

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang

4.1.1 Sejarah Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang

Perpustakaan UIN Raden Fatah berdiri seiring dengan diresmikannya UIN Raden Fatah pada tanggal 13 November 1964 bertepatan dengan tanggal 8 Rajab 1384 H. Koleksi awal berupa karya tulis dan karya cetak yang dimiliki Perpustakaan UIN Raden Fatah sebanyak 7.943 exemplar yang diperoleh dari sumbangan suka rela para dermawan dan dari kalangan civitas akademika UIN Raden Fatah. Kondisi Perpustakaan saat itu masih sangat sederhana. Fasilitas, sarana dan prasarana perpustakaan masih sangat terbatas, koleksi perpustakaan masih dipajang dan ditempatkan dalam salah satu ruangan yang menyatu dengan tempat/ruang kuliah, karena perpustakaan belum memiliki gedung tersendiri. Manajemen dan organisasi perpustakaan belum memadai karena masih sangat terbatasnya tenaga pengelola dan belum ada karyawan yang memiliki dasar pendidikan ilmu perpustakaan atau memperoleh pelatihan tentang perpustakaan.

Seiring dengan perkembangan UIN Raden Fatah dari tahun ke tahun, maka pada masa kepemimpinan Rektor UIN Raden Fatah dijabat oleh Bapak Prof. KH. Zainal Abidin Fikry dan pimpinan perpustakaan dipercayakan kepada Bapak Mazwar Gholib (1979-1983) maka dibangunlah gedung perpustakaan tersendiri (1979) dengan luas bangunan \pm 364 meter persegi dengan ruang baca berukuran 91 meter persegi. Dalam ruang baca hanya terdapat 40 kursi dan 20 buah meja

baca. Tenaga pengelola perpustakaan hanya berjumlah 8 orang dan hanya tiga orang diantaranya yang pernah mendapat pelatihan tentang perpustakaan.

Dalam perkembangan berikutnya, gedung ini perlu direnovasi dan disesuaikan dengan syarat-syarat dan standar yang biasanya digunakan dalam pembangunan gedung perpustakaan berdasarkan standar ISI, yaitu: Ruang dukomen atau bahan pustaka: 150 volume per meter persegi; ruang kepala 30 meter persegi, ruang pengadaan dan pengolahan bahan pustaka 9 meter persegi, ruang staf administrasi 5 meter persegi, ruang pengguna, luas rata-rata per pembaca di ruang baca 2,33 meter persegi dan ruang-ruang lain seperti: ruang untuk tangga, koridor, pintu masuk, lobi, toilet, tiang dan pengangkutan barang. Ruang untuk keperluan lain besarnya sekitar 30% hingga sepertiga dari ruangan untuk bahan pustaka, pembaca, jasa dan staf administrasi. Atas dasar standar tersebut, maka gedung perpustakaan yang dibangun pada tahun 1979 tersebut belum memenuhi standar minimal dan diperlukan gedung perpustakaan baru.

Pada masa kepemimpinan UIN Raden Fatah dipegang oleh Bapak Drs. Usman Said (1985-1995), dibangunlah gedung perpustakaan yang mengacu kepada standar ISI di atas, walaupun belum sepenuhnya terpenuhi, setidaknya pemilihan lokasi sudah dianggap tepat dengan memperhitungkan kenyamanan pengguna, perluasan masa mendatang (konstruksi tanah bila dibangun gedung perpustakaan dengan perluasan bertingkat), lokasi yang strategis dan mudah dijangkau dari semua arah, serta terletak di jantung kampus UIN Raden Fatah). Gedung perpustakaan ini dibangun pada tahun 1991/1992 dan mulai ditempati pada tahun 1993.

4.1.2 Visi dan Misi UIN Raden Fatah Palembang

4.1 Visi

Mewujudkan perpustakaan sebagai pusat informasi keagamaan berbasis pelayanan prima (*excellent service*).

4.2 Misi

Menunjang kegiatan tri dharma perguruan tinggi melalui penyediaan informasi literatur baik tercetak maupun non cetak, melaksanakan pelayanan penelusuran informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, mewujudkan perpustakaan sebagai pusat informasi berbasis teknologi informasi.

4.2 Analisis Data

4.2.1 Menentukan Nilai Mutu Pelayanan

Menentukan mutu pelayanan melalui indeks kualitas pengguna didapat dari data jawaban responden berdasarkan pernyataan tentang *performance* (persepsi). Persepsi kepuasan menunjukkan kualitas layanan yang diterima oleh pengguna layanan. Nilai Rumus perhitungan secara umum untuk mencari nilai interval konversi Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) dapat dihitung dengan menentukan masing-masing unsur pelayanan menggunakan “nilai rata-rata penimbang”. Dalam perhitungan IKP terhadap 20 item pernyataan kualitas pelayanan yang dikaji, setiap item pernyataan kualitas pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot Nilai Rata - Rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{20} = 0,05.$$

Untuk memperoleh nilai kualitas pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang ditunjukkan pada Persamaan 6.

$$\text{Indeks Kualitas Pelayanan (IKP)} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \dots \text{Persamaan (6)}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Kualitas Pelayanan yaitu antara 20–100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 20, dengan Persamaan 7.

$$\text{Kualitas Pelayanan Unit Pelayanan} \times 20. \dots \text{Persamaan (7)}$$

Dapat dilihat pada Tabel 2.1 yang telah dijelaskan sebelumnya. Berikut hasil perhitungan nilai secara rinci kategori pelayanan yang diterima pengguna pelayanan dalam penelitian ini dengan menggunakan 5 (lima) pilihan atau skala 5 seperti pada Tabel 4.1

Tabel 4.1 Nilai Kelas Klasifikasi

| Nilai Persepsi | Nilai Interval IKP | Nilai Interval Konversi IKP | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1 | 1,00-2,00 | 20,00-40,00 | E | Sangat Tidak Memuaskan |
| 2 | 2,01-2,67 | 40,01-53,34 | D | Tidak Memuaskan |
| 3 | 2,68-3,33 | 53,35-66,66 | C | Cukup Memuaskan |
| 4 | 3,44-4,00 | 66,67-79,99 | B | Memuaskan |
| 5 | 4,01-5,00 | 80,00-100,0 | A | Sangat Memuaskan |

Selanjutnya hasil perhitungan terhadap data penelitian tentang kualitas pengguna untuk masing-masing item pernyataan kualitas pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Indeks Kualitas Pengguna berdasarkan Item Pernyataan

| No | Item Pernyataan Kualitas Pengguna | Nilai Rata-Rata Performance | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|-----|-----------------------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1. | U1 | 4,03 | A | Sangat Memuaskan |
| 2. | U2 | 3,99 | B | Memuaskan |
| 3. | U3 | 4,14 | A | Sangat Memuaskan |
| 4. | U4 | 4,30 | A | Sangat Memuaskan |
| 5. | U5 | 4,18 | A | Sangat Memuaskan |
| 6. | U6 | 4,22 | A | Sangat Memuaskan |
| 7. | U7 | 4,19 | A | Sangat Memuaskan |
| 8. | U8 | 4,20 | A | Sangat Memuaskan |
| 9. | U9 | 4,16 | A | Sangat Memuaskan |
| 10. | U10 | 4,23 | A | Sangat Memuaskan |

| No | Item Pernyataan Kualitas Pengguna | Nilai Rata- Rata <i>Performance</i> | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|---------------------------------------|--------------------------------------|---|----------------|------------------------|
| 11. | I11 | 4,19 | A | Sangat Memuaskan |
| 12. | I12 | 4,18 | A | Sangat Memuaskan |
| 13. | I13 | 4,11 | A | Sangat Memuaskan |
| 14. | S14 | 4,10 | A | Sangat Memuaskan |
| 15. | S15 | 3,99 | B | Memuaskan |
| 16. | S16 | 3,95 | B | Memuaskan |
| 17. | S17 | 4,13 | A | Sangat Memuaskan |
| 18. | S18 | 4,13 | A | Sangat Memuaskan |
| 19. | S19 | 4,31 | A | Sangat Memuaskan |
| 20. | S20 | 4,42 | A | Sangat Memuaskan |
| Total Skor Item Pernyataan | | 4,03 | | |

Berdasarkan hasil pengumpulan dan pengolahan data di atas, total skor item pernyataan pada masing-masing dimensi adalah 4,03 yang artinya hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diterima oleh pengguna layanan *SLiMS* termasuk ke dalam kinerja pelayanan sangat memuaskan. Adapun penjelasan IKP berdasarkan dimensi pada Tabel 4.3

Tabel 4.3 Rata-Rata Nilai Indeks Kualitas Pengguna berdasarkan Dimensi

| No | Dimensi Kualitas Pengguna | Nilai Rata-Rata <i>Performance</i> | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|---------------------------|---|---------------------------------------|-------------------|---------------------------|
| 1. | D1 (<i>Usability Quality</i>) | 4,15 | A | Sangat Memuaskan |
| 2. | D2 (<i>Information Quality</i>) | 4,17 | A | Sangat Memuaskan |
| 3. | D3 (<i>Service Interaction Quality</i>) | 4,13 | A | Sangat Memuaskan |
| Total Skor Dimensi | | 4,15 | | |

Dari hasil pengumpulan dan pengolahan data Indeks Kualitas Pengguna (IKP) semua dimensi adalah 4,15 dengan besarnya konversi 83,00 didapat dari $4,15 \times 20$, ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diterima oleh pengguna layanan *SLiMS* termasuk ke dalam kinerja pelayanan sangat memuaskan.

Berdasarkan hasil survei terhadap 394 responden yang digunakan sebagai sampel, terdapat 264 responden yang menjawab item pernyataan dengan kriteria memuaskan atau lebih. Berikut nilai indeks kualitas pengguna pada masing-masing dimensi berdasarkan data *performance* terdapat pada Tabel 4.4

Tabel 4.4 Nilai IKP Layanan SLiMS berdasarkan Dimensi

| No | Dimensi Kualitas Pengguna | Skor Rata-Rata Performance per Dimensi | IKP Layanan SLiMS per Dimensi | Kinerja Unit Pelayanan |
|----|---|--|-------------------------------|------------------------|
| 1. | D1 (<i>Usability Quality</i>) | 33,25 | 66,5% | Cukup Memuaskan |
| 2. | D2 (<i>Information Quality</i>) | 20,87 | 41,74% | Tidak Memuaskan |
| 3. | D3 (<i>Service Interaction Quality</i>) | 29,03 | 58,06% | Cukup Memuaskan |

Berdasarkan Tabel 4.4 maka besarnya persentase kualitas layanan *SLiMS* terhadap masing-masing dimensi *webqual* 4.0 pada UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang didapatkan persentase dimensi *usability quality* sebesar 66,5%, *information quality* sebesar 41,74% dan *service interaction quality* sebesar 58,06%.

Adapun rata-rata setiap item pernyataan kualitas layanan berdasarkan data *performance* terdapat pada Tabel 4.5

Tabel 4.5 Nilai IKP Layanan SLiMS berdasarkan Item Pernyataan

| No | Item Pernyataan Kualitas Pengguna | Skor Rata-Rata Performance | IKP Layanan SLiMS Per Item Pernyataan | IKP Keseluruhan Layanan SLiMS |
|-----|-----------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|-------------------------------|
| 1. | U1 | 4,03 | 80,6% | 83,2% |
| 2. | U2 | 3,99 | 79,8% | |
| 3. | U3 | 4,14 | 82,8% | |
| 4. | U4 | 4,30 | 86% | |
| 5. | U5 | 4,18 | 83,6% | |
| 6. | U6 | 4,22 | 84,4% | |
| 7. | U7 | 4,19 | 83,8% | |
| 8. | U8 | 4,20 | 84% | |
| 9. | I9 | 4,16 | 83,2% | |
| 10. | I10 | 4,23 | 84,6% | |
| 11. | I11 | 4,19 | 83,8% | |
| 12. | I12 | 4,18 | 83,6% | |
| 13. | I13 | 4,11 | 82,2% | |
| 14. | S14 | 4,10 | 82% | |
| 15. | S15 | 3,99 | 79,8% | |
| 16. | S16 | 3,95 | 79% | |
| 17. | S17 | 4,13 | 82,6% | |
| 18. | S18 | 4,13 | 82,6% | |
| 19. | S19 | 4,31 | 86,2% | |
| 20. | S20 | 4,42 | 88,4% | |

Berdasarkan Tabel 4.5 maka besarnya persentase kualitas layanan *SLiMS* berdasarkan seluruh dimensi *webqual* 4.0 pada UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang adalah

$IKP = Total\ dari\ nilai\ Persepsi\ per\ unsur\ x\ Nilai\ Penimbang$

$IKP = (33,25 \times 0,05) + (20,87 \times 0,05) + (29,03 \times 0,05)$

$IKP = 4,16\ atau\ dikonversikan\ menjadi\ 83,2\%$.

Artinya, kualitas layanan yang dapat diberikan oleh pihak UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang kepada pengguna layanan *SLiMS* adalah sebesar 4,16 atau dikonversikan sama dengan 83,2% dari kualitas layanan yang diharapkan oleh pengguna layanan *SLiMS*. Hal ini dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan A atau kinerja pelayanan sangat memuaskan.

3. Analisis Kuadran dalam *Importance Performance Analysis*

Importance performance Analysis (IPA) merupakan alat yang digunakan untuk menganalisis *importance* (tingkat kepentingan) dan *performance* (tingkat kinerja) guna mengetahui item pernyataan mana saja yang perlu diperbaiki dan item pernyataan mana yang harus dipertahankan. Adapun langkah-langkah untuk analisis kuadran, ialah sebagai berikut:

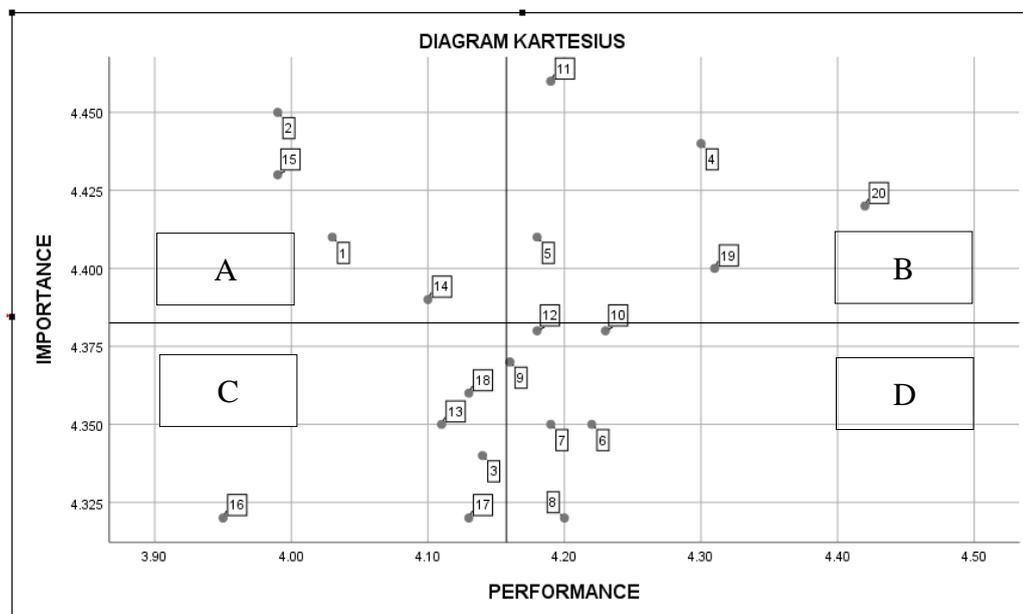
1. Langkah pertama untuk analisis kuadran yaitu menghitung rata-rata setiap item pernyataan *importance* dan *performance*. Berikut ini hasil perhitungan dari nilai rata-rata skor *importance* dan *performance* yang dapat dilihat pada Tabel 4.6

Tabel 4.6 Nilai Rata-Rata Skor *Importance* dan *Performance* Berdasarkan Item Pernyataan

| No | Item Pernyataan Kepuasan Pengguna | Skor Rata-Rata <i>Importance</i> | Skor Rata-Rata <i>Performance</i> |
|-----|-----------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| 1. | U1 | 4,41 | 4,03 |
| 2. | U2 | 4,45 | 3,99 |
| 3. | U3 | 4,34 | 4,14 |
| 4. | U4 | 4,44 | 4,30 |
| 5. | U5 | 4,41 | 4,18 |
| 6. | U6 | 4,35 | 4,22 |
| 7. | U7 | 4,35 | 4,19 |
| 8. | U8 | 4,32 | 4,20 |
| 9. | I9 | 4,37 | 4,16 |
| 10. | I10 | 4,38 | 4,23 |
| 11. | I11 | 4,46 | 4,19 |
| 12. | I12 | 4,38 | 4,18 |
| 13. | I13 | 4,35 | 4,11 |
| 14. | S14 | 4,39 | 4,10 |
| 15. | S15 | 4,43 | 3,99 |
| 16. | S16 | 4,32 | 3,95 |
| 17. | S17 | 4,32 | 4,13 |
| 18. | S18 | 4,36 | 4,13 |
| 19. | S19 | 4,4 | 4,31 |
| 20. | S20 | 4,42 | 4,42 |

Tabel 4.6 menunjukkan nilai rata-rata dari setiap item pernyataan *importance* dan *performance*, serta menunjukkan hasil X dan Y yang menjadi perpotongan dua buah garis untuk membagi kuadran menjadi 4 bagian, kemudian langkah kedua dari hasil rata-rata tersebut dibuatlah sebuah diagram untuk melihat atribut mana saja yang akan menempati kuadran A, kuadran B, kuadran C dan kuadran D. Titik- titik yang terletak dimasing-masing kuadran diperoleh dari rata-rata *Performance* (X) dan rata-rata *Importance* (Y).

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotong tegak lurus pada titik (X,Y) dimana X merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata skor *performance* dibagi banyaknya atribut, Pernyataan dari seluruh atribut Y adalah rata-rata dari jumlah rata-rata skor *importance* dibagi banyaknya atribut pernyataan.



Gambar 4.1 Diagram Kartesius

Analisis terhadap hasil pemrosesan adalah sebagai berikut:

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Pada kuadran A terdapat 4 item pernyataan yang termasuk ke dalam prioritas utama (*concentrate here*). Maka dari itu item pernyataan yang termasuk dalam kuadran tersebut pihak UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang harus memprioritaskan untuk melakukan perbaikan ke depannya agar sesuai dengan harapan pengguna. Adapun penjelasan lebih rinci pada Tabel 4.7

Tabel 4.7 Hasil Analisa Kuadran A

| No. | Dimensi | Item Pernyataan | Deskripsi |
|-----|-------------------|---|--|
| 1 | Usability Quality | U1 (<i>Website SLiMS</i> mudah dioperasikan) | Item ini membahas tentang <i>SLiMS</i> mudah atau tidak dalam pengoperasiannya. Dalam hal ini artinya <i>SLiMS</i> masih ada yang belum bisa untuk mengoperasikannya sehingga kualitas yang diberikan belum baik dan perlu ditingkatkan lagi pelayanannya agar pengguna merasa puas. |
| 2 | Usability Quality | U2 (Interaksi dalam <i>Website SLiMS</i> yang jelas dan dapat dimengerti) | Item ini membahas tentang interaksi dalam <i>SLiMS</i> sudah jelas dan dapat dimengerti. Dalam hal ini fungsi kegunaan |

| No. | Dimensi | Item Pernyataan | Deskripsi |
|-----|------------------------------------|---|--|
| | | | dari <i>SLiMS</i> belum jelas dan belum bisa dimengerti oleh seluruh penggunanya artinya kualitas yang layanan yang diberikan masih belum baik dan pengguna belum merasa puas. |
| 3 | <i>Service Interaction Quality</i> | S14 (<i>Website SLiMS</i> memiliki reputasi yang baik) | Item ini membahas <i>SLiMS</i> memiliki reputasi yang baik atau tidak. Dalam hal ini artinya <i>SLiMS</i> belum memiliki kualitas reputasi yang baik menurut pandangan dari penggunanya sehingga pengguna merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan. |
| 4 | <i>Service Interaction Quality</i> | S15 (<i>Website SLiMS</i> yang aman dari virus) | Item ini membahas <i>SLiMS</i> yang aman dari virus. Dalam hal ini artinya kualitas dari layanan <i>SLiMS</i> belum tentu sudah aman dari virus dan pengguna masih belum merasa puas. |

Berdasarkan hasil dari Tabel 4.7, artinya seluruh item tersebut mempunyai peranan yang penting akan tetapi kualitas layanan yang diberikan masih buruk sehingga harus diperbaiki tingkat pelayanannya agar pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pihak UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Pada kuadran B terdapat 5 item pernyataan yang termasuk ke dalam pertahankan prestasi (*keep up the good work*). Maka dari itu pihak UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang perlu mempertahankan 5 item pernyataan kualitas layanan yang diberikan kepada penggunanya. Adapun penjelasan lebih rinci pada Tabel 4.8

Tabel 4.8 Hasil Analisa Kuadran B

| No. | Dimensi | Item Pernyataan | Deskripsi |
|-----|--------------------------|---|--|
| 1 | <i>Usability Quality</i> | U4 (Alamat <i>website SLiMS</i> mudah di akses) | Item ini membahas tentang kualitas akses alamat <i>SLiMS</i> yang mudah. Dalam hal ini menurut pengguna <i>website SLiMS</i> mudah diakses |

| No. | Dimensi | Item Pernyataan | Deskripsi |
|-----|------------------------------------|--|--|
| | | | artinya kualitas yang diberikan sudah baik dan pengguna merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan. |
| 2 | <i>Usability Quality</i> | U5 (<i>Website SLiMS</i> memiliki tampilan yang akteraktif/menarik) | Item ini membahas tentang kualitas tampilan dalam <i>SLiMS</i> yang akteraktif/menarik. Dalam hal ini artinya kualitas kegunaan dari tampilan sudah memuaskan bagi pengguna. |
| 3 | <i>Information Quality</i> | I11 (Penyajian Informasi dalam <i>Website SLiMS</i> yang selalu <i>up to date</i>) | Item ini membahas tentang kualitas layanan <i>website SLiMS</i> yang selalu <i>up to date</i> . Dalam hal ini artinya informasi di <i>SLiMS</i> sudah selalu <i>up to date</i> sesuai dengan harapan penggunanya sehingga pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan pihak UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. |
| 4 | <i>Service Interaction Quality</i> | S19 (<i>Website SLiMS</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak UPT perpustakaan) | Item ini membahas <i>SLiMS</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak UPT perpustakaan. Dalam hal ini artinya layanan <i>SLiMS</i> sudah memberikan kemudahan untuk penggunanya dalam berkomunikasi dengan pihak UPT perpustakaan. |
| 5 | <i>Service Interaction Quality</i> | S20 (<i>Website SLiMS</i> menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan) | Item ini membahas bagaimana kualitas <i>SLiMS</i> apakah menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan. Dalam hal ini artinya kualitas informasi yang disajikan di dalam <i>SLiMS</i> sudah bisa dipercaya oleh penggunanya sehingga pengguna merasa puas dengan layanan yang telah diberikan. |

Berdasarkan Tabel 4.8, artinya seluruh item pernyataan tersebut dianggap penting oleh pengguna dan pihak UPT Perpustakaan telah memberikan kualitas yang baik sehingga pengguna merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh pihak UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Pada kuadran C terdapat 5 item pernyataan yang termasuk ke dalam prioritas rendah (*low priority*). Artinya semua item pernyataan pada kuadran tersebut memiliki kualitas yang baik dan pengguna merasa puas dengan layanan

yang telah diberikan pihak UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

Adapun penjelasan lebih rinci pada Tabel 4.9

Tabel 4.9 Hasil Analisa Kuadran C

| No. | Dimensi | Item Pernyataan | Deskripsi |
|-----|------------------------------------|--|--|
| 1 | <i>Usability Quality</i> | U3 (<i>Website SLiMS</i> memiliki kemudahan untuk navigasi (mudah menemukan menu-menu di dalam <i>website</i>) | Item ini membahas <i>SLiMS</i> mudah untuk menemukan menu-menu yang ada pada <i>SLiMS</i> . Dalam hal ini artinya kualitas yang diberikan sudah baik karena pengguna mudah untuk menemukan navigasi pada <i>SLiMS</i> sehinggalah sudah sesuai dengan harapan penggunanya (merasa puas) |
| 2 | <i>Information Quality</i> | I13 (Informasi dalam <i>Website SLiMS</i> disajikan dengan format yang sesuai.) | Item ini membahas informasi dalam <i>website SLiMS</i> disajikan dengan format yang sesuai. Dalam hal ini artinya kualitas format yang disajikan dalam menyampaikan informasi sudah sesuai dengan harapan penggunanya atau bisa dikatakan baik dan pengguna juga merasa puas. |
| 3 | <i>Service Interaction Quality</i> | S16 (Setiap <i>file</i> yang diupload untuk penyampaian data pribadi dapat terjaga kerahasiaannya) | Item ini membahas tentang setiap <i>file</i> yang diupload untuk penyampaian data dapat terjaga kerahasiaannya. Dalam hal ini pengguna sudah merasa data yang diupload pada <i>SLiMS</i> tidak tersebarluaskan, artinya kualitas dari item pernyataan ini sudah baik karena pengguna sudah merasa puas atas pelayanan yang telah di berikan. |
| 4 | <i>Service Interaction Quality</i> | S17 (<i>Website SLiMS</i> dapat memberikan ruang untuk personalisasi) | Item ini membahas <i>SLiMS</i> memberikan ruang untuk personalisasi atau tidak. Dalam hal ini <i>SLiMS</i> sudah dapat memberikan ruang untuk personalisasi bagi penggunanya artinya kualitas sudah baik dan pengguna sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pada item pernyataan ini. |
| 5 | <i>Service Interaction Quality</i> | S18 (<i>Website SLiMS</i> dapat memberikan ruang untuk komunitas) | Item ini membahas <i>SLiMS</i> memberikan ruang untuk komunitas atau tidak. Dalam hal ini <i>SLiMS</i> sudah dapat memberikan ruang untuk komunitas bagi penggunanya artinya kualitas sudah baik dan pengguna juga sudah merasa puas. |

Berdasarkan Tabel 4.9 artinya pengguna *SLiMS* menilai item pernyataan di atas tidak penting dan pihak UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang memberikan pelayanan kepada pengguna *SLiMS* 5 item pernyataan ini dengan kualitas rendah. Oleh karena itu, pihak UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang tidak terlalu penting memperhatikan 5 item pernyataan kualitas layanan tersebut.

4. Kuadran D (Berlebihan)

Pada kuadran D terdapat 6 item pernyataan yang termasuk ke dalam Berlebihan (*Possible Overkill*). Semua item pernyataan yang termasuk di dalam kuadran ini memiliki kualitas yang sangat baik dan pengguna juga merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Adapun penjelasan lebih rinci pada Tabel 4.10

Tabel 4.10 Hasil Analisa Kuadran D

| No. | Dimensi | Item Pernyataan | Deskripsi |
|-----|--------------------------|--|--|
| 1 | <i>Usability Quality</i> | U6 (Penyusunan tata letak informasi dalam <i>website SLiMS</i> tepat) | Item ini membahas tentang bagaimana penyusunan tata letak informasi di dalam <i>SLiMS</i> . Dalam hal ini menurut penggunanya informasi yang ada di dalam <i>SLiMS</i> sudah tepat artinya kualitas yang diberikan sudah sangat baik dan pengguna juga merasa puas. |
| 2 | <i>Usability Quality</i> | U7 (<i>Website SLiMS</i> yang memiliki fasilitas (fitur-fitur) yang lengkap) | Item ini membahas tentang <i>SLiMS</i> memiliki fasilitas (fitur-fitur) yang lengkap atau tidak. Dalam hal ini <i>SLiMS</i> sudah mempunyai fitur yang lengkap bagi penggunanya artinya kualitas yang diberikan sudah sangat baik dan pengguna merasa puas dengan layanan yang telah diberikan |
| 3 | <i>Usability Quality</i> | U8 (<i>Website SLiMS</i> dapat menciptakan pengalaman positif bagi pengguna.) | Item ini membahas tentang <i>SLiMS</i> dapat menciptakan pengalaman positif bagi pengguna. Dalam hal ini penggunanya merasa telah mendapatkan pengalaman yang positif setelah |

| No. | Dimensi | Item Pernyataan | Deskripsi |
|-----|----------------------------|--|---|
| | | | menggunakan <i>SLiMS</i> artinya kualitas sudah sangat baik dan pengguna juga merasa puas atas apa yang telah diberikan. |
| 4 | <i>Information Quality</i> | 19 (<i>Website SLiMS</i> menyediakan Informasi yang jelas dan detail) | Item ini membahas tentang <i>SLiMS</i> menyediakan informasi yang jelas dan detail atau tidak. Dalam hal ini pengguna sudah merasa informasi yang disediakan oleh pihak UPT Perpustakaan di dalam <i>SLiMS</i> sudah jelas dan detail artinya kualitas dari item pernyataan tersebut sudah sangat baik dan dapat memuaskan pengguna. |
| 5 | <i>Information Quality</i> | 110 (<i>Website SLiMS</i> menyediakan Informasi data yang dapat dipercaya dan akurat) | Item ini membahas <i>SLiMS</i> menyediakan informasi data yang dapat dipercaya dan akurat atau tidak. Dalam hal ini pengguna sudah merasa informasi data yang berikan oleh pihak UPT Perpustakaan di dalam <i>SLiMS</i> sudah dapat dipercaya dan akurat artinya kualitas dari item layanan tersebut sudah sangat baik diberikan dan pengguna juga merasa puas dengan apa yang telah diberikan. |
| 6 | <i>Information Quality</i> | 112 (<i>Website SLiMS</i> menyediakan informasi yang relevan) | Item ini membahas <i>SLiMS</i> menyediakan informasi relevan. Dalam hal ini pengguna <i>SLiMS</i> sudah merasa informasi yang berikan oleh pihak UPT Perpustakaan sudah relevan sesuai dengan harapan penggunanya artinya kualitas sudah sangat baik dan pengguna sudah merasa puas terhadap layanan yang telah diberikan oleh pihak UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. |

Berdasarkan Tabel 4.10 pengguna *SLiMS* menilai 6 item pernyataan kualitas layanan di atas tidak penting, tetapi pihak UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi. Oleh karena itu, pihak UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang perlu mengurangi usaha memberikan pelayanan yang baik untuk 6 item pernyataan tersebut dan mengalihkan usaha perbaikan pelayanan pada item pernyataan yang ada pada

kuadran A.

4. Analisa Kualitas Layanan SLiMS UIN Raden Fatah Palembang

Terdapat 20 item pernyataan kualitas yang digunakan dalam penelitian ini, berdasarkan Tabel 4.2 yang telah dijelaskan sebelumnya, maka didapatkan nilai mutu pelayanan dan kinerja pelayanan berdasarkan pembagian kuadran *Importance Performance Analysis (IPA)* pada UPT Perpustakaan UIN Raen Fatah Palembang secara rinci dijelaskan pada Tabel 4.11

Tabel 4.11 Mutu dan Kinerja Pelayanan

| No. | Nilai Rata-Rata IKP berdasarkan Kuadran | Mutu Pelayanan | Kinerja Pelayanan | Item Pernyataan | Kuadran |
|-----|---|----------------|-------------------|--|-----------------------------|
| 1 | 3,22 | C | Cukup Memuaskan | 1. U1 (<i>Website SLiMS</i> mudah dioperasikan) 2. U2 (Interaksi dalam <i>website SLiMS</i> yang jelas dan dimengerti). 3. S14 (<i>Website SLiMS</i> memiliki reputasi yang baik). 4. S15 (<i>Website SLiMS</i> yang aman dari virus). | A (Prioritas Utama) |
| 2 | 4,28 | A | Sangat Memuaskan | 1. U4 (<i>Alamat website SLiMS</i> mudah diakses) 2. U5 (<i>website SLiMS</i> memiliki tampilan yang akteraktif/menarik). 3. I11 (Penyajian informas dalam <i>Website SLiMS</i> yang selalu <i>up to date</i>). 4. S19 (<i>Website SLiMS</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak UPT) | B (Pertahankan Prestasi) |

| No. | Nilai Rata-Rata IKP berdasarkan Kuadran | Mutu Pelayanan | Kinerja Pelayanan | Item Pernyataan | Kuadran |
|-----|---|----------------|-------------------|--|-------------------------|
| | | | | Perpustakaan). 5. S20 (<i>Website SLiMS</i> menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan). | |
| 3 | 4,09 | A | Sangat Memuaskan | <ol style="list-style-type: none"> 1. U3 (<i>Website SLiMS</i> memiliki kemudahan untuk navigasi (mudah menemukan menu-menu dalam <i>website</i>)). 2. I13 (Informasi dalam <i>website SLiMS</i> disajikan dengan format yang sesuai). 3. S16 (Setiap <i>file</i> yang <i>diupload</i> untuk penyampaian data pribadi dapat terjaga kerahasiannya). 4. S17 (<i>Website SLiMS</i> dapat memberikan ruang untuk personalisasi). 5. S18 (<i>Website SLiMS</i> dapat memberikan ruang untuk komunitas). | C (Prioritas Rendah) |
| 4 | 5,00 | A | Sangat Memuaskan | <ol style="list-style-type: none"> 1. U6(Penyusunan tata letak informasi dalam <i>website SLiMS</i> tepat) 2. U7 (<i>Website SLiMS</i> yang memiliki fasilitas (fitur-fitur) yang lengkap). 3. U8 (<i>Website SLiMS</i> memiliki reputasi yang baik). 4. I9 (<i>Website SLiMS</i> | D (Berlebihan) |

| No. | Nilai Rata-Rata IKP berdasarkan Kuadran | Mutu Pelayanan | Kinerja Pelayanan | Item Pernyataan | Kuadran |
|-----|---|----------------|-------------------|--|---------|
| | | | | <p>menyediakan informasi yang jelas dan detail).</p> <p>5. 110 (<i>Website SLiMS</i> menyediakan informasi data yang dapat dipercaya dan akurat).</p> <p>6. 112 (<i>Website SLiMS</i> menyediakan informasi yang relevan).</p> | |

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas di dapatlah bahwa ada 16 item pernyataan kualitas pelayanan yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan dan 4 item pernyataan kualitas pelayanan yang termasuk kategori cukup memuaskan. Maka 4 item pernyataan tersebut yang akan menjadi prioritas untuk memperbaiki kualitas layanan *SLiMS* ke depannya agar lebih baik dalam memenuhi kebutuhan penggunanya.

c. Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Fathoni et al., 2019) yang berjudul “Analisis Pengukuran Kualitas *Website* Menggunakan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus: *Website* Kadatuan Koffie)” menyatakan bahwa salah satu cara yang dapat digunakan untuk menjaga kualitas *website* adalah dengan menggunakan pengukuran kualitas *website*. Pengukuran kualitas *website* dapat dilakukan dengan mengukur kriteria-kriteria yang berhubungan dengan kualitas dari sebuah *website* seperti *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Salah satu model pengukuran *website* yang proses

pengukurannya didasari oleh pendapat dari pengguna untuk pengembangan dan implementasinya. Agar hasil pengukuran kualitas *webqual* dapat digunakan oleh pengguna, dibutuhkan analisis terhadap hasil data, salah satunya model yang dapat dengan baik menganalisis data dari *webqual* adalah *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA berguna untuk mengidentifikasi atribut-atribut dari suatu produk yang membutuhkan perbaikan. IPA menggabungkan pengukuran tingkat kepentingan (*Importance*) dan kepuasan pengguna (*Performance*) dalam sebuah grafik yang dibagi menjadi 4(empat) kuadran berdasarkan tingkat kepentingan pembenahan atribut.

Berdasarkan temuan penelitian yang telah dilakukan diperoleh data bahwa terdapat 3 (tiga) dimensi yang digunakan dalam penelitian yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*. Dari ketiga dimensi tersebut diperoleh persentase tertinggi sebesar 66,5% untuk dimensi *usability quality* (kualitas kegunaan) sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Fathoni et al., 2019) yang berjudul “Analisis Pengukuran Kualitas *Website* Menggunakan Metode *WebQual* 4.0 (Studi Kasus: *Website* Kadatuan Koffie)“, 41,74% untuk dimensi *information quality* (kualitas informasi) yang selaras dengan penelitian (Apriliani et al., 2020) yang berjudul “Analisa Metode *Webqual* 4.0 dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com”, dan dimensi *service interaction quality* selaras dengan penelitian (Islam et al., 2018) yang dimana hasil dari penelitian ini diperoleh nilai sebesar 58,06%. Besarnya persentase paling kecil dari semua item pernyataan sebesar 3,95 atau dikonverikan sama dengan 79% yang ada pada item pernyataan ke-16 yaitu Setiap *file* yang

diupload untuk penyampaian data pribadi dapat terjaga kerahasiaanya dan persentase paling tinggi adalah sebesar 4,42 atau dikonversikan sama dengan 88,4% yaitu item pernyataan ke-20 tentang *Website SLiMS* menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan. Adapun besarnya persentase kualitas layanan *SLiMS* berdasarkan keseluruhan dimensi *webqual* 4.0 sebesar 83,2% yang artinya mutu pelayanan yang telah diberikan oleh UPT perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang kepada penggunanya dapat dikategorikan sangat memuaskan, akan tetapi masih ada yang perlu ditingkatkan lagi terutama dimensi *information quality* karena mutu pelayanannya masih pada kategori tidak memuaskan.

Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh (Juhanda & Sari, 2014) yang berjudul “Analisis Kualitas Website Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) menggunakan Pendekatan *Webqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) menurut Persepsi Online Seller” menyatakan bahwa *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu instansi dalam memenuhi kepuasan pengguna layanan. Dimensi *importance* (kepentingan) menunjukkan seberapa penting atribut kualitas menurut pengguna sedangkan *performance* (kinerja) menunjukkan seberapa baik kualitas tersebut dirasakan oleh pengguna. IPA adalah alat yang sangat berguna dalam menggambarkan posisi atribut kualitas sehingga terlihat mana atribut prioritas yang harus diperhatikan dan menjadi acuan dalam pengembangan strategis.

Hasil analisis model IPA didapatkanlah 4 item pernyataan yang harus ditingkatkan kualitas layanannya seperti item pernyataan yang berada di kuadran

A (Prioritas Utama). Dimana 4 item pernyataan tersebut antara lain, U1 (*Website SLiMS* mudah dioperasikan), U2 (Interaksi dalam *Website SLiMS* yang jelas dan dapat dimengerti), S14 (*Website SLiMS* memiliki reputasi yang baik) dan S15 (*Website SLiMS* yang aman dari virus) yang dapat diartikan bahwa 4 item pernyataan kualitas layanan tersebut dianggap penting oleh pengguna *SLiMS* tetapi UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang memberikan pelayanan dengan kualitas yang buruk. Oleh karena itu, pihak UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang harus memperbaiki atribut item pernyataan tersebut untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna *SLiMS* sehingga pengguna juga bisa merasa puas dengan kualitas yang telah diberikan.

Pada kuadran B terdapat 5 item pernyataan diantaranya U4 (Alamat *website SLiMS* mudah diakses), U5 (*Website SLiMS* memiliki tampilan yang akteraktif/menarik), I11 (Penyajian informasi dalam *website SLiMS* yang selalu *up to date*), S19 (*Website SLiMS* memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak UPT Perpustakaan), dan S20 (*Website SLiMS* menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan), maka artinya item pernyataan tersebut perlu dipertahankan agar kualitasnya tetap baik dan pengguna merasa puas.

Pada kuadran C terdapat 5 item pernyataan diantaranya U3 (*Website SLiMS* memiliki kemudahan untuk navigasi (mudah menemukan menu-menu di dalam *website*)), I13 (Informasi dalam *website SLiMS* disajikan dengan format yang sesuai), S16 (Setiap *file* yang diupload untuk penyampaian data pribadi dapat terjaga kerahasiaannya, S17 (*Website SLiMS* dapat memberikan ruang untuk

personalisasi), dan S18 (*Website SLiMS* dapat memberikan ruang untuk komunitas), artinya item pernyataan tersebut tidak terlalu penting menurut pengguna akan tetapi UPT perpustakaan tetap memberikan pelayanan yang baik agar *SLiMS* tetap memiliki kualitas yang baik dan pengguna merasa puas.

Kuadran D terdapat 6 item pernyataan diantaranya U6 (Penyusunan tata letak informasi dalam *Website SLiMS* tepat), U7 (*Website SLiMS* yang memiliki fasilitas (fitur-fitur) yang lengkap), U8 (*Website SLiMS* I9 (*Website SLiMS* menyediakan informasi yang jelas dan detail), I10 (*Website SLiMS* menyediakan informasi data yang dipercaya dan akurat) dan I12 (*Website SLiMS* menyediakan informasi yang relevan), artinya item pernyataan tersebut pengguna menganggap tidak penting akan tetapi tetap diberikan dengan pelayanan yang sangat baik. UPT perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang perlu mengurangi usaha dalam memberikan pelayanan terhadap 6 item pernyataan dalam kuadran D dan mengalihkan usaha perbaikan pelayanan pada item pernyataan yang ada pada kuadran A.