

Penggunaan Aplikasi OPAC untuk Meningkatkan Kualitas Manajemen Pelayanan Perpustakaan

Achmad Agung Nugroho¹, Niken Ayu Isnainy²

¹ Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta II

² Institut Agama Islam Negeri Kediri

E-mail: a2009nugroho@gmail.com

E-mail: nikenayu.isnainy89@gmail.com

Abstract :

OPAC application is one of current innovations in a library. OPAC stands for Online Public Access Catalogue. This computer-based information system is used to find information about books collection in a library or other units through online access. It has many advantages utilized by many libraries to increase a library service. The aim of this study is to investigate the influence of the use of OPAC whether it can foster a qualified service in a library. This study employed quantitative approach using closed questionnaires. The samples were the library visitors. The result revealed that OPAC is helpful for most of library visitors. To conclude, OPAC has an important role to enhance a service management quality of a library especially for references management finding valid information.

Keywords: OPAC; Library Management; Service; Library.

Abstrak :

Aplikasi OPAC merupakan salah satu bagian dari inovasi di perpustakaan. Sebuah sistem informasi berbasis komputer yang dimanfaatkan untuk mencari informasi tentang koleksi buku-buku di perpustakaan atau unit lainnya yang mampu diakses dengan cara online ini dinamakan sebagai aplikasi OPAC (Online Public Access Catalogue). Aplikasi OPAC memiliki beberapa kelebihan dan keunggulan sehingga banyak perpustakaan yang memilih menggunakan aplikasi tersebut. Penerapan OPAC diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan, yaitu dari segi pelayanan yang disediakan bagi pemustaka agar pemustaka benar-benar terbantu saat menelusuri koleksi di perpustakaan. Penelitian ini untuk mengetahui apakah penggunaan aplikasi OPAC di perpustakaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan atau sebaliknya. Tujuannya untuk menjelaskan tentang dampak pengaruh penggunaan OPAC terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dimana data didapatkan dengan menyebarkan angket berupa pertanyaan-pertanyaan tertutup. Sampel yang di ambil adalah pengunjung perpustakaan. Penelitian ini membuahkan hasil yang menyatakan bahwasanya mayoritas pengunjung perpustakaan lebih terbantu ketika terdapat aplikasi OPAC. Jadi, penggunaan aplikasi ini sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas manajemen pelayanan perpustakaan terutama dalam pengelolaan bahan pustaka dengan menyajikan informasi-informasi yang jelas.

Kata kunci: OPAC;Manajemen Perpustakaan;Pelayanan;Perpustakaan.

PENDAHULUAN

Perkembangan IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi) mendorong setiap organisasi untuk terus menyesuaikan diri dengan teknologi saat ini. Perpustakaan merupakan salah satu organisasi berbentuk lembaga yang menyediakan layanan bagi semua orang atau masyarakat umum serta mempunyai peran strategis yang terdapat pada sistem pendidikan yang bermaksud untuk mencedaskan kehidupan suatu bangsa. Pendapat lain menyebutkan bahwa pusat pengelola dan pelayanan informasi dan pemberi layanan informasi merupakan pengertian dari perpustakaan. Tentunya keberadaan perpustakaan mutlak dibutuhkan sebagai pengelola dan pelayanan informasi (Herlina 2013).

Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007 dalam pasal 4 bahwa “Perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan

pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa”. Menurut IFLA (*International Federation of Library Association*) memberi definisi perpustakaan sebagai kumpulan materi tercetak dan media non cetak atau sumber informasi dalam komputer yang disusun secara sistematis untuk kepentingan pengguna (Herlina 2006). Di dalam perpustakaan terdapat berbagai macam materi-materi tercetak seperti buku-buku ataupun non cetak seperti e-book, audio visual learning yang terdapat pada komputer yang dipergunakan untuk memberikan pelayanan dan fasilitas bagi pengguna perpustakaan. Melalui perpustakaan, tenaga pendidik, seluruh sivitas akademika dan bahkan masyarakat sekalipun mampu mendapatkan peluang yang bermaksud untuk menjangkau dan memperdalam ilmu pengetahuannya dengan menggunakan sumber-sumber informasi yang telah terdapat didalamnya.

Perpustakaan sebaiknya menyerasikan atau menyesuaikan diri dengan memberikan layanan yang berciri aktif dan proaktif

dengan menyajikan bermacam-macam jenis informasi kepada masyarakat yang dilayani. Hal demikian selaras dengan bertambahnya keperluan masyarakat pada informasi sebagai dampak dari maraknya globalisasi informasi. Selain daripada hal tersebut, perpustakaan juga patut siaga untuk mengadakan perlengkapan atau alat penelusuran informasi yang bermaksud memudahkan pencarian kembali terhadap koleksi bahan pustaka yang terdapat di perpustakaan serta jika memungkinkan dengan perlengkapan atau alat penelusuran informasi tersebut perpustakaan sebaiknya juga mampu memberikan sumber rujukan atau keterangan lebih lanjut kepada pengguna ketika bahan pustaka yang diperlukan tidak terdapat di perpustakaan agar perpustakaan benar-benar dapat memenuhi keperluan masyarakat atau pengguna perpustakaan yang menuntut kecepatan pelayanan dan ketepatan atau kebenaran informasi yang diberikan.

Salah satu alat pencarian informasi adalah katalog. Katalog

merupakan daftar kumpulan bahan pustaka yang terdiri atas buku ataupun selain buku yang ditata dengan runtut dan teratur. Katalog mempunyai dua kegunaan. Kegunaan yang pertama yaitu sebagai daftar inventaris koleksi pustaka oleh sebuah perpustakaan ataupun bahkan sekumpulan perpustakaan. Kegunaan yang kedua yaitu berguna sebagai sarana temu balik suatu koleksi pustaka di sebuah perpustakaan (Suhendaer 2010). Katalog adalah alat penelusur terpenting yang berguna untuk menelusuri suatu daftar pustaka pada sebuah perpustakaan. Tanpa adanya katalog, penggunaan perpustakaan akan sangat rumit sekali bahkan mustahil atau tidak mungkin berjalan dengan efektif dan efisien. Atau pun bisa dikatakan, bahwa katalog merupakan kunci utama bagi pengguna maupun karyawan perpustakaan untuk menemukan koleksi-koleksi pustaka yang dibutuhkan.

Saat ini, katalog yang banyak digunakan berbagai perpustakaan adalah katalog online atau dinamakan juga OPAC (*Online*

Public Acces Catalogues) yang mencerminkan kenyataan bahwa katalog berbasis komputer yang terdahulu tidak dapat diakses oleh pemakai perpustakaan dan membutuhkan beberapa tahun sebelum OPAC dikembangkan. Pemakai perpustakaan biasanya hanya dapat melihat versi outputnya (Himayah 2013).

Sebuah pangkalan data dengan cantuman bibliografi yang biasanya menggambarkan koleksi perpustakaan tertentu disebut dengan OPAC. Pangkalan data merupakan perhimpunan data yang disusun secara sistematis atau runtut agar dapat dicari dan ditemukan secara mudah ketika diperlukan. Sedangkan bibliografi merupakan daftar buku atau karangan yang dipergunakan sebagai sumber rujukan atau keterangan lanjut mengenai suatu hal dari suatu karya. Melalui terminal komputer, OPAC menjadikan akses dengan berbasis online pada koleksi bahan pustaka di suatu perpustakaan. Pengunjung perpustakaan mampu melakukan pencarian melalui titik temu, misalnya melalui judul, subjek,

pengarang, kata kunci dan lain sebagainya (Himayah 2013).

Fitur kemampuan yang dapat dimanfaatkan untuk memberikan fasilitas kepada pemustaka web untuk menelusuri katalog koleksi bahan pustaka perpustakaan yang dapat diakses oleh publik dinamakan OPAC. Untuk menelusuri bahan pustaka suatu perpustakaan, pengunjung hanya perlu mengetikkan judul suatu buku yang dibutuhkan yang dapat dilakukan dengan mengetikkan kata kunci judul buku, pengarang atau pembuat buku, subjek kajian, nomor klasifikasi atau pengelompokan dan lain sebagainya (Supriyanto 2008).

Di suatu perpustakaan, OPAC dimanfaatkan untuk memudahkan pemustaka di dalam sistem untuk menemukan kembali suatu informasi. Jadi ketika suatu informasi dibutuhkan, maka akan dapat ditemukan kembali dengan mudah dan cepat. Selain sebagai sistem untuk menemukan kembali suatu informasi, manfaat OPAC adalah sebagai tempat untuk mengetahui informasi mengenai status atau keadaan sebuah koleksi

bahan pustaka dan tempat bahan pustaka tersebut berada. Dengan menggunakan OPAC akan lebih fleksibel, dikarenakan OPAC memiliki kemampuan untuk menyediakan bantuan kepada pemustaka dengan lebih mudah jika dibandingkan dengan katalog kartu. Tujuan penyediaan OPAC di perpustakaan adalah agar dapat meningkatkan pelayanan perpustakaan untuk pemustaka dan pustakawan dan juga meminimalisir waktu dalam mencari informasi yang terdapat di perpustakaan.

Hal penting yang harus diperhatikan pada perpustakaan adalah kualitas pelayanan perpustakaan karena semakin berkualitasnya pelayanan perpustakaan akan semakin membuat perpustakaan bermutu dan dinilai layak untuk dikunjungi. Kualitas pelayanan perpustakaan berorientasi kepada usaha untuk memenuhi keperluan dan keinginan maupun kebenaran penyampaiannya untuk menyeimbangi harapan-harapan pelayanan, ketika pelayanan dianggap sebagai kualitas atau mutu yang ideal. Jadi ketika suatu

pelayanan dianggap bermutu maka dapat membangun pemikiran pengguna bahwa perpustakaan ini pasti bisa melayani berbagai macam pelayanan yang dibutuhkan. Disini, pelayan dituntut untuk mampu memenuhi ekspektasi dari pengguna tersebut. Sebaliknya yaitu ketika pelayanan yang diperoleh lebih rendah dari yang diinginkan oleh pelanggan, maka kualitasnya dianggap buruk dan tidak baik. Maka pelayan harus benar-benar mampu mengetahui apapun yang dibutuhkan pelanggan dan memberikan pelayanan sebaik dan semaksimal mungkin. Dengan demikian, kualitas dan mutu pelayanan berhubungan erat dengan kecakapan pemilik jasa untuk mencukupi keinginan pelanggan secara tetap.

Kotler dan Keller menyebutkan bahwa semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun disebut sebagai pelayanan atau jasa (*service*). Dapat diketahui bahwa pelayanan berbentuk jasa, bukan produk fisik. Produksinya

mampu atau tidak berhubungan dengan produk yang berwujud. walaupun begitu, semakin banyak produsen, distributor dan pengecer yang menyediakan jasa bernilai tambah, atau layanan pelanggan yang sangat baik untuk mendiferensiasikan diri mereka. Salah satu dari empat alat utama yang dimanfaatkan oleh perusahaan untuk mengarahkan komunikasi yang meyakinkan kepada sasaran pembeli dan publik atau umum adalah periklanan (Philip dkk. 2008). Periklanan disini sangat penting untuk mengenalkan dan membujuk pelanggan memakai produk atau jasa yang ditawarkan.

Secara umum aktifitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna perpustakaan, khususnya pada anggota perpustakaan disebut sebagai pelayanan perpustakaan. Rahayuningsih menyebutkan bahwasanya prinsip-prinsip dasar pelayanan perpustakaan dalam hal kegiatan memberikan layanan informasi kepada pengguna perpustakaan antara lain: 1.

Pelayanan bersifat universal, pelayanan bukan saja diperuntukkan pada individu-individu tertentu, akan tetapi diperuntukkan pada pengguna secara umum. 2. Pelayanan berpusat pada pengguna, artinya bahwa pelayanan tersebut untuk kepentingan para pengguna, bukan kepentingan pengelola. 3. Menggunakan sikap kedisiplinan, hal tersebut berguna untuk menjamin kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan perpustakaan. 4. Sistem yang dikembangkan mudah, cepat dan tepat. Tolak ukur keberhasilan perpustakaan adalah pada pelayanan perpustakaan karena kegiatan pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan yang mempertemukan langsung antara petugas dan pengguna perpustakaan (Rahayuningsih 2007). Jadi pelayanan merupakan factor penting yang menjadi salah satu hal berhasilnya suatu perpustakaan. Pengguna akan datang kembali dan secara tidak langsung akan memberi citra baik bagi suatu perpustakaan.

Menurut Endar Sugiarto, "Suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian

produk atau jasa tersebut memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan orang yang dilayani disebut sebagai kualitas pelayanan.” Hal yang mendasari kualitas pelayanan sebuah lembaga terhadap pelanggan adalah persepsi mereka terhadap lembaga itu sendiri (Sugiarto 1999). Sedangkan Goettsh dan David yang dikutip Fandy Tjiptono mendefinisikan bahwasanya “suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, alam dan lingkungan yang mencukupi atau melebihi harapan adalah definisi dari kualitas” (Tjitono 2005).

Kemudian Olsen dan Wyckoff yang dikutip Tony Wijaya mendefinisikan bahwasanya “sekelompok manfaat yang berdaya guna baik secara eksplisit maupun implisit atas kemudahan untuk mendapatkan barang maupun jasa pelayanan merupakan definisi dari kualitas pelayanan” (Wijaya 2011). Berbeda dengan Lewis dan Booms yang dikutip Tony Wijaya mendeskripsikan bahwa “kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang telah diberikan dapat sesuai dengan

harapan-harapan pelanggan” (Wijaya 2011).

Berdasarkan pengertian tersebut maka kualitas pelayanan memiliki beberapa elemen sebagai berikut: a) Kualitas mencakup usaha pemenuhan keperluan pelanggan. b) Kualitas meliputi produk, jasa, manusia dan lingkungan. c) Kualitas adalah keadaan yang senantiasa berganti.

Andi Milu Marguna (2014) Melaksanakan eksperimen dengan menggunakan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin”. Eksperimen tersebut bermaksud untuk: (1) memahami pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin. (2) memahami komponen-komponen kualitas atau mutu layanan apa saja yang paling signifikan dan berpengaruh besar terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan.

Eksperimen tersebut menggunakan data kuantitatif. Populasi dalam eksperimen tersebut

yaitu mahasiswa Unhas angkatan 2010 sampai dengan angkatan 2013 yang masih sering datang dan berkunjung di perpustakaan. Alat bantu yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data-datanya yaitu berupa kuesioner atau pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun sesuai dengan variabel judul eksperimen tersebut. Selain itu sumber data yang digunakan yakni responden. Hasil eksperimen ini dari responden sebanyak 114 responden. Maka sampel dalam eksperimen ini adalah 114 responden. Analisis statistik, metode LibQual+TM, Importance Performance Analysis (IPA), Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP), dan analisis jaring laba-laba. merupakan Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini. Untuk kebutuhan analisis data tersebut dilaksanakan dengan menggunakan bantuan software SPSS versi 16.00 dan Microsoft Office Excel.

Hasil dari Teknik analisis data menunjukkan terdapat korelasi atau hubungan positif yang signifikan antara kualitas layanan yang diberikan dengan kepuasan pengunjung perpustakaan. Koefisien

korelasi ($r=0,609$) yang bermakna kualitas pelayanan yang diberikan dengan kepuasan pengunjung perpustakaan berada pada tingkat yang besar dan kuat. Koefisien Determinasi sebesar 0,371. Yang bermakna bahwa 37,10% variasi dari kepuasan pengunjung perpustakaan dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel bebas, yakni mutu *Access to information*, mutu *Affect of services*, mutu Personal control dan mutu *library as place*. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh komponen lain diluar model. Analisis Indeks Kepuasan sebesar 69,90 % yang bermakna bahwa pengunjung perpustakaan Unhas merasakan kepuasan atas kinerja pelayanan perpustakaan. Akan tetapi, pengaruh tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung perpustakaan dirasa belum maksimum, hal tersebut dikarenakan nilai IKP yang didapatkan masih kurang dari 80%. Pengaruh tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan yang tidak sepenuhnya ini ditekankan kembali dari hasil analisis jaring laba-laba (*radar chart*), terdapat ketimpangan antara

semua indikator kinerja layanan perpustakaan dengan tingkat kebutuhan pengunjung perpustakaan. Semakin tinggi nilai ketimpangan yang ada maka pengunjung perpustakaan akan semakin tidak puas terhadap kinerja pelayanan yang terdapat di perpustakaan, Sebaliknya, semakin rendah nilai ketimpangan yang ada maka pengunjung perpustakaan semakin merasa puas dengan kinerja layanan yang terdapat di perpustakaan.

Sedangkan berdasarkan hasil analisis statistik, yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Unhas dari segi dimensi kualitas layanan adalah dimensi kualitas LP (*Library as Place*). Ditekankan kembali dari hasil diagram IPA yang terdapat pada kuadran II yaitu dimensi Perpustakaan sebagai sebuah tempat (*Library as Place*) yang nyaman untuk belajar, tenang untuk berkonsentrasi, dan merangsang tumbuhnya imajinasi dan kreativitas mahasiswa, dengan rata-rata tingkat kepuasan mencapai 94%

menghampiri kepuasan penuh 100%.

Fatimah Nur Arifah, Abidarin Rosidi, Hanif Al Fatta (2013) melakukan penelitian dengan menggunakan judul “Evaluasi Kepuasan Pelayanan Pengguna Aplikasi OPAC Perpustakaan STMIK AMIKOM Yogyakarta”. Penelitian tersebut bermaksud untuk memahami dan mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Online Public Access Catalog* (OPAC) yang terdapat di Perpustakaan STMIK AMIKOM Yogyakarta. Subjek dalam penelitian ini yaitu seluruh mahasiswa yang telah terdaftar sebagai anggota perpustakaan. Objek dari penelitian ini yakni aplikasi OPAC di Perpustakaan STMIK AMIKOM Yogyakarta. Metode yang digunakan adalah metode survei deskriptif. Sampel yang diambil oleh peneliti yakni sejumlah 250 responden yang dianggap telah mampu mewakili populasi pengguna yang aktif di Perpustakaan STMIK AMIKOM Yogyakarta yang kurang lebih populasinya sebanyak 2.500 mahasiwa. Penelitian ini

menggunakan analisis data berupa diagram Importance Performance Analysis (IPA) yang dipadukan dengan Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) didasarkan pada indikator-indikator dari lima dimensi *End User Computing Satisfaction* yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) menunjukkan angka rata-rata yang terdapat pada kolom kepentingan (I) yang dijumlahkan sehingga diperoleh Y dan juga hasil kali I dengan P pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh T. IKP diperoleh dari perhitungan $IKP = (T/5Y) \times 100\%$. Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimal yang digunakan pada skala pengukuran. Nilai maksimal IKP adalah 100%. Nilai IKP 50% atau lebih rendah menunjukkan kinerja pelayanan yang yang diberikan kurang bagus di pandangan pengguna. Angka IKP 80% atau lebih besar menunjukkan pengguna merasakan kepuasan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Angka IKP sebesar

78,01 %. Dengan angka IKP tersebut, dapat didefinisikan bahwa pengguna OPAC Perpustakaan STMIK AMIKOM Yogyakarta merasa cukup puas terhadap kinerja aplikasi OPAC.

Saat ini, perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif serta efisien. Dengan menerapkan aplikasi OPAC diharapkan dapat memenuhi keinginan pengguna perpustakaan dan memberikan kenyamanan semaksimal mungkin.

Dari uraian dan penjelasan diatas, maka tujuan penelitian ini yakni untuk membuktikan teori-teori yang menjelaskan bahwa terdapat dampak pengaruh penggunaan OPAC terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan.

Berdasarkan latar belakang penelitian dan tujuan penelitian diatas, diduga bahwa: 1) Penggunaan aplikasi OPAC dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. 2) Penggunaan aplikasi OPAC tidak dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. Berdasarkan hal tersebut peneliti merasa butuh dilaksanakan penelitian tentang “Penggunaan Aplikasi

OPAC Untuk Meningkatkan Pelayanan Perpustakaan.”

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, langkah-langkah metode penelitian yang digunakan untuk memperoleh data-data yakni sebagai berikut:

a. Desain Penelitian

Bertitik tolak pada anggapan bahwa seluruh gejala dapat diukur dan diubah dalam bentuk angka sehingga memungkinkan untuk digunakan teknik-teknik analisis statistika deskriptif maka penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian deskriptif dengan menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini digunakan untuk memahami kualitas pelayanan di sebuah perpustakaan.

b. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dimana peneliti berupaya memaparkan aktivitas peneliti yang dilaksanakan pada objek tertentu dengan jelas dan runtut. Jadi penelitian ini bermaksud untuk memberikan paparan dan

penjelasan tentang sebuah kondisi faktual secara gamblang tanpa adanya perlakuan objek yang diamati.

c. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif yakni penelitian yang bertujuan untuk melaksanakan pengukuran sehingga mampu menggunakan data statistic dalam pengujiannya terdapat fakta yang ada saat penelitian.

d. Sumber data

Penelitian ini menggunakan sumber data primer yakni data yang diperoleh secara langsung dari responden yang dijumpai di lapangan. Dalam penelitian ini, data diperoleh secara langsung dengan alat bantu kuesioner.

e. Subyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah pengunjung perpustakaan terutama mahasiswa dengan kampus-kampus yang menerapkan aplikasi OPAC di perpustakaan. Populasi yang diperoleh adalah sebanyak 60 pengunjung perpustakaan.

f. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan Teknik pengumpulan data berupa angket. Metode ini dimaksudkan untuk mendapatkan informasi dari responden yaitu mahasiswa mengenai penggunaan aplikasi OPAC untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. Angket yang digunakan dalam penelitian ini berjenis angket tertutup dengan menggunakan skala Likert. Dalam angket tertutup siswa bebas memilih alternatif jawaban yang tersedia sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

g. Instrumen Penelitian

Alat bantu yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data supaya data yang didapatkan akan lebih mudah dan akan memperoleh hasil yang lebih baik disebut dengan instrument penelitian.

Dengan menggunakan instrumen yang benar dan telah teruji dalam pengumpulan data, maka hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi valid atau benar atau sesuai fakta dan keadaan yang ada. Instrument

dalam penelitian ini yakni angket tertutup dimana pertanyaan-pertanyaan yang diberikan telah dilengkapi dengan alternatif jawaban, sehingga responden hanya tinggal memilih salah satu jawaban yang dianggap sesuai. Skala yang digunakan dalam pengukuran setiap variabel ini, yakni skala bertingkat (*rating scale*). Angket dalam penelitian ini disediakan dengan 4 alternatif jawaban yakni sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dan juga sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas.

PEMBAHASAN

Peneliti mendapatkan hasil penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada pengunjung perpustakaan melalui google forms atau secara online.

Peneliti telah memberikan pertanyaan berjumlah 14 item kepada 60 pengunjung perpustakaan sebagai sampel atau responden dalam penelitian ini. Pertanyaan disusun berdasarkan dua variabel yaitu variabel X dan juga variabel Y.

Variabel X: Penggunaan Aplikasi OPAC

Variabel Y: Kualitas Pelayanan Perpustakaan.

Variabel X	Variabel Y
OPAC mampu membantu pengunjung perpustakaan dalam mencari bahan pustaka	Inisiatif petugas dalam membantu pemustaka
Pengunjung perpustakaan memanfaatkan OPAC sebelum mencari secara langsung ke rak bahan pustaka	Penguasaan petugas terhadap koleksi buku
Pencarian informasi menggunakan OPAC lebih mudah dimengerti oleh pengunjung perpustakaan	Kecepatan petugas dalam melayani pemustaka
Pengunjung perpustakaan memanfaatkan alternatif bahan pustaka lain dalam pencarian	Kerapian penataan koleksi buku di rak

informasi	
OPAC mampu menghemat waktu	Kemudahan menemukan bahan pustaka yang ada di katalog
OPAC mampu menghemat tenaga	Jumlah buku yang dipinjam sesuai dengan kebutuhan
OPAC mampu mengerti keberadaan tempat suatu koleksi	
OPAC mampu menginformasikan kekayaan koleksi	

Adapun hasil jawaban 60 responden dari 14 item pernyataan kuesioner tentang penggunaan aplikasi OPAC untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan, sebagai berikut:

a. Penggunaan Aplikasi OPAC (Variabel X)

Penggunaan aplikasi OPAC bermaksud untuk memudahkan pengunjung perpustakaan dalam menemukan kembali suatu koleksi bahan pustaka atau buku-

buku di perpustakaan. Variabel penggunaan aplikasi OPAC dapat diukur berdasarkan indikator-indikator OPAC sebagai alat bantu pencarian informasi, memberikan alternatif pilihan karya, dan lain sebagainya.

1. OPAC mampu membantu pengunjung perpustakaan dalam mencari bahan pustaka



Berdasarkan tabel diatas, dapat dipahami bahwa dari 60 responden, terdapat 28 responden yang memilih sangat setuju dan 32 responden yang memilih setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa pengunjung perpustakaan menyatakan setuju bahwa Aplikasi OPAC dapat membantu pengunjung perpustakaan dalam mencari bahan pustaka.

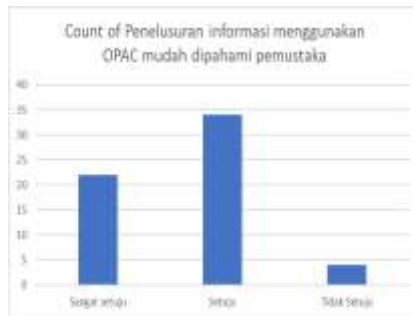
2. Pengunjung perpustakaan memanfaatkan OPAC sebelum mencari secara langsung ke rak bahan pustaka



Berdasarkan tabel diatas, dapat dipahami bahwa dari 60 responden, terdapat 25 responden yang memilih sangat setuju, 32 responden yang memilih setuju dan 3 responden memilih tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa Pengunjung perpustakaan memanfaatkan OPAC sebelum mencari secara langsung ke rak bahan pustaka

3. Pencarian informasi menggunakan OPAC lebih mudah dimengerti oleh

pengunjung perpustakaan



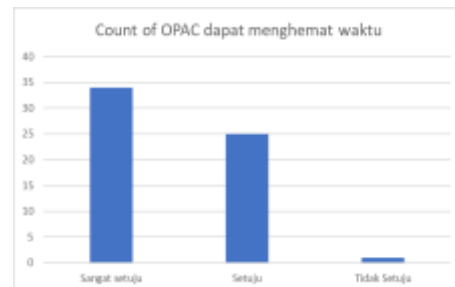
Berdasarkan tabel diatas, dapat dipahami bahwa dari 60 responden, terdapat 22 responden yang memilih sangat setuju, 34 responden yang memilih setuju dan 4 responden memilih tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa Pencarian informasi menggunakan OPAC lebih mudah dimengerti oleh pengunjung perpustakaan.

4. Pengunjung perpustakaan memanfaatkan alternatif bahan pustaka lain dalam pencarian informasi



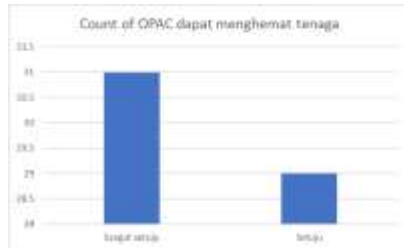
Berdasarkan tabel diatas, dapat dipahami bahwa dari 60 responden, terdapat 14 responden yang memilih sangat setuju, 40 responden yang memilih setuju dan 6 responden memilih tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa Pengunjung perpustakaan memanfaatkan alternatif bahan pustaka lain dalam pencarian informasi.

5. OPAC mampu menghemat waktu



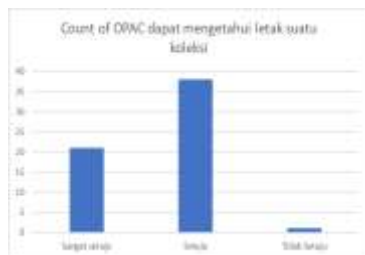
Berdasarkan tabel diatas, dapat dipahami bahwa dari 60 responden, terdapat 34 responden yang memilih sangat setuju, 25 responden yang memilih setuju dan 1 responden memilih tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa OPAC mampu menghemat waktu.

6. OPAC mampu menghemat tenaga



Berdasarkan tabel diatas, dapat dipahami bahwa dari 60 responden, terdapat 31 responden yang memilih sangat setuju dan 29 responden yang memilih setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa OPAC mampu menghemat tenaga.

7. OPAC mampu mengerti keberadaan tempat suatu koleksi



Berdasarkan tabel diatas, dapat dipahami bahwa dari 60 responden, terdapat 21 responden yang memilih sangat setuju, 38 responden yang memilih setuju dan 1 responden memilih tidak

setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa OPAC mampu mengerti keberadaan tempat suatu koleksi.

8. OPAC mampu menginformasikan kekayaan koleksi



Berdasarkan tabel diatas, dapat dipahami bahwa dari 60 responden, terdapat 17 responden yang memilih sangat setuju, 40 responden yang memilih setuju, 2 responden memilih tidak setuju dan 1 responden memilih sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa OPAC mampu menginformasikan kekayaan koleksi.

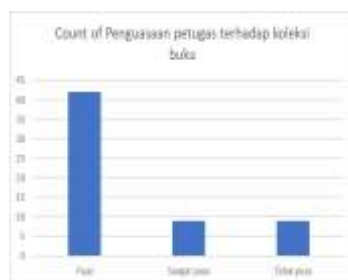
- b. Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Variabel Y)

1. Inisiatif petugas dalam membantu pemustaka



Berdasarkan tabel diatas, dapat dipahami bahwa dari 60 responden, terdapat 41 responden yang memilih sangat puas, 40 responden yang memilih puas dan 9 responden memilih tidak puas. Maka dapat disimpulkan bahwa pemustaka puas dengan inisiatif petugas dalam membantu pemustaka.

2. Penguasaan petugas terhadap koleksi buku



Berdasarkan tabel diatas, dapat dipahami bahwa dari 60 responden, terdapat 9 responden yang memilih sangat puas, 42 responden yang memilih puas dan 9 responden memilih tidak puas.

Maka dapat disimpulkan bahwa pemustaka puas bahwa petugas menguasai terhadap koleksi buku.

3. Kecepatan petugas dalam melayani pemustaka



Berdasarkan tabel diatas, dapat dipahami bahwa dari 60 responden, terdapat 10 responden yang memilih sangat puas, 41 responden yang memilih puas dan 9 responden memilih tidak puas. Maka dapat disimpulkan bahwa pemustaka puas bahwa petugas cepat dalam melayani pemustaka.

4. Kerapian penataan koleksi buku di rak



Berdasarkan tabel diatas, dapat dipahami bahwa dari 60 responden, terdapat 10 responden yang memilih sangat puas, 41 responden yang memilih puas, 8 responden memilih tidak puas dan 1 responden memilih sangat tidak puas. Maka dapat disimpulkan bahwa pemustaka puas terhadap penataan koleksi buku di rak tertata rapi.

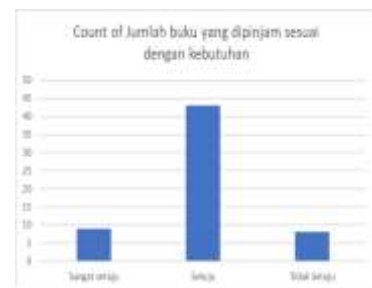
5. Kemudahan menemukan koleksi yang ada di katalog



Berdasarkan tabel diatas, dapat dipahami bahwa dari 60 responden, terdapat 8 responden yang

memilih sangat setuju, 45 responden yang memilih setuju, 6 responden memilih tidak setuju dan 1 responden memilih sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa pemustaka setuju bahwa dalam menemukan koleksi yang ada di katalog itu mudah.

6. Jumlah buku yang dipinjam sesuai dengan kebutuhan



Berdasarkan tabel diatas, dapat dipahami bahwa dari 60 responden, terdapat 9 responden yang memilih sangat setuju, 48 responden yang memilih setuju dan 8 responden memilih tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa pemustaka setuju bahwa jumlah buku yang dipinjam sesuai dengan kebutuhan dan rentang skalanya tinggi.

PENUTUP

a. Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah diperoleh dan diulas pada penelitian ini, maka peneliti membuat kesimpulan untuk menjawab beberapa permasalahan atau hipotesis penelitian yang telah dibuat sebelumnya. Adapun yang dimaksud adalah Penggunaan OPAC untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dengan meneliti memakai angket dan menggunakan responden sebanyak 60 orang.

Dari hasil dan grafik-grafik berdasarkan jawaban kuesioner responden menunjukkan data lebih dari 50% responden memilih setuju maupun sangat setuju pada jawaban dari masing-masing soal yang telah diberikan. Jika terdapat 60 responden, maka sebanyak lebih dari 30 responden memilih setuju maupun sangat setuju. Dari uraian diatas, terbukti bahwa

1. Pemustaka merasa puas dan setuju dengan penggunaan aplikasi OPAC di perpustakaan.

2. Pemustaka menganggap layanan perpustakaan semakin baik jika terdapat aplikasi tersebut.

Jadi hipotesisnya terjawab bahwa penggunaan aplikasi OPAC sangat berpengaruh untuk meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan.

b. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan diatas, maka terdapat saran yang diharapkan peneliti dan juga pengunjung perpustakaan yang mungkin dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan untuk lebih memaksimalkan faktor-faktor yang dapat menciptakan kualitas layanan untuk pengunjung perpustakaan. Adapun sarannya yakni hendaknya pihak perpustakaan melaksanakan program-program kegiatan pendidikan pemakai yang bermaksud agar pengunjung perpustakaan lebih mengetahui dan menguasai Metode dan mekanisme penelusuran atau pencarian informasi dengan

menggunakan aplikasi OPAC, seperti memperhitungkan faktor-faktor pemanfaatan aplikasi OPAC yang terlihat dalam indikator-indikator penelitian, salah satunya dengan cara mendesain OPAC dengan baik sehingga dapat mempermudah pengguna atau pengunjung perpustakaan dalam memanfaatkan bahan pustaka dan koleksi perpustakaan. Dengan adanya OPAC diharapkan pengguna baik karyawan maupun pengunjung perpustakaan dapat lebih mudah melakukan pencarian tentang informasi koleksi sehingga meningkatkan pemanfaatan koleksi, dan menyediakan pelayanan berkualitas serta bermutu tinggi yang berpengaruh pada bertambahnya frekuensi pengunjung perpustakaan dari hari ke hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Endar Sugiarto, Endar. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1999.
- Fandy Tjitono. Fandy. *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset, 2005.
- Herlina, *Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Palembang: IAIN Raden Fatah Press, 2006.
- Herlina, *Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan*, Palembang: Noerfikri, 2013.
- Himayah. *Katalogisasi Bahan Pustaka dan Informasi*, Makassar: Alauddin University Press, 2013.
- Kotler, Philip dan Keller, Lane, Kevin. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2008.
- Rahayuningsih, F. *Pengelolaan Perpustakaan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007.
- Suprianto, Wahyu. *Teknologi Informasi Perpustakaan Strategi*

Perencanaan Perpustakaan Digital. Yogyakarta, 2008.

Tony Wijaya, Tony. *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: PT. Indeks, 2011.

Yaya Suhendar, Yaya. *Pedoman Katalogisasi: Cara Mudah Membuat Katalog Perpustakaan*, Jakarta: Kencana, 2010.