

## **PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN PEMUSTAKA PADA BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGGARA**

**Herlina Werianty Paongan**

Pustakawan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah  
Provinsi Sulawesi Tenggara  
werianty@yahoo.com

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis pengaruh pemanfaatan teknologi informasi yang terdiri dari automasi perpustakaan dan layanan digital terhadap kualitas pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara. (2) mengetahui variabel yang paling dominan dan signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode wawancara, observasi, kuisioner dan telaah dokumen yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data

Hasil Penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif yang signifikan antara variabel otomasi perpustakaan dan layanan digital dengan variabel kualitas pelayanan pemustaka. Diperoleh nilai korelasi 0,605 berarti tingkat korelasi otomasi perpustakaan dengan kualitas pelayanan pemustaka pada taraf kuat, sementara korelasi antara layanan digital dengan kualitas pelayanan pemustaka 0,461 berarti tingkat korelasi layanan digital dengan kualitas pelayanan pemustaka pada taraf yang sedang. Koefisien Determinasi adalah 0,633. artinya 63,30% variasi dari kualitas pelayanan pemustaka dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel bebas, yaitu otomasi perpustakaan dan layanan digital. Sedangkan sisanya 36,70% dijelaskan oleh sebab-sebab lain.

Kata kunci : kualitas layanan, Automasi perpustakaan, layanan digital

### **ABSTRACT**

This research aims to: (1) to analyzed the effect of the utilization of information technology which consisting of library automation and digital services towards the quality of services at Department of Public Library and Regional Archives Province of South East Sulawesi. (2) to find out the most dominant variable and significantly influence on the quality of service.

This study used a descriptive quantitative approach using interviews , observations , questionnaires and review of documents used as data collection techniques

The result of the research shows that both library automation variable and digital services, has a significant positive influence towards the quality of services to the library users. The correlation value obtained 0,605 which means that the correlation degree between library automation with the quality of service of library users occupied the high level, meanwhile the correlation between digital services with the quality of service of library users obtained 0,461 which means that the correlation degree between with the quality service of library users occupied medium level. Coefficient of Determination is 0,633 means 63,30% quality service of library users can be explained by independent variable variation i.e library automation and digital services. While the remaining 36,70% can be explained by other reasons.

Keyword: *quality of service, library automation, digital services*

## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan pemustaka dapat tercapai jika didukung oleh penerapan teknologi informasi yang memadai. Peranan teknologi informasi di perpustakaan pada saat ini sangat dibutuhkan kehadirannya guna membantu pustakawan dalam mengelola informasi menjadi lebih mudah dan cepat. Implementasi teknologi informasi perpustakaan dapat mengubah citra perpustakaan dari perpustakaan tradisional menjadi perpustakaan modern, dimana teknologi informasi akan menjadi pilar utama operasional perpustakaan menuju perpustakaan elektronik *atau digital library, cyber library*, komputerisasi perpustakaan, dan perpustakaan maya (*virtual library*).

Adapun alasan yang mendasari pemikiran tentang perlunya pemanfaatan teknologi informasi pada perpustakaan adalah sebagai berikut:

Tuntutan terhadap penggunaan koleksi secara bersama (*resource sharing*). Penggunaan bersama koleksi perpustakaan sangat membantu dalam memberikan pelayanan yang memuaskan karena tidak semua perpustakaan mampu memenuhi koleksinya sendiri. Program penggunaan koleksi secara bersama dapat berjalan dengan baik bila tersedia Union Catalog yang secara rutin isinya selalu diperbaharui. Perkembangan teknologi informasi di bidang komputer semakin membuka peluang-peluang baru bagi perpustakaan untuk meng-implementasikan penggunaannya secara murah dan mudah;

Perpustakaan sebagai lembaga edukatif, informatif, preservatif dan rekreatif yang diterjemahkan sebagai bagian dari aktifitas ilmiah, tempat penelitian, tempat pencarian data/informasi yang otentik, tempat menyimpan, tempat rekreasi edukatif, perlu didukung dengan sistem teknologi informasi masa kini dan masa yang akan datang yang sesuai kebutuhan untuk mengakomodir aktifitas tersebut, sehingga informasi dari seluruh koleksi yang ada dapat diakses oleh berbagai pihak yang membutuhkannya;

Volume pekerjaan perpustakaan mengelola puluhan ribu hingga ratusan ribu, bahkan bisa jutaan koleksi, dengan layanan mencakup masyarakat umum termasuk peserta didik, tenaga kependidikan, dan masyarakat luas, perlu didukung dengan sistem automasi yang futuristik (punya jangkauan kedepan), sehingga dapat memberikan layanan prima, yaitu layanan yang dapat mempermudah pencarian informasi di dalam

koleksi obyek informasi seperti dokumen, gambar dan database dalam format digital dengan cepat, tepat, dan akurat.

Alasan tersebut menjadi dasar perlunya pemanfaatan teknologi informasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara. Pemanfaatannya dikategori--kan dalam dua kelompok yaitu: automasi perpustakaan, dan pelayanan digital. Kedua aspek tersebut sangat penting dalam pengembangan perpustakaan, sehingga harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan..

Dimensi kualitas layanan pada umumnya bersumber dari konsep SERVQUAL. Konsep ini dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry tahun 1985 untuk sektor jasa berbayar atau untuk *profit organization*. Pada awalnya perpustakaan juga menganut konsep SERVQUAL tersebut, namun dengan berkembangnya waktu maka konsep ini mulai disesuaikan dengan kondisi perpustakaan sebagai organisasi nirlaba (*non-profit organization*) dengan menggunakan konsep LibQUAL+. LibQUAL+ adalah seperangkat alat atau metode untuk mengumpulkan, mencari, memahami dan menanggapi persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan (Ahmad, dkk., 2012).

Dimensi LibQUAL+ digunakan untuk mengukur kualitas jasa berdasarkan pada evaluasi pemustaka, yang terdiri atas tiga dimensi yaitu:

1. *Affect of Service*, dimensi ini berkaitan dengan sikap pustakawan dalam merespon kebutuhan pemustaka.
2. *Information control* merupakan kebutuhan pemustaka akan informasi dan tersedia fasilitas yang dapat dimanfaatkan untuk memperolehnya secara mandiri.
3. *Library as Place*, yaitu tersedianya ruang perpustakaan yang cukup representatif untuk belajar dan melakukan penelitian baik secara mandiri maupun berkelompok,

Berdasarkan uraian-uraian tersebut, terlihat bahwa untuk penelitian ini unsur kualitas layanan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara, mengacu pada hasil penelitian tersebut.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh pemanfaatan teknologi informasi yang terdiri atas: automasi perpustakaan, dan pelayanan digital terhadap kualitas pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara ?
2. Variabel manakah yang dominan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara ?

### Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh pemanfaatan teknologi informasi yang terdiri atas: automasi perpustakaan, dan pelayanan digital terhadap kualitas pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara.
2. Mengetahui variabel yang dominan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara.

### Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Sebagai bahan informasi, perbandingan dan kajian bagi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui berbagai kebijakan yang terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi, baik melalui automasi perpustakaan maupun pelayanan digital.
2. Sebagai bahan masukan dan referensi bagi instansi pemerintah Sulawesi Tenggara untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada perpustakaan.
3. Sebagai bahan pustaka bagi yang berminat pada masalah pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemustaka

### Tinjauan Teori

#### Kualitas Layanan Perpustakaan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002), layanan atau pelayanan berarti perihal atau cara melayani, atau usaha melayani kebutuhan orang lain. Dalam pengertian ini bermakna perihal cara melayani kebutuhan (berupa informasi) pemakai perpustakaan.

Pada dasarnya dalam memberikan

pelayanan harus dapat memperhatikan aspek kualitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Goetsh dan Davis dalam Tjiptono (2001:51), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan terbaik kepada pelanggan (*excellent*) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan).

Ada beberapa definisi yang paling populer terkait dengan kualitas layanan seperti yang dikembangkan oleh tiga pakar kualitas tingkat internasional, yaitu: mengacu pada pendapat W. Edwards Deming, Philip B. Crosby dan, yakni Deming mendefinisikan kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Crosby mempersepsikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan (Yamit, 2005:7).

Sehubungan dengan kualitas layanan perpustakaan, Sharma (2001) dalam Sahu (2007:234) dalam Fatmawati (2010) mendefinisikan bahwa

*“quality library service mean satisfying the query of each and every user accurately, exhaustively and expeditiously. Hal tersebut mengandung maksud bahwa kualitas layanan perpustakaan merupakan kepuasan yang didapatkan oleh setiap pemustaka dilihat dari ketelitian / ketepatan, kedalaman / kelengkapan, dan layanan dengan cara yang terbaik / tepat guna/cepat dari pihak perpustakaan”.*

Sementara Sahu (2007: 235) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa konsep kualitas layanan dalam konteks perpustakaan dapat didefinisikan : *“...as the difference between users’ expectations and perceptions of service performance and the reality of the service”* (...perbedaan antara persepsi dan harapan pemustaka dari kinerja layanan dan kenyataan layanan perpustakaan bisa diukur dalam berbagai aspek yang berkaitan diterimanya).

Kualitas dengan interaksi pemustaka dengan sumber daya perpustakaan yang dimiliki maupun dari segi layanan yang diberikan oleh pustakawannya. Soeatminah (1992: 17) mengemukakan bahwa pelayanan perpustakaan dikatakan baik apabila dapat dilakukan dengan cepat, tepat waktu dan benar.

### Teknologi Informasi Perpustakaan

Informasi merupakan salah satu sumber daya yang sangat diperlukan bagi manajemen dalam pengambilan keputusan (Martin, 1999). Selanjutnya menurut Davis (2005), informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang berarti bagi yang menerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini dan saat mendatang.

Menurut Rainer, Turban, Potter (2001), informasi merupakan data/ fakta yang telah diproses sedemikian rupa, sehingga berubah bentuknya menjadi informasi. Selanjutnya Indrajit (2000) bahwa informasi dapat memperkaya penyajian dan mengungkapkan sesuatu yang akan digunakan dalam pengambilan keputusan. Sedangkan Siregar (2008) mengemukakan bahwa informasi dapat mengurangi ketidak-pastian serta mempunyai nilai dalam keputusan karena dengan adanya informasi dapat memilih tindakan-tindakan dengan resiko yang paling kecil.

Pengertian informasi di atas menunjukkan bahwa informasi adalah hasil pemrosesan, manipulasi dan pengorganisasian / penataan dari seke-lompok data yang mempunyai nilai pengetahuan (*knowledge*) bagi penggunaanya. Jadi, informasi merupa-kan data atau fakta yang telah diproses atau diolah sehingga mempunyai nilai (*value*) bagi masing-masing pengguna (*user*) untuk mengambil keputusan.

Teknologi Informasi adalah seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi (Haag & Keen, 1996:2).

Teknologi Informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (*software & hardware*) yang digunakan untuk memproses atau menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirim-kan informasi (Martin, 1999:2).

Teknologi Informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputasi (komputer) dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi yang membawa data, suara, dan video (William & Sawyer, 2007:20)

Peranan teknologi informasi di perpustakaan pada saat ini sangat dibutuhkan kehadirannya guna membantu pustakawan dalam mengelola informasi menjadi lebih mudah dan cepat. Implementasi teknologi perpustakaan dapat mengubah citra perpustakaan dari perpustakaan tradisional menjadi perpustakaan modern, dimana

teknologi informasi akan menjadi pilar utama operasional perpustakaan, sehingga akhirnya dikenal dengan istilah perpustakaan modern, seperti: *electronic library*, *digital library*, *cyber library*, komputerisasi perpustakaan dan perpustakaan maya (*virtual library*).

Pemanfaatan teknologi informasi pada perpustakaan dapat dikategorikan dalam dua kelompok yaitu: automasi perpustakaan, dan layanan perpustakaan digital. Kedua aspek pemanfaatan informasi teknologi tersebut menjadi variabel penelitian yang harus dikaji lebih mendalam agar dapat diketahui pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan pada perpustakaan.

### Automasi Perpustakaan

Automasi perpustakaan adalah komputerisasi kegiatan rutin dan operasi sistem kerumahtanggaan perpustakaan yang mencakup pengadaan, pengatalogan termasuk penyediaan katalog online, pengawasan sirkulasi dan serial. Dengan kata lain perpustakaan terautomasi adalah suatu perpustakaan yang menggunakan sistem terautomasi untuk penanganan sebagian atau seluruh kegiatan rutinnya (Arif, 2003).

Kegiatan rutin perpustakaan yang dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan antara lain: pengelolaan koleksi, pengolahan data perpustakaan, seleksi dan akuisisi, sistem sirkulasi dan informasi, pengatalogan berbasis web, dan penelusuran bahan pustaka (OPAC). Jadi, uraian tentang automasi perpustakaan dimulai dengan melihat pada perpustakaan terautomasi secara keseluruhan (Sutarno, 2003).

### Pelayanan digital (*e-library*)

Pelayanan digital atau disebut juga perpustakaan digital adalah penyediaan fasilitas akses jauh (*remote access*) dan publikasi elektronik. Perpustakaan digital adalah suatu lingkungan perpustakaan dimana berbagai objek informasi (dokumen, citra, suara dan klip video) disimpan dan diakses dalam bentuk digital. Jumlah artikel jurnal dan artikel lepas sebagai publikasi elektronik tumbuh dan berkembang dengan pesat. dokumen-dokumen lama didigitalisasi agar dapat diakses secara elektronik, termasuk bahan kelabu (*grey materials*) yang sebelumnya sulit untuk diperoleh (Daryanto, 2006).

Perkembangbiakan sumberdaya informasi elektronik yang didukung oleh perkembangan

pesat di bidang sistem RADAR (*resource acces, discovery, and retrieval*) termasuk diantaranya fungsi world wide web (www), menjadikan akses informasi digital sebagai alternatif yang semakin penting dalam pemenuhan kebutuhan informasi masyarakat dalam proses komunikasi, penulis menggunakan internet untuk menjangkau audiens yang lebih luas, mengabaikan penerbit tradisional, editor dan komunitas pustakawan (Trimo, 2005).

### Kerangka Konseptual

Dimensi LibQUAL+ digunakan untuk mengukur kualitas jasa berdasarkan pada evaluasi pemustaka, yang terdiri atas tiga dimensi yaitu: *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*. *Affect of Service* merupakan sikap pustakawan dalam merespon kebutuhan pemustaka. *Information Control* merupakan kebutuhan pemustaka akan informasi dan tersedia fasilitas yang dapat dimanfaatkan secara mandiri. *Library as Place*, yaitu tersedianya ruang perpustakaan yang cukup representatif untuk belajar dan melakukan penelitian baik secara mandiri maupun berkelompok.

Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara sebagai Perpustakaan Umum yang berfungsi menyelenggarakan layanan perpustakaan, tentu harus didukung penerapan teknologi informasi yang memadai agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang memadai. pemanfaatan teknologi informasi pada perpustakaan dapat dikategorikan ke dalam dua kelompok yaitu : (1) Automasi perpustakaan; dan (2) Pelayanan digital.

### Hipotesis

Berdasarkan masalah pokok yang telah dikemukakan, maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

1. Pemanfaatan teknologi informasi perpustakaan yang terdiri atas: automasi perpustakaan, dan pelayanan digital berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pemustaka pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Propinsi Sulawesi Tenggara.
2. Variabel automasi perpustakaan mempunyai pengaruh dominan terhadap kualitas pelayanan pemustaka pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Propinsi Sulawesi Tenggara.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di BPAD Prov. Sultra pada bulan Juli sampai September 2013. Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Sumber data adalah subyek dari mana data dapat diperoleh (Arikunto, 2007). Karena peneliti menggunakan kuesioner dalam pengumpulan datanya, maka sumber data penelitian ini adalah responden, yaitu orang yang merespon dan menjawab pertanyaan-pertanyaan tertulis peneliti.

Data primer, adalah data yang diperoleh melalui hasil penelitian langsung terhadap obyek yang diteliti. Data tersebut diperoleh melalui metode wawancara, observasi dan hasil kuesioner dari responden.

### Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Wawancara (*interview*), yaitu pengumpulan data melalui wawancara secara langsung dengan para informan penelitian.
2. Observasi (*observation*) yaitu melakukan pengumpulan data melalui pengamatan langsung mengenai pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemustaka.
3. Kuesioner (*questioner*) yaitu melakukan pengumpulan data melalui pembagian daftar pertanyaan kepada responden.
4. Telaah dokumen yaitu pengumpulan data-data melalui buku-buku, laporan, jurnal atau tulisan ilmiah yang mempunyai hubungan dengan masalah yang akan diteliti.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemustaka yang menggunakan layanan jasa perpustakaan dan tercatat sebagai anggota selama 2 bulan penelitian pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Propinsi Sulawesi Tenggara yang berjumlah 228 orang.

Sampel adalah suatu himpunan atau bagian dari unit populasi. Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi dapat digunakan formulasi Slovin (1960) dalam Sugiyono (2008) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

$n$  = Ukuran sampel

$N$  = Ukuran populasi

$e$  = Persen kelonggaran ketidaktelitian (presisi) karena kesalahan sampel yang masih bisa ditolerir (*bound of error*) atau dalam penelitian ini dipakai 0,05

Berdasarkan formulasi di atas, maka jumlah sampel minimal yang harus diperoleh adalah:

$$n = \frac{228}{1 + 228 (0,05)^2}$$

= 145,22 atau ditetapkan 145 sampel.

Dengan demikian, jumlah sampel yang diambil sebanyak 145 orang

### Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, dimaksudkan untuk menggambarkan masing-masing variabel. Analisis deskriptif yang digunakan adalah tabel frekwensi, mean, median, modus, standar deviasi, skor maksimum dan minimum. Untuk penggeneralisasian digunakan analisis statistik regresi linear berganda melalui program komputer SPSS. Sebelum analisis inferensial dilakukan terlebih dahulu dilakukan uji persyaratan analisis yaitu : uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji homogenitas, dan uji linearitas. Setelah lolos uji persyaratan tersebut, barulah dapat dilanjutkan untuk dianalisis secara inferensial atau uji statistik.

### Defenisi operasional

Adapun defenisi operasional dalam penelitian ini adalah :

1. Kualitas pelayanan perpustakaan (Y) adalah suatu sikap atau cara penyedia layanan (pustakawan) dalam melayani pengguna (pemukim) sesuai dengan keinginan dan harapan pengguna. Berdasarkan 3 dimensi kualitas layanan yang diadaptasi dari LibQual+, yang dijadikan indikator penilaian, yaitu : affect of service, information control dan library as place. Skor penilaian terdiri atas: sangat setuju (5), setuju (4), cukup

setuju (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1).

2. Automasi perpustakaan (X1) adalah penerapan teknologi informasi pada pekerjaan administratif di perpustakaan agar lebih efektif dan efisien. Bidang pekerjaan yang dapat diintegrasikan dengan sistem informasi perpustakaan adalah pengadaan bahan pustaka, pengolahan bahan pustaka, OPAC (Online Public Access Catalog), sirkulasi bahan pustaka, pengelolaan anggota, statistik dan lain sebagainya.
3. Pelayanan digital (X2) adalah pelayanan yang menyediakan fasilitas akses jauh dan publikasi elektronik, dimana berbagai objek informasi yang terkait dengan dokumen, citra, suara, dan klip video disimpan dan diakses dalam bentuk digital. Indikator yang digunakan untuk mengukur pelayanan digital adalah: (1) Penyediaan fasilitas akses jarak jauh; (2) Kemudahan dalam mengakses informasi; (3) Efisiensi biaya dalam mengakses informasi; (4) Pemeliharaan koleksi secara digital; (5) Mendapatkan jawaban tuntas; (6) penyediaan digitalisasi dokumen lama; dan (7) pengembangan artikel jurnal dari suatu penelitian. Skor penilaian terdiri atas: sangat setuju (5), setuju (4), cukup setuju (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Identitas Responden

#### Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin responden dapat diperoleh gambaran bahwa dari 145 responden, ternyata dominasi jenis kelamin perempuan tampak jelas pada tabel di atas, yakni responden berjenis kelamin perempuan melebihi jumlah responden laki-laki yaitu 52,40% atau 76 responden sedangkan jenis kelamin laki-laki 69 responden atau 47,60%.

#### Umur Responden

Usia responden yang mengunjungi perpustakaan tercatat paling muda adalah 17 tahun dan paling tua adalah 47 tahun. Oleh karena itu, penelitian ini dibedakan menjadi tiga tingkatan usia, yaitu umur 17-23, 24-32, dan 33 tahun keatas.

Diperoleh gambaran bahwa dari 145 responden, umur antara 17-23 tahun yang terbanyak yaitu 101 orang, dan umur antara 24-32 tahun sebanyak 33 orang, sedangkan yang

berumur 33 tahun keatas hanya 11 orang. Hal ini memberi gambaran bahwa usia 17-23 paling banyak berkunjung dan memanfaatkan perpustakaan sebagai pengguna yang potensial, karena usia tersebut kebanyakan masih mahasiswa untuk mencari literatur dan tugas kuliah.

### Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan responden adalah sekolah lanjutan atas (SLTA) sebanyak 83 orang (57,24%), dan yang tingkat pendidikan Diploma/sarjana muda sebanyak 16 orang (11,03%), sedangkan yang berpendidikan Sarjana (S.1) sebanyak 41 orang (28,28%) dan sisanya sebanyak 5 orang (3,45%) adalah responden dengan tingkat pendidikan magister (S2). Koleksi bahan pustaka yang dimiliki oleh Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara cukup bervariasi dan lengkap dari segi subjek atau bidang studi. Melihat pengunjungnya yang kebanyakan dari tingkat usia muda dan pendidikan setingkat pelajar dan mahasiswa maka pengembangan koleksinya pun disesuaikan sehingga setiap pengadaan bahan pustaka jumlah atau kuantitas bidang studi ditentukan berdasarkan proporsi jumlah tingkat pendidikan pengunjung perpustakaan.

### Hubungan Pemanfaatan Teknologi Informasi (X) Terhadap Kualitas Layanan Pemustaka (Y)

Analisis hubungan inferensial dimaksudkan untuk mengetahui taraf atau tingkat korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat, serta sejauh mana variabel bebas mempengaruhi variabel terikat.

Hasil analisis menunjukkan bahwa koefisien korelasi antara variabel kualitas pelayanan pemustaka dengan variabel automasi perpustakaan diperoleh angka 0,605 dengan tingkat signifikansi 0,000 ( $\text{sig} < \alpha$  0,05). Hal ini berarti arah korelasi positif, artinya semakin tinggi tingkat automasi perpustakaan, maka kualitas pelayanan pemustaka cenderung meningkat. Demikian pula sebaliknya.

Begitu pula korelasi antara variabel kualitas pelayanan pemustaka dengan variabel layanan digital diperoleh angka 0,461. Hal ini berarti arah korelasi positif, artinya semakin tinggi tingkat layanan digital, maka kualitas pelayanan pemustaka cenderung meningkat pula atau sebaliknya.

Sesuai pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi (Sugiyono, 2007:231), maka besaran korelasi ( $r = 0,605$ )

berarti tingkat korelasi automasi perpustakaan dengan kualitas pelayanan pemustaka pada taraf kuat, sementara korelasi antara layanan digital dengan kualitas pelayanan pemustaka 0,461 berarti tingkat korelasi layanan digital perpustakaan dengan kualitas pelayanan pemustaka pada taraf yang sedang.

Koefisien Determinasi ( $R^2$  Square) adalah 0,633. Artinya bahwa 0,633 atau 63,30% variasi dari kualitas pelayanan pemustaka dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel bebas, yaitu automasi perpustakaan dan layanan digital. Sedangkan sisanya ( $100 - 63,30 = 36,70$ ) atau 36,70% dijelaskan oleh sebab-sebab lain.

Analisis variansi (Uji F) menunjukkan  $F_{hitung} 16,392 > 2,34734 F_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,005$ . Angka  $F_{tabel}$  di dapat dari df 2/142 pada output tabel anova pada tabel diatas, kemudian dicari pada distribusi tabel nilai  $F$  0,05 *Degress of Freedom For Nominator* maka akan ketemu nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,34734. Karena  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  dan probabilitas ( $\alpha$ ) lebih kecil daripada 0,05 maka model regresi ini bisa dipakai untuk memprediksi tingkat kualitas pelayanan pemustaka di BPAD Provinsi Sulawesi Tenggara. Dengan kata lain, automasi perpustakaan dan layanan digital yang dijalankan oleh BAPD Provinsi Sulawesi Tenggara secara simultan atau secara bersama-sama berpengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan pemustaka.

Berdasarkan persamaan regresi antara kedua variabel yang dirumuskan :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + + e$$

Dapat dilihat persamaan regresi yang menunjukkan prediksi pengaruh variabel otomasi perpustakaan dan layanan digital terhadap kualitas layanan pemustaka yaitu

$$Y (\text{kualitas pelayanan pemustaka}) = 2,898 + 0,523.X_1 + 0,401.X_2.$$

Konstanta ( $\beta_0$ ) = 2.898 nilai ini merupakan nilai tetap, diasumsikan variabel bebas (automasi perpustakaan dan layanan digital) bernilai 0, maka kualitas pelayanan pemustaka sebesar 2.898 atau dengan kata lain, semakin tinggi penilaian automasi perpustakaan dan layanan digital, maka kualitas pelayanan pemustaka akan semakin baik.

Persamaan ini menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi  $X_1$  sebesar (0,523), karena nilai yang diperoleh positif maka akan menyebabkan peningkatan pada variabel lain, yang berarti apabila automasi perpustakaan ( $X_1$ ) meningkat 1 poin maka kualitas pelayanan pemustaka (Y) akan

bertambah/naik **0,523** poin dengan asumsi  $X_2$  tetap.

Koefisien  $X_2$  sebesar **0,401** yang berarti apabila layanan digital ( $X_2$ ) bertambah 1 poin maka kualitas pelayanan pemustaka (Y) akan meningkat **0,401** poin dengan asumsi  $X_1$  tetap.

## Pembahasan

Sesuai hasil analisis korelasi dan regresi, antara variabel automasi perpustakaan dan variabel layanan digital terhadap kualitas pelayanan pemustaka, telah diketahui bahwa kedua variabel tersebut berkorelasi positif dan signifikan. Hasil korelasi antara variabel automasi perpustakaan dengan kualitas pelayanan pemustaka adalah kuat, dan korelasi antara variabel layanan digital dengan kualitas pelayanan pemustaka adalah sedang. Jadi variabel automasi perpustakaan lebih dominan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan pemustaka dibanding variabel layanan digital. Sementara analisis regresi menghasilkan koefisien determinansi sebesar 0,633 atau 63,30% kontribusi variabel automasi perpustakaan dan layanan digital secara bersama-sama (simultan) dapat menjelaskan kualitas pelayanan pemustaka. Selebihnya atau 36,70% dijelaskan oleh faktor-faktor atau variabel lain di luar model.

Hubungan pengaruh yang positif mengandung arti bahwa upaya-upaya yang selama ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemustaka dengan menghadirkan pemanfaatan teknologi informasi, telah membuahkan hasil. Memang demikianlah harapan dan tujuan pemanfaatan teknologi informasi di perpustakaan BPAD Provinsi Sulawesi Tenggara untuk memberikan suatu perubahan sistem layanan perpustakaan dari sistem tradisional ke sistem layanan terautomasi. Pemanfaatan teknologi informasi ini berupa automasi perpustakaan dan layanan digital ternyata memberi pengaruh yang baik terhadap peningkatan kualitas pelayanan pemustaka.

Automasi perpustakaan yang telah diupayakan saat ini memang belumlah mencapai tahap kesempurnaan, masih banyak yang mesti dibenahi, masih banyak peralatan dan fasilitas yang mesti diadakan, termasuk pula kesiapan sumber daya manusia yang berperan penting di balik peralatan teknologi informasi tersebut. Namun, pihak manajemen BPAD Provinsi Sulawesi Tenggara perlu mengapresiasi dan menghargai SDM yang ikut memperlihatkan

kinerjanya sehingga automasi perpustakaan mencapai prestasi seperti saat ini. Hal yang lebih penting adalah mencermati hasil temuan dari penelitian ini. Karena terdapat hubungan pengaruh positif antara pemanfaatan teknologi informasi dengan kualitas pelayanan pemustaka pada level yang cukup kuat.

Hasil penelitian ini sangat sesuai dengan pendapat Thoha (2003:181), kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai. Selain faktor sumber daya manusia, sistem pelayanan yang diterapkan perlu didukung oleh pengelolaan dan pemanfaatan teknologi informasi. Oleh karena itu untuk mencapai korelasi sempurna maka perlu optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dengan mendayagunakan segala potensi yang telah ada seperti sistem jaringan LAN dan Internet. Perpustakaan BPAD Provinsi Sulawesi Tenggara perlu menerapkan sistem jaringan LAN agar seluruh komputer yang ada terkoneksi satu sama lain dan bisa *sharing* data pada *server*. Menyediakan satu buah server khusus dengan spesifikasi, kecepatan dan kemampuan (*performance*) yang cukup baik dalam menyimpan dan memproses data.

Hendaknya operator teknologi informasi selalu siap siaga untuk mengontrol atau mengawasi jalannya pertukaran data internet dan cekatan bila sewaktu-waktu terjadi gangguan teknis misalnya aliran listrik tiba-tiba terputus, koneksi jaringan baik LAN maupun internet jatuh. Gangguan-gangguan seperti ini akan menghambat terpenuhinya kebutuhan informasi yang menjadi tujuan pemustaka mengunjungi perpustakaan BPAD Provinsi Sulawesi Tenggara.

Jumlah komputer yang beroperasi ada 16 buah dengan rincian, 1 buah pengadaan, 2 buah pengolahan, 5 buah layanan koleksi digital dan internet, 2 buah layanan sirkulasi, 1 buah majalah, 2 buah OPAC, 3 buah administrasi. Sesungguhnya jumlah ini dirasakan masih kurang mencukupi kebutuhan. Terutama pada layanan digital yang banyak pengunjugnya namun jumlah komputer yang tersedia terbatas sehingga banyak pemustaka yang tidak terpenuhi kebutuhan informasinya. Hal-hal semacam ini yang perlu ditingkatkan jika diinginkan peningkatan kualitas layanan pemustaka.

Untuk keperluan layanan BPAD Provinsi Sulawesi Tenggara telah menggunakan software khusus perpustakaan yang kinerjanya bagus. Staf pustakawan sebagai operator sudah ada yang diikutkan dalam pelatihan automasi perpustakaan



agar fungsi automasi perpustakaan dapat berjalan baik.

Pustakawan yang ada dekat konter layanan / OPAC mesti cekatan memperhatikan pemustaka yang kesulitan menggunakan katalog *online* OPAC. Pustakawan dapat berperan sebagai pemandu untuk membimbing pemustaka menggunakan OPAC untuk melakukan penelusuran informasi. Pustakawan yang peduli terhadap kebutuhan pemustaka mengindikasikan suatu perpustakaan yang berkualitas baik dimata pemustakanya.

Gedung perpustakaan BPAD Provinsi Sulawesi Tenggara harus menyediakan ruang baca dan ruang diskusi yang nyaman bagi pemustaka, pada ruang tersebut dilengkapi colokan (Staker) listrik. Bagi pemustaka yang membawa laptop dapat mengakses internet lewat jaringan WiFi dengan pancaran sinyalnya melewati seluruh bagian dalam gedung.

Sementara untuk layanan digital yang ada merupakan hasil dari upaya pustakawan melakukan alih media koleksi tercetak ke dalam bentuk digital. Tujuan digitisasi koleksi ini adalah agar seluruh koleksi dapat diakses melalui internet maupun komputer server perpustakaan. Dapat menghemat tempat untuk koleksi tercetak yang menyita tempat yang luas dan rak yang banyak. Dapat memelihara, merawat, dan melestarikan isi informasi yang terkandung dalam media aslinya. Koleksi tercetak yang telah dialihmediakan tersebut adalah koleksi tercetak yang dinilai mengandung informasi yang penting dilestarikan dan sudah melalui tahap seleksi, karena tidak semua koleksi tercetak dialihmediakan.

Layanan digital ini juga dikelola dengan melanggan e-jurnal guna memenuhi kebutuhan sebagian pemustaka terutama dari kalangan pelajar dan mahasiswa, walaupun jumlah penggunaannya tidak sebanyak dengan yang ada di perguruan tinggi, namun keberadaan e-jurnal ini cukup diminati dan memberi pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka sehingga diharapkan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pemustaka secara keseluruhan.

Kunci keberhasilan kualitas pelayanan pemustaka adalah sumber daya pengelola layanan digital. Secanggih apapun teknologi informasi yang diterapkan, *software* apapun yang diaplikasikan, tidak ada artinya jika sumberdaya manusia (biasa disingkat SDM) tidak ada. Oleh karena itu, sumber daya manusia pengelola layanan digital sangat berperan dalam

meningkatkan kualitas pelayanan pemustaka. Aspek penting dari SDM adalah keterampilan dalam mengoperasikan teknologi informasi, pengetahuan dan wawasan pustakawan, kemampuan analisis informasi, sikap pro aktif, kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kedisiplinan. Kesemua aspek tersebut jika dipadukan dengan ketersediaan teknologi informasi, maka dapat diyakini akan meningkatkan kualitas pelayanan pemustaka.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasannya, maka dapat ditarik simpulan, yakni terdapat hubungan pengaruh positif yang signifikan variabel automasi perpustakaan dan layanan digital dengan variabel kualitas pelayanan pemustaka. Hasil analisis menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pemanfaatan automasi perpustakaan dan semakin baik layanan digital akan berimplikasi pada meningkatnya kualitas pelayanan pemustaka, dan sebaliknya semakin rendah tingkat pemanfaatan automasi perpustakaan dan semakin buruk layanan digital perpustakaan, akan berakibat pada menurunnya kualitas pelayanan pemustaka di BPAD Provinsi Sulawesi Tenggara.

Dari dua variabel yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pemustaka, maka yang paling dominan mempengaruhi kualitas pelayanan pemustaka adalah variabel automasi perpustakaan.

Apabila merujuk pada kontribusi automasi perpustakaan dan layanan digital terhadap peningkatan kualitas pelayanan pemustaka, yang kuat, maka dapat diketahui bahwa kedua variabel ini sangat menentukan keberhasilan pelayanan pemustaka di BPAD Provinsi Sulawesi Tenggara. Namun ditemukan pula bahwa masih ada faktor atau variabel lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan pemustaka selain automasi perpustakaan dan layanan digital. Faktor lain dimaksud dapat berupa kemampuan atau skill pustakawan, gedung dan ruang perpustakaan, kelengkapan dan kemutakhiran koleksi, sistem layanan yang memenuhi kebutuhan informasi pemustaka dan faktor-faktor lainnya.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat direkomendasikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Perlunya kebijakan pimpinan dan instansi terkait untuk mendukung pemanfaatan teknologi informasi yang mengarah pada peningkatan kemampuan automasi perpustakaan dan layanan digital agar berpengaruh pada peningkatan kualitas pelayanan pemustaka di BPAD Provinsi Sulawesi Tenggara. Sementara kualitas pelayanan pemustaka yang dinilai baik oleh responden hendaknya dipertahankan.
2. Berbagai kegiatan perlu diakomodir dalam kebijakan tersebut seperti pelatihan, seminar, atau ceramah khusus bermaterikan mengenai automasi dan layanan digital yang dilaksanakan di dalam maupun di luar kantor perpustakaan, sehingga pustakawan memiliki pengetahuan layanan digital yang baik dan kemudian berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan pemustaka.
3. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan pendekatan serupa tetapi dengan obyek penelitian yang berbeda, sehingga memungkinkan terjadinya generalisasi yang lebih luas dan meyakinkan, yang pada akhirnya dapat memberikan sumbangsih dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemustaka BAPD Provinsi Sulawesi Tenggara.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abdul Kadir & Terra CH., 2003. *Pengenalan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [2] Achmad et.al. *Layanan Cinta (Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan)*. CV. Sugeng Seto, Anggata IKAPI, Jakarta
- [3] Arif, Ikhwan. 2003. *Konsep dan perencanaan dalam automasi perpustakaan*. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada.
- [4] Basuki, Sulisty. 2003. *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- [5] Davis, Gordon. B., 2005, *Management Information System: Conceptual Foundation, Structure, and Development*, McGraw-Hills, Auckland.
- [6] Daryanto, 2006. *Pengetahuan Praktis Bagi Pustakawan*. Malang: Bina Cipta
- [7] Endang Fatmawati, Mata Baru Penelitian Perpustakaan : dari servqual ke Libqual TM. Jakarta : Sagung Seto, 2013
- [8] Hadiapurwa, Angga. 2013, Tesis, *Pengaruh Penerapan Software Automasi Perpustakaan Terhadap Perilaku Pencarian Informasi Siswa*. Tesis Tidak Dipublikasikan. Bandung, Universitas Pajajaran
- [9] Lubis, Hari S.B. dan Martani Huseini. *Teori Organisasi*. Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Indonesia. Jakarta.
- [10] Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.
- [11] Martin, 1999. *Informasi Engineering*, Book I Introduction. Prentice-Hall International, Inc. New Jarsey.
- [12] Martul, Shadiqqin, 2004. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Pelanggan*. Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.
- [13] Noerhayati, 2007. *Ilmu Perpustakaan*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- [14] Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Ser-vice : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : The Free Press.
- [15] Parasuraman, A. Valerie, 2001. *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York (Diterjemahkan oleh Sutanto).
- [16] Rainer, Turban, Potter, 2001. *Introduction to Information Technology*. John Wiley & Sons, Inc.
- [17] Supranto, Johanes, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta, Jakarta.
- [18] Supriyanto, 2001. *Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Image (Studi Pada Penderita Rawat Inap RSUD. DR. R. Koesma Tuban)*. Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis dan Manajemen, Vol. 7, No. 1 (April) : 37-51
- [9] Thabratas, Tharom, & Onno W. Purbo, 2001. *Buku Pintar Internet Teknologi VoIP (Voice Over Internet Protocol)*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- [20] Thoha, Miftah, 2003. *Perilaku Organisasi*. Raja Grafindo, Persada, Jakarta.

- [21] Tjiptono, Fandy, 2001. ***Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan***. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- [22] -----, 2005. ***Pemasaran Jasa***. Bayumedia Publishing, Jawa Timur
- [23] Trimono, Soejono. 2005. ***Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan***. Bandung Ramadja Karya.
- [24] William & Sawyer, 2007. ***Using Information Teknologi***. Andi, Yogyakarta.
- [25] Yamit, Zulian. 2005. ***Manajemen Kualitas Produk dan Jasa***. Yogyakarta : Ekonosia, Fakultas Ekonomi UII.
- [26] Zhu, Faye X, Alter Wymer Jr, Injazz Chen, 2002. ***IT-Based Service and Service Quality in Consumer Banking***. International Journal of Service Industry Management Vol 13 No. 1 pp 69 – 90.

