam memberikan layanan. UPT Perpustakaan Unsoed terus berupaya beradaptasi agar tetap menjadi mitra mahasiswa dalam melakukan kegiatan akademik secara daring. Hal ini dilakukan dengan menambah menu layanan dalam format digital yang dikemas dalam website [perpus.unsoed.ac.id](http://perpus.unsoed.ac.id).

### C. METODE PENELITIAN

Kajian ini merupakan jenis kuantitatif deskriptif dengan metode survei. Populasi dibatasi pada mahasiswa Unsoed yang berada di wilayah Purwokerto dan pernah mengakses (memanfaatkan) website [perpus.unsoed.ac.id](http://perpus.unsoed.ac.id) lebih dari satu kali (*returning users*) pada masa pandemi COVID-19. Sampel ditentukan melalui *purposive sampling* dengan merujuk ukuran sampel yang didasarkan pada pendugaan proporsi Yamane (Sugiyono, 2018). Pengumpulan data dilakukan dengan menyusun kuesioner menggunakan skala *likert* lima kategori (1) sangat tidak memuaskan (2) tidak memuaskan (3) cukup memuaskan (4) memuaskan (5) sangat memuaskan. Instrumen penelitian disusun berdasarkan tiga variabel dalam metode *webqual* yaitu *usability quality*, *information quality*, dan *interaction quality*. Hal ini karena variabel tersebut jelas dan mudah diujicobakan dalam kajian. Uji validitas instrumen dilakukan dengan menghubungkan antara skor setiap butir pernyataan dan skor total

yang merupakan jumlah setiap skor butir. Jika hasil penghitungan koefisien korelasi menunjukkan skor minimal 0,3 maka butir instrumen valid dapat digunakan pengambilan data. Uji reliabilitas menggunakan rumus koefisien *alpha Cronbach*. Jika hasil penghitungan menunjukkan skor minimal 0,6 maka instrumen tersebut reliabel (Sugiyono, 2014). Uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan SPPSS versi 25.

Data survei dianalisis dengan statistik deskriptif melalui pengujian nilai mean. Pedoman penafsiran disusun untuk mengetahui pemaknaan nilai mean/tingkat kepuasan pemustaka. Berikut langkah penyusunan pedoman penafsiran. Pertama, menghitung skor terendah. Kedua, menghitung skor tertinggi. Ketiga, menentukan selisih skor tertinggi dan skor terendah. Keempat, menetapkan jumlah kategori yang digunakan untuk menafsirkan skor. Kelima, menentukan interval setiap kategori, dengan menghitung jumlah selisih tertinggi dengan skor terendah dibagi banyaknya kategori. Keenam, menentukan skor setiap kategori berdasarkan hasil perhitungan interval. Ketujuh, memberikan penafsiran dengan cara skor yang diperoleh dikonsultasikan dengan rentangan yang dilakukan pada langkah keenam, sehingga dapat diketahui posisi skor pada rentangan yang ada (Sukiman, 2012).

### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji validitas terhadap 18 butir pernyataan menunjukkan skor terendah 0,407, dengan demikian seluruh butir pernyataan valid. Hasil uji reliabilitas menunjukkan skor 0,940. Hasil uji coba instrumen menunjukkan seluruh butir pernyataan valid dan reliabel, dengan demikian instrumen dapat digunakan pengambilan data survei untuk pengukuran tingkat kepuasan pemustaka. Survei dilakukan melalui *google form*.

### Sebaran Responden

Kajian ini melibatkan 100 responden. Hasil olah data menunjukkan responden terbanyak dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan paling

sedikit responden dari Fakultas Peternakan. Sebaran responden terlihat pada Tabel 1.

### Website [perpus.unsoed.ac.id](http://perpus.unsoed.ac.id)

Sejak tahun 2012, UPT Perpustakaan Unsoed menggunakan program Izylib dalam pengelolaan perpustakaan dan menyediakan menu penelusuran (OPAC) berbasis web. Menu OPAC terus dibenahi dan berproses menjadi layanan website perpustakaan dapat diakses melalui laman [perpus.unsoed.ac.id](http://perpus.unsoed.ac.id). Website perpustakaan memberikan beberapa menu yaitu profil, agenda, unggah mandiri, layanan dan bebas pustaka, *downloads*, dan kontak kami. Menu profil memuat informasi mengenai keberadaan UPT perpustakaan Unsoed. Menu profil meliputi beberapa submenu yaitu (1) Sejarah, memuat sejarah berdirinya UPT Perpustakaan Unsoed. (2) Visi misi, berisi visi, misi, moto layanan, tujuan, sasaran, dan kebijakan dari UPT Perpustakaan Unsoed. (3) Struktur organisasi, berisi nama pimpinan, koordinator bidang layanan, dan staf UPT Perpustakaan Unsoed. (4) Tata tertib, berisi peraturan yang berlaku di UPT perpustakaan Unsoed.

Menu kedua adalah agenda, berisi informasi kegiatan yang dilakukan UPT Perpustakaan Unsoed dalam rangka mencapai visi dan misi. Agenda yang pernah dilakukan meliputi kegiatan seminar, pameran, dan pelatihan. Menu berikutnya adalah menu unggah mandiri, berisi video tutorial dan panduan penyerahan tugas akhir mahasiswa diploma, sarjana, magister, dan doktor ke dalam repositori secara *online*. Mahasiswa yang mengalami kesulitan, dapat melihat fasilitas *FAQ* ataupun menghubungi pustakawan melalui [helpreponsoed@gmail.com](mailto:helpreponsoed@gmail.com).

Menu selanjutnya adalah menu layanan dan bebas pustaka. Menu ini memuat informasi layanan di UPT Perpustakaan Unsoed, yaitu: (1) layanan bebas pustaka, dengan mengisi form <https://forms.gle/uDWr5JBneVLM4VSt5>, (2) layanan unggah mandiri, (3) layanan sirkulasi, (4) layanan keanggotaan, (5) layanan edukasi, (6) layanan referensi, dan (7) jam layanan. Menu berikutnya adalah menu *download*, memuat informasi yang dapat diunduh oleh pemustaka

meliputi panduan unggah mandiri, pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah kepentingan akademis, logo Unsoed untuk *watermark*, arsip materi seminar, dan pelatihan yang dilakukan oleh UPT Perpustakaan Unsoed. Menu selanjutnya adalah menu kontak kami, berisi alamat email yang dapat dihubungi untuk mendapatkan informasi mengenai UPT perpustakaan Unsoed. Menu ini juga memuat *link* untuk menyampaikan saran, kritik serta *link* pengusulan pengadaan buku.

Web [perpus.unsoed.ac.id](http://perpus.unsoed.ac.id) juga menampilkan menu portal informasi terkini berupa sosial media yang dimiliki yaitu instagram yang beralamat [https://www.instagram.com/unsoed\\_perpus/](https://www.instagram.com/unsoed_perpus/), facebook beralamat di <https://www.facebook.com/perpustakaanunsoed>, dan juga aplikasi android berupa *e-resource* yang berisi koleksi buku dalam format digital. Web [perpus.unsoed.ac.id](http://perpus.unsoed.ac.id) juga menyediakan konten digital meliputi (1) Repositori, (2) e-jurnal, (3) e-book, (4) OPAC, (5) e-resource, dan (6) database.

### Tingkat Kepuasan Pemanfaatan Website

Tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas web [perpus.unsoed.ac.id](http://perpus.unsoed.ac.id) menggunakan model webqual meliputi 3 (tiga) variabel yang diuraikan dalam 18 butir pernyataan kuesioner. Berdasarkan Tabel 2 terlihat tanggapan responden terhadap *usability quality*, indikator website memberikan manfaat mendapat skor tertinggi yakni 5,14 sedangkan tampilan website [perpus.unsoed.ac.id](http://perpus.unsoed.ac.id) mendapat skor terendah yaitu 3,79. Pengukuran *usability quality* menggunakan 5 aspek, hasil penghitungan skor rata-rata pada *usability quality* adalah 18,76.

Skor mean variabel *information quality* terlihat pada Tabel 3. Indikator website memberikan informasi tepat waktu mendapat skor terendah yakni 3,84. Skor tertinggi pada indikator website memberikan informasi yang dapat dipercaya. Pengukuran *information quality* menggunakan 7 indikator, sehingga hasil skor rata-rata pada *information quality* adalah 28,04.

Hasil penghitungan mean pada dimensi *interaction quality*, skor mean tertinggi pada pernyataan website menjadi solusi di masa

pandemi COVID-19 yakni 4,38. Pernyataan website telah menjaga keamanan data pribadi, dan website menambah percaya diri dalam memanfaatkan layanan perpustakaan mendapat skor sama sebesar 4,15. Pernyataan website memberikan tautan (*link*) yang tepat mendapat skor 4,09. Website memiliki reputasi yang baik mendapat skor 4,02. Pernyataan website memberikan kemudahan komunikasi dengan perpustakaan mendapat skor terendah yakni 3,99. Sebaran secara rinci terlihat dalam Tabel 4.

Hasil penghitungan mean pada jawaban pernyataan masing-masing indikator, terlihat kepuasan responden terhadap *information quality* mendapat skor mean terbanyak pada pernyataan website menjadi solusi di masa pandemi COVID-19, sedangkan skor terendah pada indikator website memberikan kemudahan berkomunikasi dengan perpustakaan. Pengukuran *interaction quality* menggunakan 6 aspek, hasil penghitungan skor rata-rata pada *interaction quality* adalah 23,74.

Panduan pemaknaan tingkat kepuasan disusun berdasarkan lima kategori dengan 18 butir pernyataan pada keseluruhan variabel webqual terlihat pada Tabel 5. Selanjutnya hasil penghitungan data yang diperoleh dari ketiga variabel terlihat skor rata-rata tingkat kepuasan pemanfaatan website [perpus.unsoed.ac.id](http://perpus.unsoed.ac.id) adalah 69,76. Posisi skor 69,76 termasuk dalam kategori memuaskan.

## Pembahasan

Pembatasan sosial merupakan kebijakan pemerintah pusat dalam menekan penyebaran COVID-19. Sejalan dengan hal tersebut, Universitas Jenderal Soedirman menetapkan kebijakan kegiatan akademik dilakukan secara daring dengan batas waktu yang selalu disesuaikan dengan kebijakan pemerintah pusat. Kebijakan ini mengubah kebiasaan dalam proses pembelajaran, salah satunya layanan UPT Perpustakaan. UPT Perpustakaan memberikan layanan *online* melalui web [perpus.unsoed.ac.id](http://perpus.unsoed.ac.id) sebagai wujud adaptasi terhadap kebijakan universitas.

Berikut temuan utama dalam kajian ini. Pertama, kepuasan responden pada tingkat memuaskan. Hal ini didukung skor tertinggi responden pada pernyataan website memberikan manfaat. Salah satu manfaat layanan website adalah memberikan kemudahan bagi mahasiswa. Mahasiswa diberikan kemudahan dalam proses pembuatan keterangan bebas pustaka dan penyerahan tugas akhir. Keterangan bebas pustaka dan penyerahan tugas akhir merupakan bagian rangkaian penyelesaian studi sebagai syarat yudisium, wisuda, ataupun pengambilan transkrip nilai. Sebelum pandemi COVID-19, mahasiswa hanya dilayani secara *offline*. Pada masa pandemi, mahasiswa dilayani secara *online* melalui web [perpus.unsoed.ac.id](http://perpus.unsoed.ac.id). Selanjutnya, temuan ini dapat dipahami karena layanan website perpustakaan membantu kegiatan akademik yang harus dilakukan secara daring. Menu *content* meliputi *repository*, *e-Journal*, *e-Book*, *OPAC*, *e-Resources*, dan database dalam web [perpus.unsoed.ac.id](http://perpus.unsoed.ac.id) memberikan kesempatan bagi pemustaka untuk mendapatkan informasi hasil penelitian, dan juga tautan artikel jurnal elektronik dapat membantu penyelesaian tugas kuliah. Hal ini menunjukkan web perpustakaan memberikan manfaat dan mendukung kebijakan lembaga induk dalam pencegahan penyebaran virus Corona.

Temuan kedua, tampilan website mendapat skor terendah di antara delapan belas pernyataan. Tampilan web [perpus.unsoed.ac.id](http://perpus.unsoed.ac.id) didominasi gambar dengan ukuran lebih besar dibandingkan informasi yang disajikan. Beberapa ruang (baris) kosong terlihat pada tampilan web [perpus.unsoed.ac.id](http://perpus.unsoed.ac.id). Pemustaka perlu melakukan *scroll* lebih dari tiga kali untuk mendapatkan layanan web dalam versi android. Tautan sosial media instagram berada di awal tampilan web versi android lebih menonjol dibandingkan konten utama web perpustakaan yaitu layanan yang disajikan untuk pemustaka.

Implikasi dari temuan tersebut, terlihat beberapa faktor yang menentukan peningkatan kunjungan pada website, salah satunya adalah tampilan web (Agarina et al., 2019). Pernyataan tersebut didukung dengan hasil kajian yang

menunjukkan tampilan website berpengaruh terhadap peningkatan ketertarikan konsumen untuk membeli produk melalui website (Nazirah & Utami, 2017). Hal ini dapat dipahami tampilan website yang menarik dapat meningkatkan kunjungan dan kepuasan pemustaka dalam memanfaatkan layanan web perpustakaan. Berkenaan dengan hal tersebut, pengelola web perpustakaan hendaknya memperhatikan tampilan web untuk menaikkan tingkat kepuasan pemustaka. Tampilan website meliputi semua yang dapat terlihat pada halaman website berupa gambar, grafik, ikon, animasi, dan warna (Pratama et al., 2014). Warna merupakan bagian dari tampilan website berfungsi sebagai elemen estetis dan memegang peranan penting dalam menciptakan citra dan membentuk persepsi pengunjung web (Wantoro, 2013).

Tampilan website merupakan bagian *usability quality* dalam metode webqual. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam evaluasi *usability*, meliputi (1) *Consistency and standards*, dalam hal ini web hendaknya konsisten dalam penulisan kalimat, penggunaan kata, tata letak menu, jenis huruf, dan warna. Selanjutnya konsisten dalam penempatan *link help* misalnya di pojok atas kanan untuk memudahkan pemustaka ketika membutuhkan bantuan. (2) *User control and freedom*, dalam hal ini gunakan informasi yang jelas agar pemustaka mudah dalam mengambil keputusan kategori konten yang dicari. (3) *Flexibility and efficiency of use*, memberikan kemudahan adaptasi bagi pemustaka yang baru pertama kali memanfaatkan layanan web. Minimalisasi penggunaan jumlah klik, karena pemustaka selalu berharap dengan satu klik mereka menemukan apa yang dicari. Pada setiap website perpustakaan selalu terdapat pilihan database, penjelasan singkat pada tiap database membantu pemustaka dalam menentukan pilihan sumber informasi mereka. (4) *Match between system and the real world*, sebuah web hendaknya didesain menggunakan bahasa awam yang mudah dipahami dengan istilah atau pun kalimat yang dikenal oleh pemustaka. Istilah khusus kepustakawanan sebaiknya dihindari supaya pemustaka mudah memahami dan melihat isi

informasi hasil pencarian (Hardan et al., 2018). Berkenaan dengan pembahasan tersebut, terdapat keterbatasan dalam kajian ini yaitu sampel yang digunakan terbatas pada mahasiswa dengan ketentuan *returning users* dalam memanfaatkan web perpustakaan.unsoed.ac.id.

## E. KESIMPULAN

Berdasarkan variabel dalam webqual tingkat kepuasan pemustaka terhadap pemanfaatan website perpustakaan di masa pandemi COVID-19 dalam kategori memuaskan. Hal ini terlihat responden menyatakan website memberikan manfaat, informasi dalam website dapat dipercaya, dan website menjadi solusi di masa pandemi COVID-19. Keberadaan web perpustakaan memberikan manfaat dan mendukung kebijakan universitas dalam pencegahan penyebaran virus Corona. Berdasarkan hasil penelitian, saran pertama pengelola web perpustakaan perlu melakukan kajian lanjutan pada desain web, sehingga tampilan web dapat dievaluasi agar lebih menarik. Saran kedua, keberadaan website perpustakaan hendaknya disosialisasikan kepada seluruh civitas akademika untuk meningkatkan pemanfaatan website.

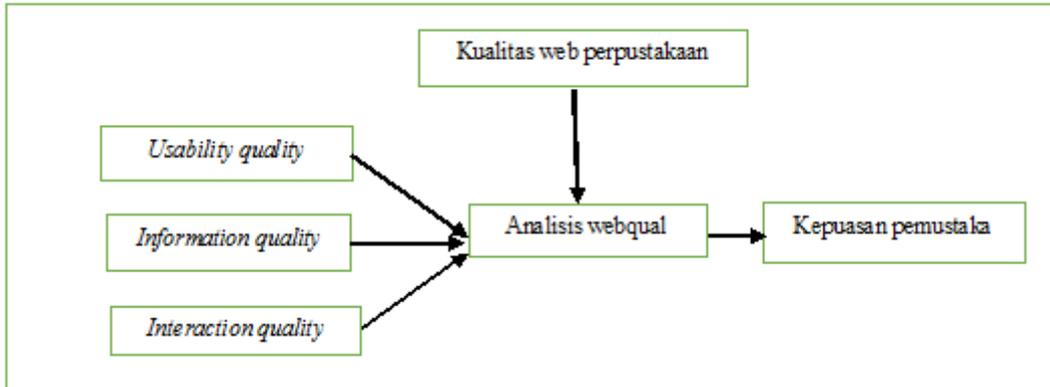
## DAFTAR PUSTAKA

- Abas, W. (2013). Analisa kepuasan mahasiswa terhadap website Universitas Negeri Yogyakarta (UNY). *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Fakultas Teknik Universitas Wahid Hasyim Semarang, 1*, 1–6.
- Agarina, M., Sutedi, S., & Karim, A. S. (2019). Evaluasi user interface desain menggunakan metode heuristics pada website sistem informasi manajemen. *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian dan Pengabdian Institut Bisnis dan Informatika Darmajaya Bandar Lampung, 1*, 192–200.
- Barus, E. E., Suprpto, & Herlambang, A. D. (2018). Analisis kualitas website tribunews.com menggunakan metode webqual dan importance performance analysis. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Komputer, 2*(4), 1483–1491.

- Darmawan, D., & Permana, D. H. (2016). *Desain dan pemrograman website*. Remaja Rosdakarya.
- Hardan, D., Kristianto, A. P., & Mahmudi, H. (2018). Analisis usability sistem informasi driver PT. Gojek Indonesia berdasarkan pendekatan evaluasi usability heuristik. *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia*, 6(1), 1–8.
- Kemendes RI. (2020). *Keputusan Menteri Kesehatan nomor hk.01.07/menkes/328/2020 tentang panduan pencegahan dan pengendalian COVID-19 di tempat kerja perkantoran dan industri dalam mendukung keberlangsungan usaha pada situasi pandemi*. Kementerian Kesehatan.
- Kotler, P., & Kellen, K. L. (2014). Manajemen pemasaran. In *Edisi Millenium, Jilid 1* (Vol. 1, Issue 2). Indeks.
- Machmud, R. (2018). *Kepuasan pengguna system informasi studi kasus pada t3-online*. Ideas.
- Maisonah, M. (2020). Auto whatsapp sebagai alternatif layanan perpustakaan pada masa pandemi COVID-19 di IAIN Curup. *Tik Ilmeu : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 4(2), 195–210. <https://doi.org/10.29240/tik.v4i2.1988>
- Monalisa, S. (2016). Analisis kualitas layanan website terhadap kepuasan mahasiswa dengan penerapan metode webqual (studi kasus : UIN Suska Riau). *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 13(2), 181–189. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24014/sitekin.v13i2.1604>
- Nazirah, U., & Utami, S. (2017). Pengaruh kualitas desain website terhadap niat pembelian dimediasi oleh persepsi kualitas produk pada lazada.co.id. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 2(3), 55–69. <https://doi.org/10.24815/JIMEN.V2I3.3504>
- Pemerintah RI. (2020). *Peraturan pemerintah nomor 21 tahun 2020 tentang pembatasan sosial berskala besar (PSBB)*. Indonesia.
- Perpustakaan Nasional RI. (2015). *Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI No. 11 Tahun 2015 tentang petunjuk teknis jabatan fungsional pustakawan dan angka kreditnya*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Pratama, R. D., Suyadi, I., & Susilo, H. (2014). Persepsi user terhadap desain website ecommerce (Studi pada pengguna website JKM Store). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 9(1), 1–6.
- Prayitno, A., & Safitri, Y. (2015). Pemanfaatan sistem informasi perpustakaan digital berbasis website untuk para penulis. *Indonesian Journal on Software Engineering*, 1(1), 28–37. <https://doi.org/10.31294/ijse.v1i1.592>
- Rosiyah, N. R., & Maha, R. N. (2020). Layanan perpustakaan di era pandemi sebagai implementasi industri 4.0 : Studi kasus PDDI LIPI. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 5(2), 118–131. <https://doi.org/10.30829/jipi.v5i2.8366>
- Sanjaya, I. (2012). Pengukuran kualitas layanan website Kementerian Kominfo dengan menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal Penelitian IPTEK-KOM*, 14(1), 1–14. [www.kominfo.go.id](http://www.kominfo.go.id)
- Sinuraya, J. (2019). Pengukuran kualitas website dengan metode webqual 4.0 (Studi kasus website Politeknik Negeri Medan). *Jurnal Teknik dan Inovasi*, 6(2), 51–59.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi (mixed methods)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif*. Alfabeta.
- Suharti, A. (2020). Layanan perpustakaan di masa pandemi COVID-19. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 3(2), 53–63.
- Sukiman. (2012). *Pengembangan sistem evaluasi*. Insan Madani.
- Sumiati, E., & Wijonarko. (2021). Dampak pembatasan sosial berskala besar dalam layanan dan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan layanan perpustakaan di Institut Pemerintahan Dalam Negeri Jatinangor. *Jurnal IPI (Ikatan Pustakawan Indonesia)*, 6(2), 397–404.

- Universitas Jenderal Soedirman. (2020). *Surat edaran no.: 184/un23.1/hm.01.10/2020 kesiapsiagaan dan tindakan antisipasi pencegahan penyebaran infeksi COVID-19 di lingkungan Universitas Jenderal Soedirman*. Universitas Jenderal Soedirman.
- Wantoro. (2013). Penggunaan warna biru pada desain website: Studi kasus website facebook, Unikom & Barack Obama. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 11(2), 188–193.
- Winarni, A., & Riska, W. (2020). Analisis kualitas website dan kepuasan nasabah terhadap website PT. Bank Sinarmas Tbk menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal Bangkit Indonesia*, 9(1), 6–12. <https://doi.org/10.52771/bangkitindonesia.v9i1.106>
- Yois, N. P., & Marlina. (2020). Sumber daya akses perpustakaan digital pada masa pandemi corona. *Bibliotika : Jurnal Kajian Perpustakaan dan Informasi*, 4(2), 218–222.

DAFTAR GAMBAR



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Sebaran Responden berdasar Fakultas dan Jenis Kelamin

Fakultas/ Jenis Kelamin	Jumlah
<b>Fakultas Biologi</b>	<b>4</b>
Laki-Laki	1
Perempuan	3
<b>Fakultas Ekonomi dan Bisnis</b>	<b>29</b>
Laki-Laki	11
Perempuan	18
<b>Fakultas Hukum</b>	<b>3</b>
Perempuan	3
<b>Fakultas Ilmu dan Budaya</b>	<b>6</b>
Laki-Laki	2
Perempuan	4
<b>Fakultas Ilmu Ilmu Kesehatan</b>	<b>19</b>
Laki-Laki	4
Perempuan	15
<b>Fakultas Ilmu Sosial dan Politik</b>	<b>5</b>
Laki-Laki	2
Perempuan	3
<b>Fakultas Kedokteran</b>	<b>3</b>
Laki-Laki	1
Perempuan	2
<b>Fakultas Pertanian</b>	<b>27</b>
Laki-Laki	3
Perempuan	24
<b>Fakultas Peternakan</b>	<b>1</b>
Perempuan	1
<b>Fakultas Teknik</b>	<b>3</b>
Laki-Laki	2
Perempuan	1
<b>Grand Total</b>	<b>100</b>

Sumber: data primer diolah, 2021

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. Deskripsi *Usability Quality*

No.	Pernyataan	Skor					Total	Mean
		1	2	3	4	5		
1	Pengoperasian website perpus.unsoed.ac.id mudah di pelajari	1	2	22	48	27	100	3,98
2	Website perpus.unsoed.ac.id mudah di gunakan	0	4	19	46	31	100	4,04
3	Tampilan website perpus.unsoed.ac.id menarik	0	7	29	42	22	100	3,79
4	website ini memberikan pengalaman positif bagi saya	0	2	19	50	29	100	4,06
5	website memberikan manfaat bagi saya	0	0	14	45	41	100	5,14

Sumber: Data primer diolah, 2021

Tabel 3. Deskripsi *Information Quality*

No.	Pernyataan	Skor					Total	Mean
		1	2	3	4	5		
1	Menyediakan informasi yang akurat	0	0	17	53	30	100	4,13
2	Memberikan informasi yang dapat dipercaya	0	0	7	51	42	100	4,35
3	Memberikan informasi yang tepat waktu	0	1	32	49	18	100	3,84
4	Memberikan informasi yang relevan	0	0	18	55	27	100	4,09
5	Menyajikan informasi yang mudah dipahami	0	0	17	50	33	100	4,16
6	Memberikan informasi sesuai kebutuhan saya	0	6	14	50	30	100	4,04
7	Menyajikan informasi yang lengkap	1	1	28	46	24	100	3,91

Sumber: Data primer diolah, 2021

Tabel 4. Deskripsi *Interaction Quality*

No.	Pernyataan	Skor					Total	Mean
		1	2	3	4	5		
1	website memiliki reputasi yang baik	0	0	27	44	29	100	4,02
2	website telah menjaga keamanan data pribadi	0	0	21	43	36	100	4,15
3	website memberikan kemudahan berkomunikasi dengan perpustakaan	0	1	30	38	31	100	3,99
4	website memberikan tautan ( <i>link</i> ) yang tepat	0	1	22	44	33	100	4,09
5	website menambah percaya diri dalam memanfaatkan layanan perpustakaan	0	2	20	39	39	100	4,15
6	website menjadi solusi dimasa pandemi COVID-19	0	3	8	37	52	100	4,38

Sumber: Data primer diolah, 2021

Tabel 5. Deskripsi Tingkat Kepuasan Pemanfaatan Webperpus.unsoed.ac.id

	Nilai Interval	Titik Tengah	Frekuensi	Jumlah	Mean
Sangat Memuaskan	75,9 – 90,3	83,1	574	47699,4	69,76
Memuaskan	61,4 – 75,8	68,6	830	56938	
Cukup Memuaskan	46,9 – 61,3	54,1	364	19692,4	
Kurang Memuaskan	32,5 - 46,8	39,7	30	1191	
Tidak Memuaskan	18 – 32,4	25,2	2	50,4	

Sumber: Data primer diolah, 2021