

EVALUASI PENGGUNAAN SLiMS OLEH PUSTAKAWAN PDDI LIPI SELAMA MASA WORK FROM HOME

Saiful Anwar¹, Juni Karichnarsi²

^{1,2} PDDI LIPI

E-mail korespondensi : 004saiful@gmail.com.

ABSTRAK

Kehadiran *Covid-19* yang menjadi sebuah pandemi global saat ini telah memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap berbagai aspek kegiatan dalam kehidupan manusia, banyak kegiatan-kegiatan yang terpaksa dihentikan termasuk kegiatan layanan perpustakaan. Adanya kebijakan *work from home* sebagai langkah untuk mengantisipasi penularan virus corona, dengan aturan *work from home* membuat pustakawan harus bekerja di rumah, dan melakukan berbagai kegiatannya secara daring, sehingga perpustakaan tidak dapat memberikan layanan kepada masyarakat secara langsung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi penggunaan aplikasi SLiMS oleh Pustakawan PDDI LIPI dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pengguna perpustakaan di masa pandemi *Covid-19* yang dilakukan saat *work from home*. Metode yang digunakan adalah *Servqual*, pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner (angket), selain itu juga dengan mengumpulkan sumber-sumber dokumen, studi literatur, studi kepustakaan. Tugas dan fungsi yang dapat dilakukan oleh pustakawan selama masa *work from home* diantaranya memberikan layanan *online*. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ada beberapa dimensi yang dapat dibahas yaitu melihat dari Dimensi Kualitas Pelayanan *Servqual* diantaranya: Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*).

Kata Kunci: Pandemi *Covid-19*; Perpustakaan; Inovasi; Layanan; *Online*; SLiMS; *Servqual*;

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini terjadi dengan sangat pesat dan berdampak besar terhadap pola pikir masyarakat. Segala sesuatunya sekarang itu dapat dikerjakan hanya dalam waktu singkat dan hanya membutuhkan sedikit tenaga dikarenakan teknologi yang sudah semakin canggih. Teknologi Informasi pun sudah semakin maju salah satunya adalah perpustakaan yang sudah berbentuk digital. Perpustakaan adalah salah satu pusat informasi yang mempunyai fungsi sebagai agen perubahan (*agent of change*). Definisi perpustakaan menurut Trimo (1987) dalam *Encyclopaedia Americana* ialah “kumpulan dari buku-buku dan bentuk-bentuk rekaman lain yang disimpan, dikelola dan diinterpretasikan untuk disebarluaskan dan digunakan oleh masyarakat bagi keperluan informasi, pengetahuan, rekreasi, dan rasa estetika” (Sukaesih & Winoto, 2019).

Perpustakaan tidak hanya hadir sebagai tempat untuk menyimpan koleksi bahan bacaan, melainkan perpustakaan mampu memberikan informasi-informasi baik yang berupa ilmu pengetahuan, teknologi maupun kebudayaan. Dengan kehadiran perpustakaan ini diharapkan dapat membentuk pola pikir masyarakat yang kritis. Oleh sebab itu, perpustakaan memiliki tanggung jawab atas informasi-informasi yang terkandung di dalam koleksi bacaan yang dimilikinya baik dalam proses pendidikan, informasi maupun rekreasi untuk masyarakat. Sulistyio-Basuki (1991)

mendefinisikan perpustakaan sebagai “sebuah ruangan, bagian sebuah gedung ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan oleh pembaca, bukan untuk dijual”.

Pusat Data dan Dokumentasi Ilmiah Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia, yang selanjutnya disebut PDDI LIPI, merupakan salah satu satuan kerja Eselon II di bawah LIPI yang memiliki tugas pengelolaan data, informasi dan dokumentasi ilmiah dan non ilmiah. PDDI memiliki lima kawasan kepastakaan, yaitu kepastakaan kawasan Jakarta yang mayoritas koleksinya bidang ilmu sosial dan kemanusiaan, kepastakaan kawasan Cibinong yang mayoritas koleksinya bidang ilmu hayati, kepastakaan kawasan Serpong yang mayoritas koleksinya bidang ilmu teknik, kepastakaan kawasan Bogor dengan mayoritas subyek koleksinya ilmu tumbuhan, dan kepastakaan kawasan Bandung dengan mayoritas koleksinya bidang ilmu teknologi. Masing-masing perpustakaan ini memiliki pustakawan untuk mendukung kebutuhan pemustaka/pengguna, peran pustakawan yang profesional tidak lepas dari keterbukaan yang dibangun melalui model pelayanan yang baik.

Keberadaan internet sebagai fasilitas layanan *online* perpustakaan sangat berperan penting dalam mempromosikan dan menyebarkan informasi ke masyarakat. Manfaat bagi perpustakaan adalah adanya kemudahan dan kecepatan akses layanan informasi tanpa terbatas oleh ruang dan waktu. Masyarakat (pemustaka/pengguna) dapat memanfaatkan layanan *online* perpustakaan tanpa harus datang langsung ke perpustakaan. Kemudahan mendapatkan informasi adalah salah satu upaya perpustakaan dalam memuaskan kebutuhan informasi pemakainya. Layanan *online* merupakan alternatif tepat untuk meningkatkan layanan informasi perpustakaan yang lebih *up to date* dan mudah diakses.

Untuk itu perpustakaan PDDI LIPI memilih *Senayan Library Management System* yang lebih dikenal dengan nama *SLiMS* yang merupakan perangkat lunak sistem manajemen perpustakaan berbasis web sebagai sistem informasi yang telah memberikan manfaat yang sangat efektif dan efisien. Pengambilan keputusan menjadi efektif dan konsisten. Sistem informasi dapat digunakan sebagai landasan pimpinan untuk mengambil keputusan dan mengetahui peningkatan kinerja organisasi dengan tepat waktu, sesuai sasaran, dapat dipercaya, jelas dan fleksibel. Dengan demikian maka sistem informasi dapat mengatur ketersediaan waktu lebih banyak dalam menjalankan fungsi-fungsi manajemen (Masyhudzulkhak, 2012).

SLiMS sebuah perangkat lunak perpustakaan digital berbasis *opensource* yang diharapkan menjadi alternatif pemberian layanan untuk mengatasi kendala-kendala dalam akses informasi di perpustakaan, proses pelayanan perpustakaan, dan pengarsipan data yang dilakukan secara manual. Sistem ini penggunaannya mudah, data yang disimpan akurat dan mudah dimutakhirkan, serta informasi data anggota dan koleksi perpustakaan dapat diakses kapan saja melalui internet. Sistem ini dibangun dengan model *website* menggunakan script *PHP* dan *database* menggunakan *My SQL*.

Pada saat ini seluruh dunia sedang disibukkan oleh sebuah pandemi. Pandemi ini bernama *Coronavirus Disease* atau yang dikenal dengan *Covid-19* sebuah wabah penyakit jenis baru yang pada awalnya terkonfirmasi di kota Wuhan, provinsi Hubei, China bulan Desember tahun 2019. Adanya virus corona ini ditandai dengan gejala ringan dan gejala berat seperti flu, batuk kering, demam, nyeri tenggorokan, diare, hilangnya indera perasa atau penciuman, serta sesak nafas bahkan dapat berakibat kematian bagi seseorang apabila terjangkit oleh virus ini (Azanella, 2021).

Dengan adanya pandemi tersebut pemerintah kemudian menghimbau kepada masyarakat untuk mematuhi protokol kesehatan dengan selalu menggunakan masker, giat mencuci tangan dengan sabun, dan selalu menjaga jarak dengan orang lain. Pemerintah juga mengajak masyarakat

untuk tetap berada di rumah masing-masing dalam rentang waktu yang panjang serta mengurangi kegiatan-kegiatan diluar rumah yang tidak begitu penting demi memutus mata rantai penyebaran *Covid-19*. Kemudian pada tanggal 31 Maret 2020 Presiden Jokowi mengumumkan kepada masyarakat Indonesia mengenai kebijakan yang akan diambilnya dalam menyikapi *Covid-19* sebagai sebuah pandemi global, yakni dengan menerapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang merupakan suatu kebijakan yang dibentuk guna mencegah tersebar luasnya virus dan untuk membatasi kegiatan-kegiatan yang dimiliki oleh masyarakat di beberapa daerah.

Kebijakan tersebut sesuai dengan yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2020 yaitu mengenai “Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*” (Ristyawati, 2020). Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi, dan Energi Provinsi DKI Jakarta sendiri telah menerbitkan Surat Edaran Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi Provinsi DKI Jakarta Nomor 14/SE/2020 Tahun 2020 tentang Himbauan Bekerja di Rumah (*Work From Home*), para pimpinan perusahaan diharapkan dapat mengambil langkah pencegahan terkait risiko penularan infeksi *Covid-19*, melakukan pekerjaan di rumah atau dikenal dengan *Work From Home (WFH)*. Dengan adanya kebijakan/peraturan tersebut, perpustakaan PDDI LIPI mengikuti aturan dengan melakukan kegiatan memberikan layanan kepada pemustaka/pengguna secara *online*.

Pustakawan PDDI LIPI harus berkoordinasi dan bekerjasama untuk mencapai tujuan atau target dari perpustakaan tempatnya bekerja masa *WFH*, dengan terjadi pembatasan fisik pustakawan harus memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk dapat berkoordinasi dengan sesama rekan pustakawan. Pemanfaatan video *meeting* seperti *google meeting*, *zoom*, dapat dimanfaatkan untuk melakukan rapat secara *online* atau menggunakan *whatsapp*, *telegram group* untuk berdiskusi secara audio ataupun tekstual.

Koordinasi sangat penting dilakukan mengingat beragamnya tugas pustakawan, pembagian tugas kepada masing-masing pustakawan dilakukan berdasarkan keahlian dan kemampuan serta dukungan fasilitas guna mengefektif dan mengefisienkan pekerjaan yang dilakukan, terutama mengingat keterbatasan fasilitas yang ada di kediaman pribadi masing-masing tidak selengkap fasilitas yang ada di kantor tempat bekerja. Oleh karena itu pustakawan saling membantu dan mendukung satu sama lainnya. Koordinasi yang dilakukan antar pustakawan ini tidak hanya dalam pembagian tugas saja akan tetapi didalam mengukur atau mengevaluasi pekerjaan yang telah dilakukan selama masa *WFH*. Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, artikel ini akan membahas Evaluasi Penggunaan *SLiMS* oleh Pustakawan PDDI LIPI di Masa *WFH*.

Tujuan dari penulisan artikel ini adalah untuk mengetahui evaluasi sejauh mana penggunaan *SLiMS* oleh pustakawan PDDI LIPI di masa *WFH* jika melihat dengan variabel dimensi yang ada menggunakan metode *servqual* yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*) pada perpustakaan PDDI LIPI.

METODE

Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini metode *service quality (servqual)* merupakan metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1985) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah (Zulian.Y, 2002):(1) *Tangibles* (Bukti Fisik), meliputi penampilan

fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, (2) Reliability (Keandalan), kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, (3) Responsiveness (Daya Tanggap), keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. (4). Assurance (Jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, (5) Emphaty (Empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

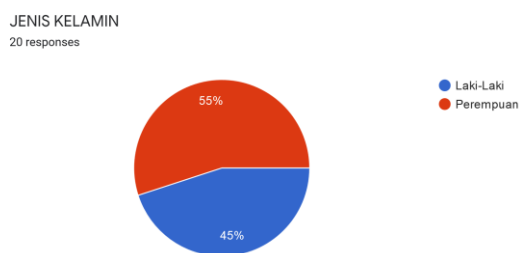
Selain dengan menggunakan metode *servqual*, penulisan artikel ini didukung juga dengan metode studi literatur. Studi literatur adalah cara untuk menyelesaikan persoalan dengan menelusuri sumber-sumber tulisan yang pernah dibuat sebelumnya. Dengan kata lain, istilah studi literatur ini juga sangat familiar dengan sebutan studi pustaka. Menurut Danial dan Warsiah (2009), studi literatur adalah merupakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan sejumlah buku-buku, majalah yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner pernyataan yang disiapkan dimana tiap pernyataan berkaitan dengan dimensi *servqual* untuk mendukung dalam penulisan artikel ini.

Hasil penelitian ini membahas mengenai sebaran kuesioner. Pembahasan penelitian ini mengacu pada hasil pengumpulan data melalui kuesioner yang sudah diolah untuk mendapatkan penjelasan. Identitas responden pada penelitian ini total sebanyak 20 orang yang keseluruhannya merupakan pustakawan PDDI LIPI, menurut Sugiono (2009) penentuan sampel atau informan dalam penelitian kualitatif berfungsi untuk mendapatkan informasi yang maksimum, karena itu orang yang dijadikan sampel atau informan sebaiknya yang memenuhi kriteria.

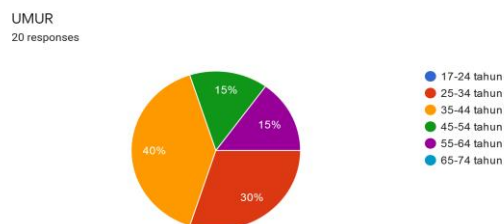
Penentuan responden ini berdasarkan *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, alasan pemilihan sampel menggunakan *purposive sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria sesuai yang telah penulis tentukan. Oleh karena itu, sampel yang dipilih sengaja ditentukan berdasarkan kriteria tertentu untuk mendapatkan sampel yang *representative*, dengan memilih informan yang benar-benar mengetahui, menggunakan dan memberikan pelayanan dengan *SLiMS*.

DISKUSI

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis penelitian ini membahas dimulai dengan identitas responden dengan berdasarkan jenis kelamin 55% perempuan dan 45% laki-laki. Untuk kisaran umur 40% berusia 35-44 tahun, 30% berusia 25-34 tahun, dan rentang usia dari 45-64 tahun sebanyak 15%, dapat terlihat gambar dibawah ini:



Gambar 1. Jenis Kelamin Responden



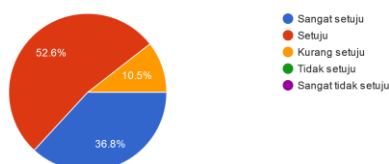
Gambar 2. Usia Responden

Dimensi yang akan dibahas merupakan item (pernyataan) yang sudah valid dan *reliabel* berdasarkan masing-masing variabel dimensi dari *servqual*. Hasil dan pembahasan mengenai Evaluasi Penggunaan *SLiMS* oleh Pustakawan PDDI LIPI di Masa *WFH* dijelaskan ke dalam beberapa poin:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Adapun pengertian bukti fisik menurut Rambat Lupiyoadi (2001) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana pihak perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik, (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan, dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling kongkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

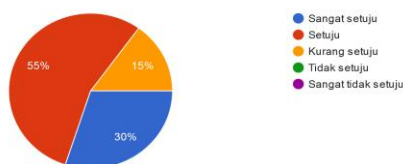
BUKTI FISIK (TANGIBLES) - 1. Tersedianya data koleksi pustaka terbaru
19 responses



Gambar 3. Ketersediaan Data Koleksi Pustaka Terbaru

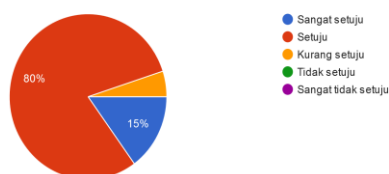
Gambar diatas dengan jumlah 19 responden, terdapat 52,6% menyatakan setuju bahwa adanya ketersediaan data koleksi pustaka terbaru di dalam katalog *online SLiMS* merupakan dimensi dari tangibles, ini bentuk dari bukti fisik yang terdapat dalam aplikasi *SLiMS* selalu memberikan data-data koleksi pustaka yang terbaru dilakukan penginputannya oleh para pustakawan PDDI LIPI, 36,8% menyatakan sangat setuju tersedianya data koleksi pustaka terbaru, sedangkan 10,5% dari responden menyatakan kurang setuju.

2. Ketersediaan data pustaka pada aplikasi lengkap
20 responses

Gambar 4. Ketersediaan Data Pustaka Pada Aplikasi *SLiMS* Lengkap

Gambar diatas menyatakan bahwa ketersediaan data pustaka pada aplikasi *SLiMS* lengkap, ada 55% responden setuju, 30% sangat setuju sedangkan 15% kurang setuju akan hal tersebut. Salah satu aspek penting dari dimensi bentuk fisik untuk membuat perpustakaan itu banyak digunakan adalah ketersediaan koleksi yang memenuhi kebutuhan penggunaannya. Oleh karena itu tugas utama setiap perpustakaan adalah membangun koleksi yang kuat dan lengkap demi kepentingan pengguna perpustakaan yang disediakan oleh pustakawan PDDI LIPI.

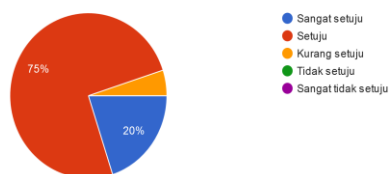
3. Data pustaka yang tersedia di dalam aplikasi Online Catalog Berbasis *SLiMS* mencakup berbagai bidang ilmu pengetahuan
20 responses



Gambar 5. Ketersediaan Data Pustaka Mencakup Berbagai Bidang Ilmu Pengetahuan

Untuk gambar diatas menerangkan bahwa data pustaka yang tersedia di dalam aplikasi *online catalog* berbasis *SLiMS* mencakup berbagai bidang ilmu pengetahuan. Hal ini diperkuat dengan 80% responden menyatakan setuju, 15% sangat setuju dan 5% kurang setuju. Dengan tersedianya data Pustaka mencakup berbagai ilmu pengetahuan ini didukung oleh pelayanan di tiap kawasan kepustakaan, yaitu Jakarta yang mayoritas koleksinya bidang ilmu sosial dan kemanusiaan, Cibinong yang mayoritas koleksinya bidang ilmu hayati, Serpong yang mayoritas koleksinya bidang ilmu teknik, Bogor dengan mayoritas subyek koleksinya ilmu tumbuhan, dan Bandung dengan mayoritas koleksinya bidang ilmu teknologi. Masing-masing perpustakaan ini memiliki pustakawan untuk mendukung kebutuhan pemustaka/pengguna, peran pustakawan yang profesional tidak lepas dari keterbukaan yang dibangun melalui model pelayanan yang baik. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana perpustakaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa bagi para pemustaka/pengguna perpustakaan melalui *online*.

4. Fasilitas komputer sebagai tools aplikasi Online Catalog Berbasis *SLiMS* sesuai dengan spesifikasi sistem informasi di Perpustakaan
20 responses



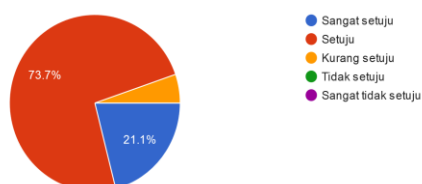
Gambar 6. Kesesuaian Fasilitas Komputer Sebagai *Tools* Aplikasi *Online Catalog* Berbasis *SLiMS*

Gambar diatas menjelaskan fasilitas komputer sebagai *tools* aplikasi *online catalog* berbasis *SLiMS* sesuai dengan spesifikasi sistem informasi diperpustakaan, ini dinyatakan oleh 75% responden setuju, 20% sangat setuju dan 5% kurang setuju. Dengan adanya penyediaan layanan yang memiliki fasilitas fisik menarik secara visual, ini merupakan salah satu dimensi bukti fisik aplikasi *SLiMS* yang dimiliki oleh Perpustakaan PDII LIPI dapat dilihat oleh penggunaannya dengan terlibat langsung pada sistem informasi ini.

2. **Reliability (Keandalan)**

Menurut Tjiptono (2006), keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal disepakati.

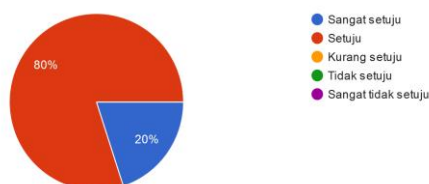
KEANDALAN (RELIABILITY) - 1. Basis data pustaka dapat diakses dengan cepat
19 responses



Gambar 7. Basis Data Pustaka Dapat Diakses Dengan Cepat

19 responden memberikan pernyataan untuk keandalan (*reliability*) dalam basis data pustaka dapat diakses dengan cepat sebanyak 73,7% setuju dan untuk pernyataan 21,1% sangat setuju, hal ini bisa dilihat pada gambar diatas.

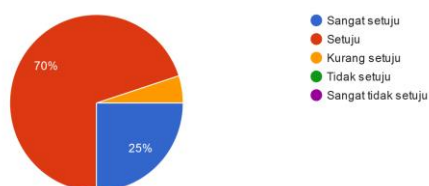
2. Basis data pustaka dapat diakses dengan aman
20 responses



Gambar 8. Basis Data Pustaka Dapat Diakses Dengan Aman

Gambar diatas menyatakan untuk basis data pustaka dapat diakses dengan aman, 80% menyatakan setuju dan 20% menyatakan sangat setuju, ini menunjukkan bahwa tingkat keamanan yang ada dalam aplikasi *online* katalog *SLiMS* bisa diandalkan. Sangat memenuhi harapan pustakawan maupun pengguna bisa merasa aman melakukan transaksi baik dari mulai pengolahan data pustaka, penelusuran, peminjaman dan temu kembali data pustaka dengan menggunakan sistem layanan informasi yang diberikan pada aplikasi ini.

3. Pencarian bahan pustaka cepat
20 responses

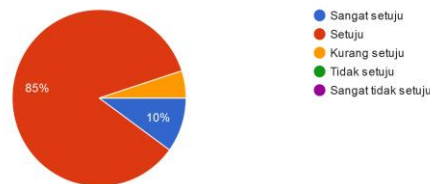


Gambar 9. Pencarian Bahan Pustaka

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada gambar diatas 70% setuju dalam keandalan pencarian

bahan pustaka cepat dan 25% sangat setuju, kemampuan ini memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, cepat dan memuaskan.

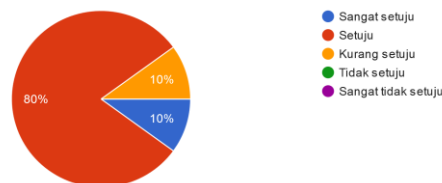
4. Hasil pencarian bahan pustaka tepat
20 responses



Gambar 10. Hasil Pencarian Bahan Pustaka

Untuk melihat dari keandalan hasil pencarian bahan pustaka yang tepat pada sistem ini, 85% responden setuju dan 10% sangat setuju dengan pernyataan ini, kemampuan ini sangat mendukung dalam keandalan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, cepat, tepat dan memuaskan bisa dilihat dalam gambar diatas.

5. Fitur pencarian canggih lebih memudahkan pengguna dalam pencarian bahan pustaka
20 responses

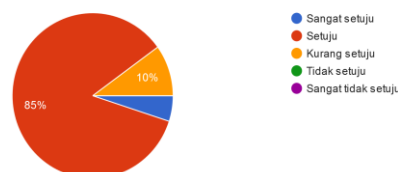


Gambar 11. Fitur Pencarian Canggih (*Advanced Search*) Lebih Memudahkan

Dalam gambar diatas total 20 pustakawan yang memberikan pernyataan saat memberikan pelayanan untuk keandalan fitur pencarian canggih (*advanced search*) lebih memudahkan pengguna dalam pencarian bahan pustaka 80% setuju, dan 10% menyatakan sangat setuju bersamaan dengan 10% menyatakan kurang setuju.

Hal ini bisa diperkuat lagi dengan pernyataan dimensi keandalan fitur pencarian canggih juga memberikan hasil pencarian lebih cepat dibandingkan dengan fitur pencarian biasa, ini disetujui oleh 85% responden, sedangkan 10% kurang setuju, dan sisanya 5% menyatakan sangat setuju, ini bisa dilihat pada gambar dibawah ini:

6. Fitur pencarian canggih memberikan hasil pencarian lebih cepat dibandingkan fitur pencarian biasa
20 responses

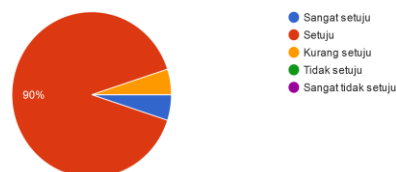


Gambar 12. Fitur Pencarian Canggih Memberikan Hasil Pencarian Lebih Cepat

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness atau daya tanggap menurut Kotler dan Keller yang dialih bahasakan oleh Bob Sabran (2012) merupakan respon atau kesiapan karyawan dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. *Responsiveness*/daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima.

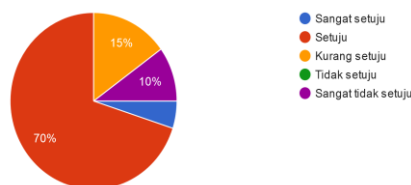
DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS) -1. Fitur pencarian pustaka melalui kata kunci mudah digunakan
20 responses



Gambar 13. Fitur Pencarian Pustaka Melalui Kata Kunci

Gambar tersebut diatas menunjukkan bahwa 90% dari 20 responden menyatakan setuju, ini merupakan hasil yang diharapkan dalam *responsiveness* atau daya tanggap dimana dengan fitur pencarian pustaka melalui kata kunci mudah digunakan.

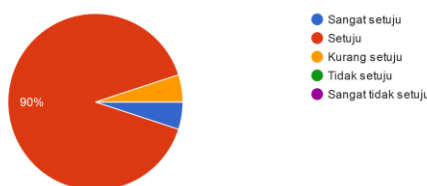
2. Koleksi data dan informasi bahan pustaka mudah diunduh
20 responses



Gambar 14. Koleksi Data dan Informasi Bahan Pustaka

Gambar diatas menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* atau daya tanggap yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu dengan koleksi data dan informasi bahan pustaka mudah diunduh, ini dinyatakan dengan 70% responden setuju, 15% kurang setuju, 10% sangat tidak setuju, dan 5% sangat setuju, ini kemungkinan dipengaruhi dengan jaringan yang mereka gunakan. Pemanfaatan *web site* memberi kemudahan akan akses informasi yang lebih cepat baik dari dalam maupun dari luar perpustakaan, dengan didukung jaringan yang memadai tentu akan dapat mudah dalam melakukan pengunduhan data dan informasi koleksi perpustakaan.

3. Fitur pencarian canggih lebih efektif dan efisien dalam pencarian pustaka
20 responses

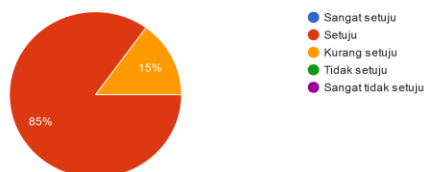


Gambar 15. Fitur Pencarian Canggih (*Advanced Search*)

Berdasarkan gambar diatas dimensi daya tanggap untuk fitur pencarian canggih lebih efektif

dan efisien dalam pencarian pustaka, 90% responden menyatakan setuju, ini memenuhi harapan keinginan pustakawan untuk membantu pengguna memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat, kesiapan karyawan dalam melayani, disini membuktikan bahwa pustakawan memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan melalui *SLiMS*.

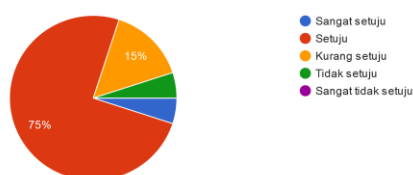
4. Hasil penelusuran yang disajikan aplikasi Online Catalog Berbasis *SLiMS* memiliki ketepatan yang tinggi
20 responses



Gambar 16. Hasil Penelusuran

Gambar diatas menyatakan hasil penelusuran yang disajikan aplikasi *online catalog* berbasis *SLiMS* memiliki ketepatan yang tinggi, 85% setuju dan 15% kurang setuju, salah satu dimensi daya tanggap dengan adanya hasil pernyataan diatas juga merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pengguna, dengan penyampaian informasi yang jelas.

5. Desain tampilan antarmuka pada aplikasi Online Catalog Berbasis *SLiMS* dalam web browser menarik penelusuran untuk mengembangkan pencarian
20 responses



Gambar 17. Desain Tampilan

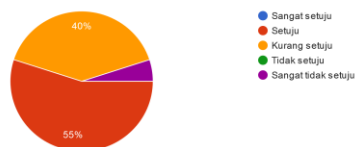
Pernyataan untuk desain tampilan antarmuka pada aplikasi *online catalog* berbasis *SLiMS* dalam *web browser* menarik penelusuran untuk mengembangkan pencarian, 75% responden setuju, 15% kurang setuju dapat dilihat pada gambar diatas, pernyataan ini memberikan daya tanggap bahwa desain tampilan antarmuka *online catalog* berbasis *SLiMS* berfungsi sebagai media penghubung antara pengguna dengan sistem katalog dalam jaringan perpustakaan. Desain antarmuka menentukan kesuksesan penggunaan katalog dalam jaringan perpustakaan. Desain antarmuka yang baik adalah desain antarmuka yang *usable* (efektif, efisien, memuaskan, serta menarik penelusuran untuk mengembangkan pencarian).

4. Assurance (Jaminan)

Definisi *assurance* (jaminan) dalam Rambat Lupiyoadi (2001) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan, ini terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), kompetensi (*competence*), keamanan (*security*) dan sopan santun (*courtesy*). Bisa dilihat dari penjelasan dibawah ini:

- A. Komunikasi (*Communication*)**, yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada para konsumen dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan karyawan serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan komplain dari para konsumen.

JAMINAN (ASSURANCE)-1. Jika terjadi masalah dalam mengunduh pustaka terdapat informasi yang jelas
20 responses

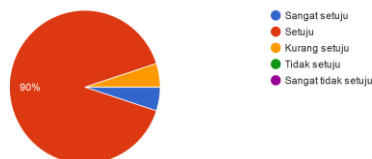


Gambar 18. Mengunduh Pustaka Terdapat Informasi Yang Jelas

Gambar diatas menyatakan bahwa jika terjadi masalah dalam mengunduh pustaka terdapat informasi yang jelas, 55% setuju sedangkan 40% kurang setuju dan 5% sangat tidak setuju, karena komunikasi yang dilakukan dalam aplikasi ini secara *online*, layanan bermanfaat dengan menelusur melalui *online catalog* pada aplikasi *SLiMS*, prosesnya sudah lebih cepat jika dibandingkan dengan proses manual.

- B. Kredibilitas (*Credibility*)**, perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada konsumen, believability atau sikap kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.

2. Aplikasi Online Catalog Berbasis SLiMS sebagai sistem informasi mudah digunakan
20 responses

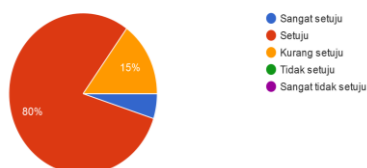


Gambar 19. Sistem Informasi Mudah Digunakan

Aplikasi *online catalog* berbasis *SLiMS* sebagai sistem informasi mudah digunakan, 90% responden setuju, ini memenuhi harapan dengan jaminan kredibilitas yang baik yang bisa ditampilkan oleh pustakawan dalam aplikasi *SLiMS*, menemukan suatu informasi yang diinginkan dengan mudah secara cepat dan tepat. dinyatakan dengan gambar diatas.

Jaminan kredibilitas lain seperti fitur yang disediakan dalam aplikasi *online catalog* berbasis *SLiMS* sebagai sistem informasi perpustakaan sudah lengkap dinyatakan dengan 80% setuju dan 15% kurang setuju, 5% sangat setuju, bisa dilihat gambar dibawah:

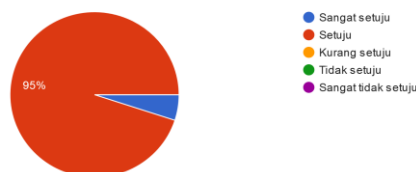
Fitur yang disediakan dalam aplikasi Online Catalog Berbasis SLiMS sebagai sistem informasi Perpustakaan sudah lengkap
responses



Gambar 21. Sistem Informasi Perpustakaan Sudah Lengkap

C. Kompetensi (*Competence*), yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dapat dilaksanakan dengan optimal.

3. Aplikasi Online Catalog Berbasis SLiMS sebagai sistem informasi tidak memerlukan waktu yang lama dalam mengakses informasi yang diinput
20 responses



Gambar 22. Aplikasi Yang Tidak Memerlukan Waktu Yang Lama

Gambar diatas, menyatakan jaminan kompetensi aplikasi *online catalog* berbasis *SLiMS* sebagai sistem informasi tidak memerlukan waktu yang lama dalam mengakses informasi yang diinput dan dikelola oleh para pustakawan, 95% setuju dan 5% sangat setuju, ini sangat memenuhi harapan dimensi jaminan kompetensi pustakawan dalam kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna, mampu melakukan pekerjaan dengan hasil yang lebih banyak dalam waktu yang singkat. Hal ini dikarenakan, dengan menggunakan aplikasi *SLiMS* pustakawan hanya perlu satu kali untuk menginput data, kemampuan perangkat lunak untuk memberikan kesesuaian tugas-tugas tertentu dan tujuan pustakawan maupun pengguna atau kesesuaian dari setiap fungsi-fungsinya.

D. Keamanan (*Security*), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari para konsumen akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan. Keamanan adalah suatu kondisi dimana manusia atau benda merasa terhindari dari bahaya yang mengancam atau mengganggu, selanjutnya akan menimbulkan perasaan tenang dan nyaman. Keamanan dapat diperoleh melalui beberapa cara, salah satunya dengan menggunakan dan menerapkan teknologi.

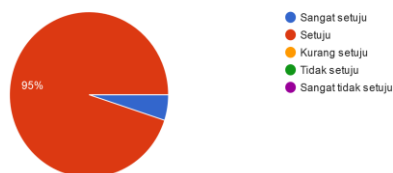
4. Aplikasi Online Catalog Berbasis SLiMS di Perpustakaan telah terdapat sistem keamanan yang baik
20 responses



Gambar 23. Aplikasi *Online Catalog* Berbasis *Slims* Sistem Keamanan Yang Baik

Berdasarkan gambar diatas, aplikasi *online catalog* berbasis *SLiMS* di perpustakaan telah terdapat sistem keamanan yang baik, 100% responden menyatakan setuju dan ini sangat memenuhi harapan jaminan keamanan kemampuan perangkat lunak untuk melindungi informasi dan data sehingga orang atau sistem yang tidak sah tidak dapat membaca atau memodifikasi atau dengan kata lain subkarakteristik ini berhubungan dengan akses penggunaan sistem.

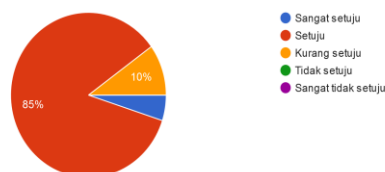
6. Data dan Informasi yang disediakan dalam aplikasi Online Catalog Berbasis SLiMS sebagai sistem informasi di Perpustakaan akurat
20 responses



Gambar 24. Data dan Informasi yang disediakan Akurat

Gambar diatas juga merupakan salah satu jaminan keamanan, dimana data dan informasi yang disediakan dalam aplikasi *online catalog* berbasis *SLiMS* sebagai sistem informasi di perpustakaan akurat, ini bisa dilihat dengan 95% responden menyatakan setuju dan 5% menyatakan sangat setuju, hal tersebut sangat memenuhi harapan dari dimensi jaminan. Kemampuan untuk memberikan keakuratan dan ketepatan dari menerima data dan informasi berupa perintah pada sistem aplikasi ini jaminan keamanannya dikategorikan akurat.

7. Data dan Informasi yang dihasilkan oleh aplikasi Online Catalog Berbasis SLiMS sebagai sistem informasi di Perpustakaan sudah relevan dengan data dan informasi yang diinput
20 responses

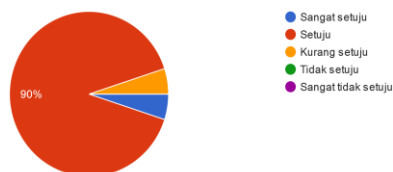


Gambar 25. Data dan Informasi yang dihasilkan Relevan

Gambar tersebut diatas juga menunjukkan jaminan keamanan dari data dan informasi yang dihasilkan oleh aplikasi *online catalog* berbasis *SLiMS* sebagai sistem informasi di perpustakaan sudah relevan dengan data dan informasi yang diinput oleh pustakawan, 85% setuju, 10% kurang setuju.

E. Sopan Santun (*Courtesy*), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Jaminan akan kesopan-santunan yang ditawarkan kepada konsumen sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

8. Pencarian data dan informasi pada aplikasi Online Catalog Berbasis SLiMS sebagai sistem informasi di Perpustakaan memberikan layanan yang cepat
20 responses



Gambar 26. Pencarian Data Dan Informasi

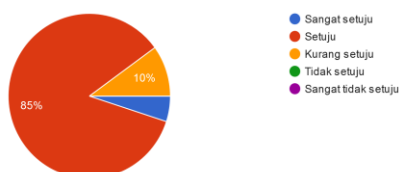
Gambar diatas menjelaskan pencarian data dan informasi pada aplikasi *online catalog* berbasis *SLiMS* sebagai sistem informasi di perpustakaan memberikan layanan yang cepat, 90% menyatakan setuju, pernyataan tersebut sebagai salah satu dari dimensi *assurance* (jaminan), maka kepercayaan pelanggan terhadap produk layanan pun akan meningkat melalui pencarian data dan

informasi yang dihadirkan dalam aplikasi *online catalog* berbasis *SLiMS* secara sopan santun. Dari komunikasi yang baik, pengetahuan yang luas, hingga sikap sopan dan santun kepada pengguna menghadirkan jaminan sopan santun yang sangat diharapkan oleh pengguna.

5. **Empathy (Empati)**

Rambat Lupiyoadi (2001) menerangkan empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

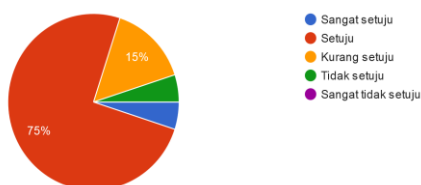
EMPATI (EMPHATY)- 1. Fitur yang terdapat dalam aplikasi Online Catalog Berbasis SLiMS sebagai sistem informasi di Perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan
20 responses



Gambar 27. Fitur Sudah Sesuai dengan Kebutuhan

Berdasarkan gambar diatas, 85% responden menyatakan setuju, 10% kurang setuju dan 5% sangat setuju bahwa dari fitur yang terdapat dalam aplikasi *online catalog* berbasis *SLiMS* sebagai sistem informasi di perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan, dimensi ini dimasukkan ke dalam empati dimana perpustakaan menyediakan aplikasi *SLiMS* memahami keinginan pengguna sesuai dengan kebutuhan.

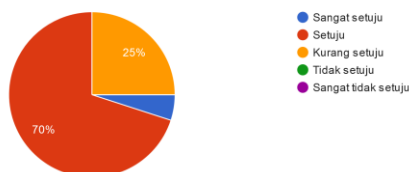
2. Aplikasi Online Catalog Berbasis SLiMS memahami kebutuhan spesifik pengguna
20 responses



Gambar 28. Aplikasi *Online Catalog* Berbasis *Slims* Memahami Kebutuhan Spesifik Pengguna

Dimensi empati lain yang dihadirkan dengan aplikasi *online catalog* berbasis *SLiMS* memahami kebutuhan spesifik pengguna 75% menyatakan setuju, 15% kurang setuju, 5% tidak setuju dan 5% sangat setuju dilihat dari gambar diatas.

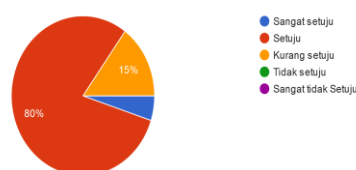
3. Sisi estetika/keindahan tampilan antarmuka aplikasi Online Catalog Berbasis SLiMS dalam web browser berpengaruh baik pada penelusuran
20 responses



Gambar 29. Sisi Estetika Keindahan Tampilan Antarmuka Dalam *Web Browser*

Gambar diatas menjelaskan dimensi empati dari sisi estetika keindahan tampilan antarmuka aplikasi *online catalog* berbasis *SLiMS* dalam *web browser* berpengaruh baik pada penelusuran, 70% menyatakan setuju, 25% kurang setuju, 5% sangat setuju.

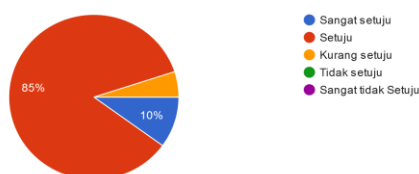
4. Kandungan data dan informasi yang terdapat pada aplikasi Online Catalog Berbasis SLiMS saat diakses sesuai harapan
20 responses



Gambar 30. Kandungan Data Dan Informasi

Dimensi empati untuk kandungan data dan informasi yang terdapat pada aplikasi *online catalog* berbasis *SLiMS* saat diakses sesuai harapan, ini dinyatakan oleh 80% responden setuju, 15% kurang setuju dan 5% sangat setuju, dapat dilihat gambar diatas.

5. Secara menyeluruh, proses penggunaan Aplikasi Online Catalog Berbasis SLiMS tidak membingungkan
20 responses



Gambar 31. Proses Penggunaan Aplikasi Online Catalog Berbasis Slims Tidak Membingungkan

Secara keseluruhan, proses penggunaan aplikasi *online catalog* berbasis *SLiMS* tidak membingungkan, dimensi empati ini sangat sesuai dengan harapan dinyatakan oleh 85% responden setuju, 10% sangat setuju, sedangkan yang kurang setuju 5% dapat dilihat pada gambar diatas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Evaluasi Penggunaan *SLiMS* oleh Pustakawan PDDI LIPI di Masa *WFH* kelima dimensi kualitas pelayanan *servqual* diantaranya: Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna atas pelayanan yang diterima. Dimensi kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu dimensi *Reliability*/keandalan dan *Assurance*/jaminan ini dapat diketahui dari gap/kesenjangan yang terjadi pada pernyataan setuju dan kurang setuju yang sangat terlihat jelas ditunjukkan setiap masing-masing variable dimensi.

Adanya pandemi *Covid-19* saat ini telah mengubah seluruh tatanan kehidupan masyarakat. Pandemi *Covid-19* ini juga telah mempengaruhi terhadap berbagai aspek bagi perpustakaan yang merupakan salah satu fasilitas khusus disediakan pemerintah guna membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan terhadap informasi, oleh karena itu siapapun dapat memanfaatkan layanan perpustakaan.

Menutup sementara layanan perpustakaan dikarenakan dengan adanya kebijakan *work from home* (WFH) yang diterapkan oleh pemerintah menuntut Perpustakaan PDDI LIPI mengupayakan untuk menciptakan inovasi baru agar dapat melayani masyarakat atau pengguna perpustakaan di tengah pandemi yang sedang berlangsung. Hal ini dikarenakan terbatasnya sarana dan prasarana, sehingga pustakawan dapat mengarahkan kepada pemustaka/pengguna dengan merekomendasikan akses layanan digital yang telah dimiliki.

Diharapkan seluruh perpustakaan dapat terus memberikan berbagai macam inovasi layanan sesuai dengan tingkat kebutuhan informasi pemustaka/pengguna yang semakin banyak dan beragam, dengan memanfaatkan layanan yang berbasis teknologi sehingga kebutuhan pemustaka/pengguna dapat terpenuhi dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Azanella, L. A. (2021). Simak, Ini Cara Membedakan Gejala Covid-19, Flu, dan Influenza. KOMPAS.Com. Diakses dari <https://www.kompas.com/tren/read/2021/01/24/130500065/simak-ini-cara-membedakan-gejala-covid-19-flu-dan-influenza?page=all>.
- Beerli, A. dan Martin, JD. dan Quintana, A. 2004. "A Model of Customer Loyalty in The Retail Banking Market". *European Journal of Marketing*, 38.
- Caruana, A. 2002. Service Loyalty The Effects of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36
- Danial dan Warsiah, (2009). Metode Penulisan Karya Ilmiah. Bandung: Laboratorium PKn, Universitas Pendidikan Nasional.
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra (2006). Manajemen Pelayanan Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ilham Nurfauzi, Novella Astri, Genepiawan, & Abung. (2020). Peran Pustakawan Perguruan Tinggi Dalam Masa Work from Home Pandemi Covid 19. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati
- MS, Z. H., & Rizaldi A. (2020). Merespon Nalar Kebijakan Negara Dalam Menangani Pandemi Covid 19 Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Kebijakan Publik Indonesia*, 7(1), 36–53.
- Masyhudzulhak. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi. Bogor: LP2S.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2012. Manajemen Pemasaran ed. Ketiga
Belas, Jilid 2 Terjemahan oleh Bob Sabran MM, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Rambat Lupiyoadi (2001). Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek. Jakarta: Salemba Empat.
- Reichheld, F.F. & Sasser, W.E., Jr (1990). Zero Defections : Quality Comes to Services, *Harvard Business Review*, September/October, pp.105-111.
- Ristyawati, A. (2020). Efektifitas Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Masa Pandemi Corona Virus 2019 oleh Pemerintah Sesuai Amanat UUD NKRI Tahun 1945. *Administrative Law & Governance Journal*, 3(2), 240–249.
- Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sukaesih & Winoto, Y. (2019). Dasar-Dasar Pelayanan Perpustakaan (I). Kebumen: CV. Intishar Publishing.
- Sulistyo-Basuki.1991. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum.
- Valarie A. Zeithaml, A. Parsu Parasuraman, and Leonard L Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing* 49(4):41-50.
- Yamit, Zulian. 2002. Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium. Jilid 1. PT. Prehallindo.