
Evaluasi layanan pemesanan bahan pustaka berbasis *online*

Ismiyati Ismiyati *, Hengky Pramusinto

Universitas Negeri Semarang. Kampus Sekaran Gunungpati Semarang, 50229, Indonesia

* Corressponding Author. E-mail: ismiyati@mail.unnes.ac.id

Received: 3 February 2020; Revised: 6 July 2020; Accepted: 29 September 2020

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas layanan perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang berbasis implementasi pemesanan bahan pustaka *online*. Penelitian ini menggunakan kualitatif dengan *formative-sumatif evaluation model*. Subyek dalam penelitian ini adalah pustakawan dan pemustaka (pengguna layanan pemesanan bahan pustaka online). Metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan evaluasi layanan perpustakaan berbasis implementasi pemesanan bahan pustaka online pada website perpustakaan FE UNNES diukur menggunakan 4 indikator: (1) keahandalan/pemenuhan, (2) desain/tampilan fitur, (3) keamanan/ privasi, dan (4) layanan pelanggan. Kualitas layanan perpustakaan berbasis implementasi pemesanan bahan pustaka online di perpustakaan FE UNNES menunjukkan bahwa telah optimal dan efisien. Hal ini dikarenakan adanya fitur pemesanan bahan pustaka online mampu memudahkan pemustaka dalam mendapatkan dan memperoleh referensi bahan pustaka secara cepat dan tepat. Selain itu, fitur ini sangat mudah diakses melalui laptop/komputer/android. Akan tetapi, apabila di lihat dari desain/tampilan fitur pemesanan bahan pustaka online ini masih kurang menarik, sehingga perlu dilakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Kesimpulan dalam penelitin ini adalah secara keseluruhan kualitas layanan perpustakaan berbasis implementasi pemesanan bahan pustaka online mampu meningkatkan kualitas layanan.

Kata Kunci: evaluasi, kualitas layanan, pemesanan, bahan pustaka, *online*

Evaluation of online library booking service

Abstract: The study aims to describe the quality of the library services based on the implementation of online booking for book. Qualitative and formative-summative evaluation model is used in this study. The sample were the librarians and users. Methods of data collection uses observation, interviews, and docummentation. Data analysis technique used is qualitative descriptive. The result showed that evaluation of quality service bashed on online booking has been optimal and efficient, because the feature of online booking can facilitate to obtain references quickly and precisely. The quality of service measured using 4 indicators: (1) reliability, (2) design features; (3) security/privacy; and (4) customer service. In addition, the feature isvery accessible via laptop/computer/android. However, when viewed from the design of feature is still less interesting, so it needs improvement of the library service quality. Conclusion, overall the quality of library service based online booking is able to improve the service quality.

Keywords: service quality, booking, reference of materials, online.

How to Cite: Ismiyati, I., & Pramusinto, H. (2020). Evaluasi layanan pemesanan bahan pustaka berbasis online. *Wiyata Dharma: Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan*, 8(1), 67-74. doi:<http://dx.doi.org/10.30738/wd.v8i1.7926>



PENDAHULUAN

Pengelolaan teknologi dan informasi secara efektif pada perguruan tinggi sangat penting, hal ini dikarenakan dapat menjadi fondasi dalam mencapai keberhasilan dan meningkatkan keunggulan kompetitif. Selain itu, pemanfaatan teknologi mampu memberikan informasi dan manfaat secara lebih mudah dan cepat. Teknologi informasi di Perpustakaan dapat membantu pekerjaan pustakawan dalam menyediakan layanan informasi bagi pemustakanya. Perpustakaan perguruan tinggi sebagai salah satu institusi yang memberikan layanan dalam bidang informasi merupakan jembatan yang menjadi penghubung antara informasi yang telah disusun dalam berbagai bentuk media dengan pemustakanya.

Layanan perpustakaan menjadi ujung tombak jasa bagi perguruan tinggi, hal ini dikarenakan pemberian layanan berhubungan secara langsung dengan pemustaka. Oleh karena itu, layanan

perpustakaan harus dikelola dengan baik agar memberikan keakuratan, kecepatan, dan kemudahan dalam mengakses informasi. Pengelolaan perpustakaan yang baik adalah salah satu faktor yang menentukan keberhasilan layanan perpustakaan. Senada dengan Moenir (2015), pelayanan yang baik dapat dilakukan dengan (1) cepat, artinya artinya pemustaka (pengguna) tidak perlu menunggu lama untuk memperoleh pelayanan, (2) tepat waktu, artinya pemustaka dapat memperoleh yang dibutuhkan tepat pada waktunya, dan (3) benar, artinya pelayanan membantu pemustaka memperoleh sesuatu sesuai dengan kebutuhannya.

Akan tetapi, jumlah perbandingan antara pustakawan, koleksi, dan pemustaka masih tidak seimbang sehingga menghambat kinerja dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pemustaka. Jenis pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi adalah civitas akademika yang bersifat homogen dan cenderung memiliki kebutuhan yang hampir sama sehingga mengakibatkan beberapa pemustaka tidak mendapatkan informasi (bahan pustaka) yang diinginkan dikarenakan telah dipinjam oleh pemustaka lainnya.

Untuk memberikan kemudahan dalam mendapatkan bahan pustaka yang dibutuhkan, pemustaka dapat pemesanan bahan pustaka secara *online*. Seirama dengan Potts (2008) dan Wakeling, Rutter, Birdi, & Pinfield (2018) *feature of booking online in library is a new service model that more efficient than manual service*.

Hardiansyah (2018) menyebutkan bahwa salah satu tantangan dan kendala yang mendasar dalam pelayanan publik adalah variasi layanan yang mampu mengikuti perkembangan teknologi dan informasi. Hal ini dikarenakan, layanan yang mengadopsi teknologi dan informasi dapat memberikan kemudahan dan kecepatan dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Hampir sama dengan penelitian Ismiyati (2018) dan Muryadi (2017) bahwa fitur pemesanan bahan pustaka secara *online* telah layak dalam menunjang layanan sirkulasi di Perpustakaan FE UNNES. Dengan demikian, Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang telah mengimplementasikan layanan pemesanan bahan pustaka *online*. Oleh karena itu, untuk mengetahui kesuksesan penggunaan layanan pemesanan bahan pustaka *online* di Perpustakaan FE UNNES dari sisi pemustakanya, maka pada penelitian ini akan dievaluasi kualitas layanan perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang berbasis implementasi layanan pemesanan bahan pustaka *online*.

METODE

Rancangan

Penelitian ini menggunakan desain kualitatif (Creswell, 2017) menggunakan *formative-sumatif evaluation model* (Khasanah, 2019; Subroto, 2019). Pengumpulan data menggunakan wawancara terstruktur dan mendalam dilakukan dengan mahasiswa untuk menghasilkan wawasan tentang alasan mengapa mereka lebih memilih untuk menggunakan aplikasi pemesanan bahan pustaka *online*.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian mahasiswa program studi Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Teknik sampling yang digunakan adalah *snowball sampling* yang merupakan bagian dari *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel data dengan pertimbangan tertentu. *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar (Sugiyono, 2017).

Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data. Pelaksanaan teknik pemeriksaan ini didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang digunakan, yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*) (Moleong, 2007). Keabsahan data dalam penelitian ini peneliti dapat mengecek menggunakan teknik wawancara, dokumentasi, dan triangulasi. Keabsahan data merupakan syarat utama dalam penelitian kualitatif. Salah satu teknik pemeriksaan keabsahan data adalah triangulasi. Triangulasi yang digunakan peneliti adalah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Menurut Patton (dalam Moleong, 2007) menyatakan bahwa triangulasi melalui sumber berarti peneliti membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.

Analisis Data

Wawancara dilakukan melalui secara langsung *face to face*. Wawancara masing-masing berlangsung selama 20 menit. Transkrip mereka dianalisis menggunakan *interactive model*. Transkripsi dan pengkodean data dilakukan peneliti untuk menghindari bias. Semua bentuk ketidakkonsistenan didiskusikan agar selaras. Informan diminta membaca transkrip untuk mengonfirmasi bahwa transkripsi telah mewakili pandangan mereka. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian berdasarkan indikator kualitas layanan menurut Kotler (2000) dan Parasuraman, A., Berry, L.L., and Zeithaml (1988), menilai kualitas jasa *online (e-serve)* sebagai berikut:

Keandalan/pemenuhan

Kehandalan/pemenuhan menurut AL-Nawafleh, ALSheikh, Abdullah, & Abdul (2019) merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten, dan kesesuaian pelayanan. Untuk mengukur keandalan/pemenuhan dalam upaya evaluasi kualitas layanan perpustakaan di Fakultas Ekonomi UNNES dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

Tampilan fitur pemesanan bahan pustaka online

Tampilan fitur menjadi salah satu indikator yang dinilai dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa tampilan fitur sangat sederhana dan mudah digunakan sehingga sangat membantu pemustaka dalam mendapatkan bahan pustaka. Hal ini senada dengan Chen, Shih-Chih, Shing-Han Li (2011); Joo & Choi (2015); Wen, Prybutok, & Xu (2011) menyatakan bahwa tampilan fitur yang memudahkan penggunaan (*ease of use*) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada suatu sistem.

Selain itu, setiap pustakawan yang melakukan pelayanan juga berpenampilan bersih dan rapi serta telah menggunakan pakaian yang sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Tampilan fitur dapat berpengaruh dalam proses layanan, apabila tampilan fitur baik maka akan menimbulkan kesan yang baik, begitu juga sebaliknya. Tampilan fitur diharapkan dapat terus diperbaiki demi pelayanan yang berkualitas.

Kemudahan dalam proses layanan menggunakan fitur pemesanan bahan pustaka online

Kemudahan dalam akses fitur pemesanan bahan pustaka *online* sangat dibutuhkan bagi pemustaka agar proses layanan dapat berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES, akses dalam fitur ini sangat memudahkan pemustaka dalam memperoleh bahan pustaka yang dibutuhkan. Kemudahan yang didapatkan dari mengakses fitur akan meningkatkan kepuasan dalam menggunakan fitur sehingga pemustaka akan cenderung untuk tetap menggunakannya pada waktu mendatang (Daud & Naili Farida, Andriyansah, 2018). Oleh karena itu, kemudahan dalam mengakses fitur pemesanan bahan pustaka *online* ini sangat diperlukan agar pemustaka tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam menggunakan layanan pemesanan *online*.

Kecermatan pustakawan dalam melayani pemustaka

Kecermatan pustakawan dalam proses pelayanan sangat penting bagi pemustaka. Apabila pustakawan tidak cermat dalam melayani penggunaan layanan, maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Misalnya kecermatan dalam pengetikan NIM dan Kode Bahan Pustaka, apabila terjadi kesalahan salah ketik, maka hal itu akan merugikan pemustaka dan pustakawan karena pemustaka harus menunggu proses pengambilan bahan pustaka yang telah dipinjam dengan waktu yang lama, sedangkan untuk pustakawan akan menambah pekerjaan baru. Oleh karena itu, pustakawan dituntut untuk cermat dalam mengerjakan tugas dan tanggungjawabnya agar tercipta layanan yang baik dan dapat memberikan kepuasan terhadap pemustaka. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, pemustaka di Perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES sudah cermat dan teliti dalam melayani pemustaka. Hal ini sesuai dengan (Ardyawin, 2017) bahwa syarat menjadi pustakawan harus cakap, bersikap ramah, tekun, cermat dan telaten.

Memiliki Standar Layanan yang Jelas

Perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES telah memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP) yang jelas dalam pelayanan peminjaman bahan pustaka secara *online* (melalui pemesanan bahan pustaka) dan *offline* (secara langsung). SOP menurut Purnamasari (2015) adalah prosedur kerja yang dibuat secara detail dan terperinci untuk melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan misi, visi, dan tujuan suatu organisasi. Seirama dengan Ekotama (2015), SOP dibuat untuk menyederhanakan proses kerja supaya hasilnya optimal dan efisien.

Standard Operating Procedure (SOP) ini berfungsi sebagai pedoman dalam bekerja, baik itu dari prosedur kerja sampai dengan prosedur pelayanan. Akan tetapi, ketika dalam penelitian ada pemustaka baru (mahasiswa baru) yang tidak mengetahui apa dan bagaimana prosedur dalam layanan peminjaman maupun layanan pengembalian, selain itu pemustaka lama (mahasiswa akhir) juga tidak mengetahui apa dan bagaimana prosedur dalam layanan penyerahan skripsi dan bebas perpustakaan. Perpustakaan di Fakultas Ekonomi UNNES telah mempunyai standar pelayanan pemesanan bahan pustaka yang jelas dan mudah dipahami dalam melakukan proses pemesanan bahan pustaka *online*. Hampir sama dengan hasil penelitian Mutiafera (2017) bahwa standar pelayanan menjadi tolak ukur dalam proses pelayanan sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuan.

Kemampuan dan keahlian pustakawan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dan fitur layanan pemesanan bahan pustaka online

Kemampuan pustakawan dalam menggunakan fitur layanan ini sangat menentukan proses pelayanan yang diberikan. Apabila semua pustakawan mampu menggunakan fitur pemesanan bahan pustaka *online* maka pelayanan akan lebih cepat karena tidak hanya mengandalkan orang yang bisa menggunakan fitur ini saja. Dalam penelitian yang dilakukan semua pustakawan bisa menggunakan komputer dan mengoperasikan fitur layanan peminjaman bahan pustaka *online* dengan baik dan mahir.

Kemampuan pustakawan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dan menggunakan fitur pemesanan bahan pustaka *online* sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seirama dengan hasil penelitian Rahmawati (2017) mengungkapkan bahwa pustakawan yang cakap dalam penggunaan teknologi informasi, maka mereka dapat membantu para pemustaka dalam menemukan informasi yang diperlukan dengan mudah, cepat, dan tepat.

Desain Fitur Pemesanan Bahan Pustaka Online

Fitur pemesanan bahan pustaka memberikan informasi yang mendalam, tidak membuang waktu, transaksi dapat dilakukan dengan mudah dan cepat pada web, tingkat personalisasi fitur itu tepat, tidak terlalu banyak atau terlalu sedikit, dan fitur memiliki pilihan/seleksi yang baik. Parasuraman, A., Berry, L.L., and Zeithaml (1988) dan Hardiansyah (2018), desain fitur memiliki kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan. Adapun indikator akses yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Desain/tampilan fitur pemesanan bahan pustaka online

Desain/tampilan yang menarik sangat mempengaruhi penilaian pemustaka terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, Perpustakaan FE UNNES sebagai penyedia layanan pemesanan bahan pustaka *online* harus mendesain tampilan fitur tersebut dengan semenarik mungkin. Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa tampilan fitur ini masih sederhana dan kurang menarik, akan tetapi dari sisi kegunaan atau fungsi fitur pemesanan bahan pemustaka *online* sudah mudah digunakan dan sangat bermanfaat bagi pemustaka. Padahal, desain fitur yang menarik dan kemudahan dalam menggunakan fitur sangat mempengaruhi mutu layanan sehingga *stakeholder* mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara maksimal (Santiari & Rahayuda, 2018; Syahidi, Asyikin, & Subandi, 2019). Oleh karena itu, desain pada fitur pemesanan bahan pustaka *online* ini perlu diperbaiki lagi guna meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

Layout Fitur Disusun secara Proposional

Salah satu hal yang dirasa sangat penting untuk menunjang kualitas layanan pemesanan bahan pustaka *online* adalah dengan menyusun *layout* atau tata letak fitur secara proposional. Hal ini dikarenakan pemustaka pasti akan mencoba mengoperasikan segala menu dan submenu dalam fitur dengan semaksimal mungkin. *Layout* merupakan salah satu petunjuk yang dapat memudahkan pemustaka dalam mengakses. Oleh karena itu, tata letak suatu fitur harus disusun secara proposional yang

dapat memudahkan pemustaka dalam mengakses. Oleh karena itu, tata letak suatu fitur harus disusun secara proposional. Hal ini hampir sama dengan pernyataan informan bahwa *layout* atau tata letak fitur pemesanan bahan pustaka *online* sudah proposional sehingga memudahkan pemustaka dalam mengakses fitur tersebut.

Prosedur atau langkah-langkah penggunaan fitur mudah digunakan

Prosedur atau langkah-langkah penggunaan fitur yang mudah akan mengarahkan cara kerja dan aturan kerja yang jelas terhadap masing-masing fungsi pada fitur. Hal ini dikarenakan, prosedur yang baik dan jelas akan memudahkan proses kontrol dan pengawasan berkelanjutan. Meskipun demikian, prosedur harus disusun secara sederhana agar mudah dipelajari dan dipahami.

Apabila prosedur dibuat dengan tepat dan disusun dengan jelas akan sangat membantu lembaga dan pemustaka. Melalui hasil wawancara tersebut diketahui bahwa fitur pemesanan bahan pustaka *online* di Perpustakaan FE UNNES telah memiliki prosedur dan langkah-langkah pengoperasian yang jelas dan mudah digunakan.

Perpaduan desain, warna, isi, pemilihan jenis huruf dan angka, dan ukuran huruf dan angka

Perpaduan kombinasi warna, isi, jenis, dan ukuran yang tepat dalam fitur adalah salah satu unsur terpenting, akan tetapi sering terlewatkan dalam menciptakan fitur yang berhasil. Fitur pemesanan bahan pustaka *online* di Perpustakaan FE UNNES memiliki perpaduan dan kombinasi warna yang bagus serta pemilihan jenis dan ukuran huruf/angka sudah sangat jelas dan tepat. Perpaduan dan keselarasan warna, isi, jenis tulisan, dan ukuran yang baik akan membantu pemustaka dalam meninjau halaman. Selain itu penggunaan jenis dan ukuran teks dengan warna yang sesuai mampu memberikan kenyamanan saat membacanya.

Penyusunan bagian-bagian fitur jelas

Setiap bagian pada fitur pemesanan bahan pustaka *online* seperti *icon*, menu, dan submenu telah tersusun dengan jelas dan lengkap. Berdasarkan hasil wawancara diatas diketahui bahwa semua bagian fitur sudah tersusun dengan jelas sehingga mampu membantu pemustaka dalam mendapatkan referensi bahan pustaka dengan mudah, efektif, dan efisien.

Penggunaan bahasa dalam fitur sesuai kaidah

Penggunaan bahasa dalam fitur yang sesuai dengan kaidah yang digunakan pemustakanya menjadi hal yang penting dikarenakan bahasa yang sesuai dengan pemustaka akan memudahkan pemustaka dalam menggunakan fiturnya. Dengan bahasa yang mudah dipahami, pemustaka mampu mengoperasikan setiap menu sesuai dengan fungsinya. Fitur pemesanan bahan pustaka *online* di Perpustakaan FE UNNES telah menggunakan bahasa sesuai dengan kaidah bahasa indonesia di mana mayoritas pemustaka menggunakan bahasa tersebut. Penggunaan bahasa yang sesuai dengan bahasa pemustakanya akan memudahkan dalam penggunaan dan pengoperasian fitur tersebut.

Keamanan/privasi

Keamanan/privasi berkaitan dengan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pustakawan, babas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Untuk mengukur *security* (kemanan/privasi) dalam upaya mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan di Fakultas Ekonomi UNNES dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

Jaminan ketepatan waktu dalam proses pelayanan

Pustakawan di Perpustakaan FE UNNES memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, apabila dapat diselesaikan di saat itu juga. Dengan jaminan ketepatan waktu dalam proses pelayanan, pemustaka akan lebih dimudahkan dalam memperoleh bahan pustaka karena apa yang dibutuhkan pemustaka dapat diberikan sesuai kebutuhan dan waktu yang tepat. Selain itu, penggunaan layanan pemesanan bahan pustaka *online* juga efektif dan efisien dalam membantu pemustaka mencari referensi bahan pustaka. Layanan perpustakaan melalui fitur pemesanan *online* mampu memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan, sehingga memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam mengakses bahan pustaka secara efektif dan efisien.

Jaminan keamanan data penggunaan layanan pemesanan bahan pustaka online

Jaminan keamanan data pemustaka yang menggunakan layanan pemesanan bahan pustaka *online* yaitu berupa data identitas pemustaka (seperti KTM) harus sesuai dengan pemustaka yang datang untuk meminjam bahan pustaka. Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka layanan pemesanan bahan pustaka *online* ini mampu menjamin keamanan data pemustakanya.

Layanan pelanggan/*Understanding the customer*

Penyedia layanan berkaitan dengan keramahan, kepedulian, dan respon pustakawan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka. Pustakawan yang ramah dan berkomunikasi dengan baik akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan. Apabila keramahan, kepedulian, dan sikap responsif telah diberikan, maka akan terjalin hubungan yang baik antara pustakawan dan pemustaka yang menggunakan layanan. Untuk mengukur *understanding the customer* dalam upaya mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan di Fakultas Ekonomi UNNES dilakukan melalui indikator sebagai berikut:

Mendahulukan kepentingan pemustaka

Prioritas utama dalam suatu pelayanan adalah kepuasan pemustaka. Segala kebutuhan pemustaka terkait pelayanan di perpustakaan FE UNNES harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pemustaka. Berdasarkan hasil penelitian di Perpustakaan FE UNNES dalam memberikan pelayanan melalui layanan pemesanan bahan pustaka *online* telah mendahulukan kepentingan pemustaka.

Mendahulukan kepentingan pemustaka menjadi penting karena pemustaka merupakan prioritas utama pustakawan dalam memberikan pelayanan. Apabila pemustaka tidak merasa didahulukan akan menimbulkan keluhan dan memberikan kesan yang tidak baik bagi pustakawan dan pelayanannya.

Pustakawan melayani dengan sikap ramah

Keramahan sangat diperlukan oleh pustakawan dalam melakukan suatu proses pelayanan. Bersikap ramah berarti bersikap baik dan menarik budi bahasanya. Apabila pustakawan bersikap ramah, maka akan memberikan penilaian yang baik dari pemustaka. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pustakawan di Perpustakaan FE UNNES telah melayani pemustaka dengan ramah. Hal ini ditunjukkan dengan sikap kepuasan pemustaka yang masih menggunakan fitur pemesanan bahan pustaka *online* secara kontinyu.

Hal ini dikarenakan keramahan yang diberikan pustakawan akan menambahkan rasa nyaman dari para pemustaka yang menggunakan layanan perpustakaan, khususnya layanan pemesanan bahan pustaka *online*. Oleh karena itu, setiap pustakawan harus bersikap ramah kepada pemustaka. Selain itu, pustakawan juga harus bersikap sopan santun agar pemustaka merasa dihargai dan dihormati.

Pustakawan melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

Sistem pelayanan yang ada di Perpustakaan FE UNNES memang belum menggunakan sistem antrian *online* pada setiap pemustaka yang meminta pelayanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Meskipun demikian, pemustaka masih bisa berbudaya antri. Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pustakawan tidak melayani pemustaka dengan sikap yang diskriminatif sehingga pemustaka merasa dihargai karena pustakawan memandang penting setiap kebutuhan pemustaka.

Respon pustakawan dalam melayani pemustaka yang menggunakan layanan pemesanan bahan pustaka online

Respon yang baik dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pemustaka, kemudian menanyakan dan meng*crosscheck* keperluan pemustaka, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pemustaka, serta berusaha agar kebutuhan pemustaka dapat terpenuhi. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, pustakawan di Perpustakaan FE UNNES telah memiliki sikap responsif terhadap kebutuhan pemustaka. Sikap responsif harus dimiliki setiap pustakawan agar proses layanan perpustakaan dapat berjalan dengan baik, serta tujuan utama dari pelayanan tersebut dapat tercapai.

Pustakawan melakukan pelayanan dengan cepat

Pelayanan menggunakan fitur pemesanan bahan pustaka *online* yang telah dilakukan di Perpustakaan FE UNNES dapat dilakukan dengan cepat, sehingga pemustaka merasa puas akan layanan yang telah diberikan. Pemberian layanan yang cepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsiveness* terhadap pemustaka, agar pemustaka merasa puas akan layanan yang diberikan di Perpustakaan FE UNNES.

Pustakawan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Selain kecepatan, pemustaka juga akan merasa senang apabila pelayanan dilakukan dengan tepat. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pemustaka sehingga keperluan yang didapatkan oleh pemustaka dapat diselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan pengguna layanan dapat tercapai. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa pustakawan telah melakukan pelayanan dengan menggunakan fitur pemesanan bahan pustaka *online* secara tepat waktu.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian terhadap kualitas layanan fitur pemesanan bahan pustaka *online* dengan menggunakan metode kualitatif-evaluatif, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan berbasis implementasi pemesanan bahan pustaka *online* di perpustakaan FE UNNES memiliki kemudahan dalam mendapatkan dan memperoleh referensi bahan pustaka secara cepat dan tepat, karena fitur tersebut mampu diakses melalui laptop/ komputer/android. Akan tetapi, apabila di lihat dari desain/tampilan fitur pemesanan bahan pustaka *online* ini masih kurang menarik. Sedangkan, untuk keamanan dalam melindungi privasi pemustaka telah terjamin dengan baik dan fitur ini telah memberikan jaminan tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- AL-Nawafleh, E. A., ALSheikh, G. A. A., Abdulllah, A. A., & Abdul, A. M. (2019). Review of the impact of service quality and subjective norms in TAM among telecommunication customers in Jordan. *International Journal of Ethics and Systems*, 35(1), 148–158. <https://doi.org/10.1108/IJOES-07-2018-0101>
- Ardyawin, I. (2017). Urgensi Keterampilan Sosial Pustakawan pada Layanan Referensi dalam Menghadapi Globalisasi Informasi. *Khazanah Al-Hikmah : Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 5(1), 129–139. <https://doi.org/10.24252/kah.v5i1a12>
- Chen, Shih-Chih, Shing-Han Li, and C.-Y. L. (2011). Recent related research in technology acceptance model: A literature review. *Australasian Journal of Business and Management Research*, 1(9), 124–127.
- Creswell, J. W. (2017). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Method Approaches* (Second Edi).
- Daud, A., & Naili Farida, Andriyansah, and M. R. (2018). Impact of customer trust toward loyalty: the mediating role of perceived usefulness and satisfaction. *Journal of Business & Retail Management Research*, 13(02), 235–242. <https://doi.org/10.24052/jbrmr/v13is02/art-21>
- Ekotama, S. (2015). *Pedoman Mudah Menyusun SOP*. Yogyakarta: MedPress.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Ismiyati, E. al. (2018). *Aktivasi Fitur Pemesanan Bahan Pustaka Online Untuk Meningkatkan Mutu Layanan Sirkulasi Perpustakaan*. Semarang.
- Joo, S., & Choi, N. (2015). Factors affecting undergraduates' selection of online library resources in academic tasks Usefulness, ease-of-use, resource quality, and individual difference. *Library Hi Tech*, 33(2), 272–291. <https://doi.org/10.1108/07378831111138242>
- Khasanah, S. T. (2019). Evaluasi program praktik kerja lapangan sekolah menengah kejuruan. *Wiyata Dharma: Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan*, 7(1), 24–33. <https://doi.org/10.30738/wd.v7i1.4018>
- Kotler, P. (2000). *Prinsip-prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Prenhalindo.

-
- Moenir, H. A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Aksara, Bumi.
- Moleong. (2007). *Qualitative Research Methodology*. Bandung: PT Raja Grafindo Persada.
- Mulyadi, A., Eka, D., & Nailis, W. (2018). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Online Lazada. *Jembatan*, 15(2), 87–94. <https://doi.org/10.29259/jmbt.v15i2.6656>
- Muryadi, A. D. (2017). Model evaluasi program dalam penelitian evaluasi. *Jurnal Ilmiah PENJAS*, 3(1), 1–16.
- Mutiafera, G. N. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul* (Universitas Negeri Yogyakarta). Retrieved from <https://eprints.uny.ac.id/56056>
- Parasuraman, A., Berry, L.L., and Zeithaml, A. V. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Potts, D. (2008). Library Loans Online: A new channel for a traditional service in England. *Interlending and Document Supply*, 36(3), 149–151. <https://doi.org/10.1108/02641610810897863>
- Purnamasari, E. P. (2015). *Panduan menyusun standard operating procedure (SOP)*. Yogyakarta: Kobis.
- Rahmawati, N. A. (2017). Penggunaan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Sumber Informasi di Perpustakaan. *Libria*, 9(2), 125–132.
- Santiari, N. P. L., & Rahayuda, I. G. S. (2018). Analisis Preferensi User Pada Website Sistem Informasi Alumni. 2018(Sentika), 23–24.
- Subroto, Y. H. (2019). Evaluasi penyelenggaraan lima hari sekolah. *Wiyata Dharma: Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan*, 7(1), 13–23. <https://doi.org/10.30738/wd.v7i1.3762>
- Sugiyono. (2017). *Educational Research Methods (Quantitative, Qualitative, and R&D Approaches)*. Bandung: Alfabeta.
- Syahidi, A. A., Asyikin, A. N., & Subandi, S. (2019). Measuring User Assessments and Expectations: The Use of WebQual 4.0 Method and Importance-Performance Analysis (IPA) to Evaluate the Quality of School Websites. *Journal of Information Technology and Computer Science*, 4(1), 76. <https://doi.org/10.25126/jitecs.20194198>
- Wakeling, S., Rutter, S., Birdi, B., & Pinfield, S. (2018). Interlending and resource sharing in UK public libraries: A mixed methods study. *Journal of Librarianship and Information Science*, 50(2), 168–185. <https://doi.org/10.1177/0961000616637670>
- Wen, C., Prybutok, V. R., & Xu, C. (2011). An integrated model for customer online repurchase intention. *Journal of Computer Information Systems*, 52(1), 14–23. <https://doi.org/10.1080/08874417.2011.11645518>