

PENGARUH KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*. TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI SELATAN

Ayu Warasari Rusmana^{1*}, Burhanuddin², Abdi³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This study aims to determine the effect of website service quality with the Webqual 4.0 method on user satisfaction at the Library and Archives Service of South Sulawesi Province. The type of research used is quantitative research, with descriptive type. The data sources used in this study are primary data sources and secondary data. Data collection techniques using observation and questionnaires with the number of respondents as many as 50 people who are determined by the sampling technique refers to the table Krejcie and Morgan. Respondent data were analyzed by multiple linear regression using the SPSS version 25 application. The results of this study indicate that partially the website service quality variable has a positive and significant influence on user satisfaction, namely the Usability indicator (X1.1) of 36.4% is low, and Information Quality (X1.2) of 48.6% is moderate, and Service Interaction Quality (X1.3) of 31.4% is low. Then simultaneously the influence of website service quality using Webqual 4.0 at the Library and Archives Service of South Sulawesi Province on user satisfaction is 48.1% or categorized as moderate.

Keywords: *website service, user satisfaction, webqual 4.0*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan website dengan metode Webqual 4.0 terhadap kepuasan pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, dengan tipe deskriptif. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi dan kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 50 orang yang ditentukan dengan Teknik sampling mengacu pada tabel Krejcie dan Morgan. Data responden dianalisis dengan regresi linier berganda menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Secara parsial variabel kualitas layanan website memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka, yaitu indikator Usability (X1.1) sebesar 36,4% tergolong rendah, dan Information Quality (X1.2) sebesar 48,6% tergolong sedang, serta Service Interaction Quality (X1.3) sebesar 31,4% tergolong rendah. Kemudian secara simultan pengaruh kualitas layanan website menggunakan Webqual 4.0 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan terhadap kepuasan pemustaka yaitu sebesar 48,1% atau terkategori sedang.

Kata kunci: layanan website, kepuasan pemustaka, webqual 4.0

* ayuwarasari@gmail.com

PENDAHULUAN

Dalam era digital saat ini teknologi informasi merupakan bagian dari kehidupan manusia. Peran teknologi informasi dirasakan makin besar karena hampir semua kegiatan bisnis dalam organisasi dapat dilakukan melalui perantara teknologi informasi, salah satunya melalui internet. Internet telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia di era digital ini. Dengan internet, segala informasi yang diinginkan dapat dengan mudah dan cepat didapatkan. Salah satu pemanfaatan internet adalah dengan hadirnya *website*. *Website* memiliki peran penting bagi sebuah organisasi karena dapat memberikan keuntungan seperti dapat menyediakan pelayanan *online* bagi para pelanggannya atau penggunanya. Salah satu organisasi yang memanfaatkan *website* adalah institusi pemerintah.

Institusi pelayanan publik yang dikelola pemerintah memiliki tujuan yang ingin dicapai dengan memanfaatkan segenap sumber daya yang dimiliki dan dikelola secara efektif dan efisien guna mewujudkan kualitas pelayanan publik. Begitu pula layanan perpustakaan sebagai institusi pelayanan publik memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam

rangka memenuhi kebutuhan akan informasi masyarakat yang dilayaninya. Dalam rangka menciptakan layanan yang berkualitas diperlukan unsur-unsur penunjang yang mendukung kelancaran kegiatan layanan di perpustakaan, antara lain pemustaka, koleksi, pustakawan, dana, sarana dan prasarana.

Untuk memudahkan pelayanan kepada pemustaka dan proses administrasi pelayanan perpustakaan, maka layanan perpustakaan sekarang ini dilengkapi dengan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Pertumbuhan TIK yang demikian pesat menjadikan *website* sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari sebuah instansi dalam hal layanan bagi pengguna.

Layanan suatu *website* perlu diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan memperoleh umpan balik. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memiliki arti penting dalam membangun kualitas pelayanan perpustakaan. *Website* merupakan media informasi dan promosi berbasis elektronik yang diharapkan juga sebagai upaya memberikan Kualitas layanan bagi pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

Menurut Barnes dan Vidgen (2002) kualitas *website* mempunyai tiga komponen tolak ukur yaitu *Usability* (kegunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), dan *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi layanan) yang ketiga komponen tersebut merupakan bagian dari komponen yang ada pada metode *Webqual*.

Hal ini terutama difokuskan pada teknologi yang memberikan kesempatan kepada pemustaka dan pustakawan untuk memperoleh informasi lebih luas, cepat, tepat, dan terbaru, misalnya internet, *Online Public Access Catalogue* (OPAC), *ebook*, dan akses informasi berbasis teknologi lainnya dalam suatu sistem informasi perpustakaan.

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan disebutkan bahwa: (1) Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka (Bab 1, pasal 1, ayat 1); (2) Perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa (pasal 3); (3)

Perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Dalam Bab 6, Bagian Ketiga, Pasal 19 disebutkan bahwa: (1) Pengembangan perpustakaan merupakan upaya peningkatan sumber daya, pelayanan, dan pengelolaan perpustakaan, baik dalam hal kuantitas maupun kualitas; (2) Pengembangan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan karakteristik, fungsi dan tujuan, serta dilakukan sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, dan; (3) Pengembangan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan secara berkesinambungan.

Sementara dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban: (1) menyusun dan menetapkan standar pelayanan; (2) menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan; (3) menempatkan pelaksana yang kompeten; (4) menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung

terciptanya iklim pelayanan yang memadai; (5) memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik; (6) melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan; (7) berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; (8) memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan (Bab 4, pasal 15).

Selaras dengan perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi (TIK), pelayanan perpustakaan dewasa ini umumnya dalam tanda petik telah dilengkapi fasilitas TIK. Misalnya, untuk pencarian buku di perpustakaan sudah dilengkapi *Online Public Access Catalog* (OPAC) baik secara *offline* maupun *online* atau melalui jaringan *website*.

Hal ini disediakan perpustakaan untuk memudahkan pemustaka dalam melakukan pencarian koleksi yang dimiliki perpustakaan. Namun apakah dengan tersedianya layanan perpustakaan berbasis *website* bagi pemustaka dan pengelola perpustakaan sudah menunjukkan layanan perpustakaan sudah berkualitas baik?. Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berbasis *website*

masih banyak menunjukkan keterbatasan dibandingkan kelebihan atau dengan kata lain masih kurang memuaskan.

Dalam rangka mendukung kualitas pelayanan kepada masyarakat dan memudahkan pencarian koleksi maka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan menyediakan *website* perpustakaan yang dapat diakses pemustaka melalui <https://dispusarsip.sulselprov.go.id/>.

Namun sejak *website* tersebut di-launching pada Januari 2022 belum begitu signifikan bahkan dapat dikatakan bahwa tingkat kunjungan ke halaman *website* tersebut sangat minim. Hanya sekitar 150 orang selama *website* tersebut diluncurkan.

Terkait dengan tingkat kunjungan *website* di atas, maka sangat penting bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DPK) Provinsi Sulawesi Selatan untuk mengetahui ekspektasi pemustaka dan pengelola perpustakaan dengan melakukan penelitian. Oleh karena itu beberapa permasalahan yang harus dilakukan penelitian dan dijawab adalah: Pertama, Apakah *website* tersebut memiliki kegunaan bagi pemustaka. Kedua, apakah kualitas informasi yang disampaikan sudah sesuai dengan yang diharapkan pemustaka. Ketiga, Apakah layanan

website dapat berinteraksi dengan pemustaka. Keempat, apakah secara keseluruhan layanan *website* tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Idealnya sebagaimana fungsi dari *website* yaitu memberikan informasi yang ilmiah dan mendidik. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi kualitas dari *website* berdasarkan *user oriented* atau mengacu pada persepsi pengguna untuk dapat lebih mengetahui tingkat kepuasan dan harapan pengguna akan *website* DPK Provinsi Sulawesi Selatan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Harry Bali Kusuma, Suprpto Suprpto, dan Hanifah Muslimah Az-Zahra (2019) melaporkan bahwa hasil analisis kualitas *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno memiliki tingkat kesesuaian sebesar 76% yang berarti kualitas layanan yang diberikan belum memuaskan. Sedangkan nilai kesenjangan (*gap*) sebesar -0.81 yang artinya kualitas kinerja *website* masih belum memenuhi harapan pengguna.

Umumnya *website* pada layanan perpustakaan memiliki tujuan yang sama yaitu untuk memberikan informasi, namun kualitas yang diberikan oleh tiap *website* berbeda-beda. Sangat penting bagi Dinas

Perpustakaan dan Kearsipan (DPK) Provinsi Sulawesi Selatan untuk mengetahui ekspektasi pemustaka dan pengelola perpustakaan sebagaimana fungsi dari *website* yaitu memberikan informasi yang ilmiah dan mendidik. Untuk itu perlu dilakukan evaluasi kualitas dari *website* berdasarkan *user oriented* atau mengacu pada persepsi pengguna untuk dapat lebih mengetahui tingkat kepuasan dan harapan pengguna akan *website* DPK Provinsi Sulawesi Selatan. Kualitas *website* DPK Provinsi Sulawesi Selatan berdasarkan persepsi pengguna dapat diukur menggunakan metode *Webqual 4.0* karena metode yang paling tepat untuk mengetahui kualitas dari suatu *website* yaitu berdasarkan *feedback* dari pengguna atau berdasarkan persepsi pengguna.

Penelitian ini penting dilakukan oleh peneliti agar dapat dijadikan rekomendasi bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan untuk dapat mengetahui tingkat kualitas layanan *website* sekaligus dapat dijadikan sebagai rekomendasi guna meningkatkan kualitas layanan *website* pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

Menariknya penelitian ini karena akan mendeskripsikan dan menganalisis kualitas layanan *website* pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi

Sulawesi Selatan dengan menggunakan teori-teori dan konsep-konsep terkait Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Perpustakaan serta implementasi *e-government* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Untuk mengukur kualitas *website* penyedia jasa, termasuk perpustakaan, maka dibuat metode pengukurannya. Metode yang banyak diterapkan untuk mengukur *website* perpustakaan adalah metode *Webqual* variabel pengukuran kualitas penggunaan: *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality*. Terkait ini juga penulis membuat judul makalah “Pengaruh Kualitas Layanan *Website* dengan Metode *Webqual 4.0* terhadap Kepuasan Pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan”.

METODE

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2010) pendekatan kuantitatif merupakan suatu metode yang menekankan pada aspek pengukuran secara objektif terhadap fenomena-fenomena sosial yang akan dijabarkan dalam beberapa komponen masalah, variabel, serta indikator. Adapun variabel yang dianalisis dalam penelitian ini adalah *Usability*,

Information Quality, dan *Service Interaction Quality* yang merupakan variabel bebas dan kepuasan pemustaka sebagai variabel terikat.

Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka pada Unit Pelayanan Teknis (UPT) Layanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DPK) Provinsi Sulawesi Selatan. Populasi pengunjung pada UPT Layanan berdasarkan Laporan Tahunan adalah rata-rata terendah 50 orang dan rata tertinggi 300 orang/hari.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini ditentukan sekitar 50 responden (dari 100 populasi). Penentuan banyaknya sampel ini ditentukan menggunakan tabel *Krejcie and Morgan* pada populasi 55 – 60 orang (Krejcie dan Morgan, 1970).

Data dikumpulkan melalui kuesioner penelitian, kemudian data diolah dengan analisis regresi linear berganda untuk menganalisis hipotesis penelitian terkait pengaruh variabel kepemimpinan (X) terhadap kinerja pegawai (Y). Teknik pengabsahan data dilakukan dengan uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas dan uji linearitas menggunakan aplikasi SPSS versi 25.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam rangka menguji pengaruh kualitas layanan *website* menggunakan metode *Webqual 4.0* terhadap kepuasan pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Maka dilakukan penyebaran kuesioner terhadap 50 orang responden. Tahap pembagian dan pengambilan kuesioner dilakukan secara langsung

oleh peneliti. Penggolongan responden didasarkan pada jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan terhadap 50 responden melalui penyebaran kuesioner, maka karakteristik responden dapat dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 1.
Karakteristik Responden

Variabel	Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	11	22,0
	Perempuan	39	78,0
Usia	18 - 27 tahun	33	66,0
	28 - 37 tahun	16	32,0
	Lebih dari 38 tahun	1	2,0
Pendidikan terakhir	SMP	1	2,0
	SMA/SMK	12	24,0
	S1 / Diploma	33	66,0
	S2	4	8,0

Sumber: Data primer, kuesioner penelitian (2022)

Kualitas Layanan *Website* (X) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi-Selatan

Kualitas layanan *website* dengan menggunakan *Webqual 4.0*. dalam penelitian ini merupakan salah satu variabel bebas yang ditetapkan sebagai X. Dalam mengukur variabel kualitas layanan *website* peneliti mengajukan 16 pertanyaan kepada 50 responden yang terdiri atas 3 (tiga) indikator kualitas layanan yaitu *Usability* atau kegunaan (X1.1), *Information Quality* atau

kualitas informasi (X1.2), dan *Service Interaction Quality* atau kualitas interaksi layanan (X1.3) yang ketiga komponen tersebut merupakan bagian dari komponen yang ada pada metode *Webqual*.

Kualitas Layanan *Website* (X) Indikator *Usability* (X1.1)

Usability adalah kualitas yang terkait dengan desain situs dan kegunaan dan merupakan mutu yang berhubungan dengan rancangan *website*,

seperti penampilan, kemudahan diuraikan dalam tabel tanggapan penggunaan dan gambaran yang akan responden terhadap indikator *Usability*. disampaikan ke pengguna. Berikut

Tabel 2.
Tanggapan Responden terhadap Indikator *Usability*

Pernyataan	STB		TB		N		B		SB		Rata-rata $\frac{fx}{50}$	Skor (<i>fx</i>)
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik (X1.1.1)	-	-	2	4	-	-	26	52	22	44	4,36	218
Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan mudah dimengerti (X1.1.2)	-	-	1	2	-	-	25	50	24	28	4,44	222
<i>Website</i> memiliki navigasi yang jelas (petunjuk, menu, dan halaman web) (X1.1.3)	-	-	-	-	-	-	27	54	23	46	4,46	223
<i>Website</i> mudah untuk digunakan (X1.1.4)	-	-	1	2	-	-	32	64	17	34	4,46	223
Rata-rata secara keseluruhan (<i>Grand Mean</i>) dan total skor											4,43	886

Sumber: Data primer, output SPSS versi 24 yang diolah (2022)

Pada tabel diatas, tanggapan responden terhadap indikator *Usability* memiliki rata-rata secara keseluruhan sebesar 4,43 yang tergolong sangat baik.

Maka secara umum dapat dilihat tanggapan responden cenderung menyatakan setuju bahwa kualitas layanan *website* indikator *Usability* yang dimiliki Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provisini Sulawesi-Selatan memiliki kualitas informasi yang baik bagi penggunaanya dengan perolehan rata-rata (*grand mean*) sebesar 4,43 yang tergolong sangat baik.

**Kualitas Layanan *Website* (X)
Indikator *Information Quality* (X1.2)**

Information Quality adalah kualitas konten situs terkait kesesuaian informasi yang bertujuan untuk pengguna, mutu dari isi yang terdapat pada *website*, sesuai atau tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya. Berikut diuraikan dalam tabel tanggapan responden terhadap indikator *Information Quality*.

Tabel 3.
Tanggapan Responden terhadap Indikator *Information Quality*

Pernyataan	STB		TB		N		B		SB		Rata-rata $\frac{fx}{50}$	Skor (fx)
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
<i>Website</i> menyediakan informasi yang akurat (X1.2.1)	-	-	1	2	-	-	32	64	17	34	4,30	215
<i>Website</i> menyediakan informasi yang dapat dipercaya (X1.2.2)	-	-	2	4	-	-	25	50	23	46	4,38	219
<i>Website</i> menyediakan informasi yang tepat waktu (X1.2.3)	1	2	1	2	-	-	29	58	19	38	4,28	214
<i>Website</i> menyediakan informasi yang relevan (X1.2.4)	-	-	-	-	-	-	30	60	20	40	4,40	220
<i>Website</i> menyediakan informasi yang mudah dimengerti (X1.2.5)	-	-	-	-	-	-	27	54	23	46	4,46	223
<i>Website</i> menyediakan informasi secara detail (X1.2.6)	-	-	3	6	-	-	25	50	22	44	4,32	216
<i>Website</i> memberikan informasi dalam format yang sesuai (X1.2.7)	-	-	-	-	-	-	29	58	21	42	4,42	221
Rata-rata secara keseluruhan (<i>Grand Mean</i>) dan total skor											4,37	1.528

Sumber: Data primer, output SPSS versi 24 yang diolah (2022)

Pada tabel diatas, tanggapan responden terhadap indikator *Information Quality* memiliki rata-rata secara keseluruhan sebesar 4,37 yang tergolong sangat baik, total perolehan skor yaitu 1.528 dari 7 (tujuh) item pertanyaan pada satu indikator.

Maka secara umum dapat dilihat tanggapan responden cenderung menyatakan setuju bahwa kualitas layanan *website* indikator *Information Quality* yang dimiliki Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provisi Sulawesi-Selatan memiliki kualitas

interaksi layanan yang baik bagi pengguna dengan perolehan rata-rata (*grand mean*) sebesar 4,37 yang tergolong sangat baik.

Kualitas Layanan *Website* (X) Indikator *Service Interaction Quality* (X1.3)

Service Interaction Quality adalah kualitas interaksi layanan yang dialami oleh pengguna saat mereka mengakses situs lebih dalam, diwujudkan dengan kepercayaan dan empati dan mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki

kedalam *website* lebih dalam.

Berikut ini disajikan dalam tabel 4 tanggapan responden terkait indikator

Service Interaction Quality pada *website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provisinisi Sulawesi-Selatan.

Tabel 4.
Tanggapan Responden terhadap Indikator *Service Interaction Quality*

Pernyataan	STB		TB		N		B		SB		Rata-rata $\frac{fx}{50}$	Skor (fx)
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
<i>Website</i> memberikan rasa aman saat digunakan (X1.3.1)	-	-	3	6	-	-	25	50	22	44	4,32	216
<i>Website</i> memiliki reputasi yang baik (X1.3.2)	-	-	1	2	-	-	32	64	17	34	4,30	215
<i>Website</i> memberikan kemudahan komunikasi menurut persepsi pengguna (X1.3.3)	-	-	-	-	-	-	33	66	17	34	4,34	217
<i>Website</i> memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pengguna (X1.3.4)	1	2	1	2	-	-	28	56	20	40	4,30	215
<i>Website</i> memberikan keyakinan bagi pengguna bahwa informasi <i>website</i> tepat dan sesuai yang dijanjikan (X1.3.5)	-	-	1	2	-	-	31	62	18	36	4,32	216
Rata-rata secara keseluruhan (<i>Grand Mean</i>) dan total skor											4,32	1.079

Sumber: Data primer, output SPSS versi 24 yang diolah (2022)

Pada tabel diatas, tanggapan responden terhadap indikator *Service Interaction Quality* memiliki rata-rata secara keseluruhan sebesar 4,32 yang tergolong sangat baik, total perolehan skor yaitu 1.079 dari 7 (tujuh) item pertanyaan pada satu indikator.

Maka secara umum dapat dilihat tanggapan responden cenderung menyatakan setuju bahwa kualitas layanan *website* indikator *Service Interaction Quality* yang dimiliki Dinas

Perpustakaan dan Kearsipan Provisinisi Sulawesi-Selatan memiliki kualitas interaksi layanan bagi pengguna yang baik dengan perolehan rata-rata (*grand mean*) sebesar 4,32 yang tergolong sangat baik.

Kepuasan Pemustaka (Y) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provisinisi Sulawesi-Selatan

Kepuasan pemustaka (pelanggan) adalah perbandingan persepsi antara sebelum dan sesudah menggunakan jasa

yang diterima dengan dipengaruhi oleh beberapa faktor.

Berikut ini disajikan dalam tabel tanggapan responden terkait variabel kepuasan pemustaka pada *website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi-Selatan. Dalam mengukur variabel kualitas layanan *website* peneliti mengajukan 10 pertanyaan kepada 50 responden.

Setiap pernyataan memiliki 5 (lima) alternatif jawaban dan responden hanya diminta memilih salah satu jawaban alternatif. Berdasarkan kuesioner yang dibagikan kepada 50 orang responden berisi pertanyaan variabel kepuasan pemustaka (Y) maka peneliti menguraikan hasil jawaban atas pernyataan dari responden dalam tabel berikut ini.

Tabel 5.
Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pemustaka (Y)

Pernyataan	STB		TB		N		B		SB		Rata-rata $\frac{fx}{50}$	Skor (fx)
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
Kemudahan dalam prosedur dan tahapan pelayanan (Y.1)	-	-	-	-	-	-	29	58	21	42	4,42	221
Persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya (Y.2)	-	-	-	-	-	-	34	68	16	32	4,32	216
Petugas yang melayani jelas keberadaan dan kepastiannya (nama, jabatan dan tanggung jawabnya) (Y.3)	1	2	2	4	-	-	26	52	21	42	4,28	214
Petugas dalam memberikan pelayanan konsisten waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku (Y.4)	-	-	2	4	-	-	26	52	22	44	4,36	218
<i>Website</i> memberikan keyakinan bagi pengguna bahwa informasi <i>website</i> tepat dan sesuai yang dijanjikan (Y.5)	-	-	2	4	-	-	24	48	24	48	4,40	220
Petugas memberikan pelayanan dengan tepat waktu (Y.6)	-	-	2	4	-	-	25	50	23	46	4,38	219
Petugas memberikan pelayanan dengan adil, tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani (Y.7)	-	-	2	4	-	-	24	48	24	48	4,40	220
Petugas memberikan pelayanan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati (Y.8)	-	-	1	2	-	-	20	40	29	58	4,54	227
Layanan memiliki kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur (Y.9)	-	-	1	2	-	-	23	46	26	52	4,48	224
Pelayanan serta sarana dan prasarana yang diberikan mampu memberi rasa aman dan tenang (Y.10)	-	-	1	2	-	-	21	42	28	56	4,52	226
Rata-rata secara keseluruhan (Grand Mean) dan total skor											4,41	2205

Sumber: Data primer, output SPSS versi 24 yang diolah (2022)

Pada tabel 5 diatas, tanggapan responden terhadap variabel kepuasan pemustaka memiliki rata-rata secara keseluruhan sebesar 4,41 yang tergolong sangat baik, total perolehan skor yaitu 2.205 dari 10 (sepuluh) item pertanyaan pada satu variabel.

Maka secara umum dapat dilihat tanggapan responden cenderung menyatakan setuju bahwa pengguna *website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provisini Sulawesi-Selatan memiliki tingkat kepuasan layanan yang baik dengan perolehan rata-rata (*grand mean*) sebesar 4,41 yang tergolong

sangat baik.

Pengaruh Kualitas Layanan *Website* (X) Terhadap Kepuasan Pemustaka (Y) Secara Parsial

Usability (X1.1) atau kegunaan adalah kualitas yang terkait dengan desain situs dan kegunaannya, berkaitan mutu yang berhubungan dengan rancangan *website*, seperti penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi, dan gambaran yang akan disampaikan ke pengguna. *Usability* (X1.1) yang menunjang Kepuasan Pemustaka (Y) dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 6.
Uji Koefisien Determinasi *Usability* (X1.1) terhadap Kepuasan Pemustaka (Y)

Model	R	<i>R square</i>	<i>Adjusted R square</i>	Std. Error of the Estimate
1	.603 ^a	.364	.350	4.184

a. Predictors: (Constant), *Usability* (X1.1)

Sumber: Data primer, output SPSS versi 24 (2022)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel 6 diatas Model Summary terlihat nilai *R square* 0,364, hal ini berarti pengaruh *Usability* (X1.1) terhadap Kepuasan Pemustaka (Y) sebesar 0,364 atau 36,4%. Hasil ini didapatkan berdasarkan jawaban 50 orang responden atas 4 (empat) pernyataan untuk menganalisis Pengaruh indikator *Usability* (X1.1) terhadap Kepuasan Pemustaka (Y).

Hasil ini juga sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis pertama (H1) diterima, yaitu ada pengaruh *Usability* (X1.1) terhadap Kepuasan Pemustaka (Y), hanya saja pengaruh tergolong rendah, yaitu hanya berpengaruh sebesar 0,364 atau 36,4%.

Information Quality (X1.2) atau kualitas informasi adalah adalah mutu dari isi yang terdapat pada *website*, sesuai atau tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format

dan keterkaitannya. *Information Quality* (X1.2) yang menunjang Kepuasan Pemustaka (Y) dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 7.
Uji Koefisien Determinasi *Information Quality* (X1.2) terhadap Kepuasan Pemustaka (Y)

Model	R	R square	Adjusted R square	Std. Error of the Estimate
1	.697 ^a	.486	.476	3.759

a. Predictors: (Constant), *Information Quality* (X1.2)

Sumber: Data primer, output SPSS versi 24 (2022)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel diatas *Model Summary* terlihat nilai *R square* adalah 0,486. Hal ini berarti pengaruh *Information Quality* (X1.2) terhadap Kepuasan Pemustaka (Y) sebesar 0,486 atau 48,6%. Hasil ini didapatkan berdasarkan jawaban 50 orang responden atas 7 (tujuh) pernyataan untuk menganalisis pengaruh indikator *Information Quality* (X1.2) terhadap Kepuasan Pemustaka (Y).

Hasil ini juga sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis kedua (H2) diterima, yaitu ada pengaruh *Information Quality* (X1.2) terhadap

Kepuasan Pemustaka (Y), hanya saja pengaruh tergolong rendah, yaitu hanya berpengaruh sebesar 0,486 atau 48,6%.

Service Interaction Quality (X1.3) atau kualitas interaksi layanan adalah kualitas interaksi layanan yang dialami oleh pengguna saat mereka mempelajari situs lebih dalam dan merupakan mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki ke dalam *website* lebih dalam. *Service Interaction Quality* (X1.3) yang menunjang Kepuasan Pemustaka (Y) dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 8.
Uji Koefisien Determinasi *Service Interaction Quality* (X1.3) terhadap Kepuasan Pemustaka (Y)

Model	R	R square	Adjusted R square	Std. Error of the Estimate
1	.560 ^a	.314	.299	4.346

a. Predictors: (Constant), *Service Interaction Quality* (X1.3)

Sumber: Data primer, output SPSS versi 24 (2022)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel di atas *Model Summary* terlihat nilai *R square* adalah 0,314. Hal ini berarti pengaruh *Service Interaction Quality* (X1.3) terhadap Kepuasan Pemustaka (Y) sebesar 0,314 atau 31,4%. Hasil ini didapatkan berdasarkan jawaban 50 orang responden atas 5 (lima) pernyataan untuk menganalisis pengaruh indikator *Service Interaction Quality* (X1.3) terhadap Kepuasan Pemustaka (Y).

Hasil ini juga sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis ketiga (H3) diterima, yaitu ada pengaruh *Service Interaction Quality* (X1.3) terhadap Kepuasan Pemustaka (Y), hanya saja pengaruh tergolong rendah, yaitu hanya berpengaruh sebesar 0,314 atau 31,4%.

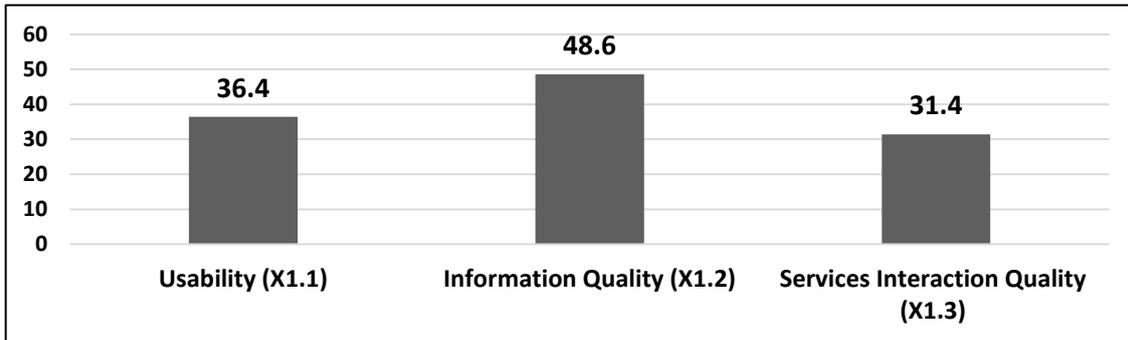
Pengaruh secara parsial Kualitas Layanan *Website* (X) terhadap Kepuasan Pemustaka (Y) pada Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan terkait indikator *Usability* (X1.1) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan sebesar 36,4% (kategori rendah) terhadap variabel Kepuasan Pemustaka (Y).

Kemudian indikator *Information Quality* (X1.2) juga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan sebesar 48,6% (kategori sedang)

terhadap variabel Kepuasan Pemustaka (Y). Dan yang terakhir, indikator *Service Interaction Quality* (X1.3) juga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan sebesar 31,4% (kategori rendah) terhadap variabel Kepuasan Pemustaka (Y). Sehingga hipotesis (H1, H2, dan H3) dalam penelitian ini terpenuhi yaitu ada pengaruh secara parsial Kualitas Layanan *Website* (X) indikator *Usability* (X1.1), *Information Quality* (X1.2), dan *Service Interaction Quality* (X1.3) terhadap Kepuasan Pemustaka (Y) pada Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abbas (2013) yang telah melakukan penelitian pada *website* Universitas Negeri Yogyakarta (UNY), hasil penelitian menunjukkan bahwa; (1) Secara parsial atau sendiri-sendiri antara variabel kualitas layanan *website* (X) indikator *Usability* (X1.1), *Information Quality* (X1.2), dan *services interaction* (X1.3) semuanya berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pemustaka (Y) di Universitas Negeri Yogyakarta (UNY).

Berikut ditampilkan dalam grafik persentase pengaruh kualitas layanan *website* (X) indikator *Usability* (X1.1), *Information Quality* (X1.2), dan *services interaction quality* (X1.3).



Gambar 1.
Persentase Pengaruh Kualitas Layanan Website
 Sumber: Data primer, output SPSS versi 24 (2022)

Pengaruh Kualitas Layanan Website (X) Terhadap Kepuasan Pemustaka (Y) Secara Simultan

Menurut Ghozali (2005) Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan

variasi variabel dependen. Berdasarkan hasil atau *output model summary* besarnya *adjusted* (R^2) koefisien determinasi yang telah disesuaikan. Berikut disajikan dalam tabel hasil uji koefisien determinasi.

Tabel 9.
Uji Koefisien Determinasi Kualitas Layanan Website (X) Terhadap Kepuasan Pemustaka (Y)

Model Summary

Model	R	R square	Adjusted R square	Std. Error of the Estimate
1	.693 ^a	.481	.470	3.780

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Website (X)
 Sumber: Data primer, output SPSS versi 24 (2022)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,693. Dan perolehan koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,481 yang mengandung arti pengaruh Kualitas Layanan Website (X) terhadap Kepuasan Pemustaka (Y) adalah 48,1%.

Hasil ini juga sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis keempat (H4) diterima, yaitu ada pengaruh secara simultan Kualitas Layanan Website (X) terhadap Kepuasan Pemustaka (Y), pengaruhnya tergolong sedang, yaitu berpengaruh sebesar 48,1%.

Tabel 10.
Uji Anova (Uji F) Kualitas Layanan Website (X)
Terhadap Kepuasan Pemustaka (Y)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	634.585	1	634.585	44.408	.000 ^b
	Residual	685.915	48	14.290		
	Total	1320.500	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Website (X)

Sumber: Data primer, output SPSS versi 24 (2022)

Dari hasil diatas diketahui bahwa nilai F hitung 44.408 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka terdapat pengaruh secara simultan Kualitas Layanan Website (X) terhadap Kepuasan Pemustaka (Y). Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan antara variabel bebas Kualitas Layanan Website (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pemustaka (Y).

Dengan demikian Kualitas Layanan Website akan memengaruhi Kepuasan Pemustaka dalam memenuhi ekspektasi pemustaka dan pengelola

perpustakaan sebagaimana fungsi dari website yaitu memberikan informasi yang baik dan informatif pada Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

Kemudian uji T digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen Kualitas Layanan Website (X) terhadap variabel dependen Kepuasan Pemustaka (Y). Dimana Jika nilai t hitung $> t$ tabel dan nilai signifikansi $< 0,05$ maka hipotesis diterima yaitu ada pengaruh secara simultan variabel Kualitas Layanan Website (X) terhadap Kepuasan Pemustaka (Y).

Tabel 11.
Uji Simultan (Uji t) Kualitas Layanan Website (X)
Terhadap Kepuasan Pemustaka (Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.282	5.401		1.533	.132
	Kualitas Layanan Website (X)	.513	.077	.693	6.664	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka (Y)

Sumber: Data primer, output SPSS versi 24 (2022)

Berdasarkan hasil uji T pada tabel diatas, maka diketahui nilai constant (α) sebesar 8,282 sedangkan nilai koefisien Kualitas layanan *website* (β /koefisien regresi) sebesar 0,513, sehingga persamaan regresi dapat ditulis:

$$Y = \alpha + \beta X = 8,282 + 0,513$$

Persamaan regresi diatas dapat diterjemahkan dalam uraian berikut:

Nilai konstanta positif sebesar 8,282 menunjukkan pengaruh positif variabel independent Kualitas Layanan *Website* (X).

Koefisien regresi X sebesar 0,513 menyatakan bahwa jika Kualitas Layanan *Website* (X) mengalami kenaikan satu satuan, maka Kepuasan Pemustaka (Y) akan mengalami peningkatan atau terpenuhi dengan arah koefisien regresi positif sebesar 0,513 atau 51,3%.

Dengan demikian hasil pengujian untuk hipotesis diterima yaitu ada pengaruh secara simultan variabel Kualitas Layanan *Website* (X) terhadap Kepuasan Pemustaka (Y).

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mustopa dkk., (2020) dengan penelitian Analisa Kepuasan Pengguna *Website* Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) Menggunakan Metode *Webqual 4.0*

menggunakan *chi square test* menghasilkan keputusan bahwa nilai uji menunjukkan X^2 sebesar 47,76 sedangkan derajat kebebasan bernilai sebesar 15,07. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas kegunaan, informasi dan interaksi layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN).

Dalam penelitian ini yang dilakukan peneliti terkait kualitas layanan *website* menggunakan *Webqual 4.0* pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dengan analisis uji simultan (uji T) dan koefisien determinasi sebesar 48,1% atau terkategori sedang pengaruhnya terhadap kepuasan pemustaka.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti mengenai Pengaruh Kualitas Layanan *Website* dengan Metode *Webqual 4.0* terhadap Kepuasan Pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

Secara parsial variabel kualitas layanan *website* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka, yaitu indikator

Usability (X1.1) sebesar 36,4% tergolong rendah, dan *Information Quality* (X1.2) sebesar 48,6% tergolong sedang, serta *Service Interaction Quality* (X1.3) sebesar 31,4% tergolong rendah.

Secara simultan pengaruh kualitas layanan *website* menggunakan *Webqual 4.0* pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan terhadap kepuasan pemustaka yaitu sebesar 48,1% atau terkategori sedang.

REFERENSI

- Abbas, W. (2013). Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta (UNY). *Prosiding SNST Ke-4, Fl.* pp. 1-6.
- Barnes, S.J. dan Vidgen, R.T. 2002. Assessing E-Commerce Quality with Webqual: An Evaluation of the Usability, Information Quality and Interaction Quality of Internet Bookstore. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3(3), pp. 114-127.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kusuma, H., Suprpto, S., Az-Zahra, H. 2019. Analisis Kualitas Layanan *Website* dengan menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan *Importance and Performance Analysis (IPA)* pada UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(3), pp. 2344-2353.
- Krejcie, R.V., & Morgan, D.W., (1970). *Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement*, 30(3).
- Mustopa Ali, Sarifah Agustiani, Siti Khotimatul Wildah, Maysaroh. (2020). Analisa Kepuasan Pengguna *Website* Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) Menggunakan Metode *Webqual 4.0. Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 18(1) <https://doi.org/10.31294/jp.v17i2>
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan
- Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik