

## Mewujudkan Layanan Prima di Era Pandemi COVID-19 Melalui Pemanfaatan Fitur *Booking Book*

Badratun Nafis

UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala, Aceh

E-mail: [badratun\\_nafis@unsyah.ac.id](mailto:badratun_nafis@unsyah.ac.id)

**Diajukan:** 17-11-2021; **Direview:** 06-12-2021; **Direvisi:** 24-03-2022; **Diterima:** 29-03-2022

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan dalam pemanfaatan dan *feedback* pemustaka terhadap layanan fitur *booking book* di aplikasi Universitas Syiah Kuala *Integrated Library Information System (UILIS) mobile* perpustakaan selama pembatasan layanan sebagai upaya dalam memberikan layanan prima di era pandemi COVID-19. Penelitian ini bersifat kuantitatif, karena data yang diperoleh berbentuk statistik deskriptif dan persentase. Metode yang digunakan ialah survei, sampel pada penelitian ini berjumlah 65 orang yang diambil secara *random sampling*. Teknik analisis data menggunakan metode analisis deskriptif, data dianalisis dengan mendeskripsikan gambaran dan hasil data yang telah didapatkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur *booking book* sudah cukup memuaskan pemustaka, hal tersebut dapat dilihat dari tingkat pemanfaatan fitur *booking book*. Pengembangan fitur *booking book* telah sesuai dengan pola hidup masyarakat saat ini yang membutuhkan informasi yang dicari dapat ditemukan secara cepat dan tepat. *Feedback* pemustaka berdasarkan hasil survei menunjukkan bahwa sebesar 75,69% pemustaka setuju bahwa fitur *booking book* sangat memudahkan mereka untuk mendapatkan buku yang dibutuhkan. Pemustaka juga sangat setuju fitur *booking* sangat bermanfaat dan menjadi salah satu solusi cepat dalam mendapatkan layanan koleksi secara tepat, dengan perolehan nilai rata-rata interpretasi sebesar 82,77%. Penggunaan fitur *booking book* Perpustakaan USK semakin diminati guna mendapatkan buku secara mudah dan menghemat waktu pemustaka. Hasil yang didapatkan 72,61% fitur *booking book* sudah cukup memuaskan bagi pemustaka. Simpulan penelitian ini Perpustakaan USK masih perlu meningkatkan layanan fitur *booking book* dengan melakukan perbaikan berkelanjutan, sehingga tingkat pemanfaatan koleksi semakin meningkat.

*Kata kunci:* pemesanan buku; perpustakaan digital; pandemi; aplikasi perpustakaan; layanan prima

### Abstract

*This study aims to find out how the level of satisfaction in the use and user feedback of the booking book feature service in the Syiah Kuala University Integrated Library Information System (UILIS) mobile library application during service restrictions as an effort to provide excellent service in the era of the COVID-19 pandemic. This research is quantitative because the data obtained are in the form of descriptive statistics and percentages. The method used is a survey, the sample in this study amounted to 65 people who were taken by random sampling. The data analysis technique used the descriptive analysis method, the data were analyzed by describing the picture and the results of the data that had been obtained. The results of the study indicate that the booking book feature is quite satisfactory for users, it can be seen from the level of utilization of the booking book feature. The development of the booking book feature has been to the lifestyle of today's society, which requires that the information sought can be found quickly and precisely. User feedback based on survey results shows that 75.69% of users agree that the booking book feature makes it very easy for them to get the books they need. Users also strongly agree that the booking feature is very useful and is a quick solution in getting the right collection service, with an average interpretation score of 82, 77%. The use of the USK Library's book booking feature is increasingly in demand to get books easily and save users' time. The results obtained are 72.61% of the booking book feature is quite satisfactory for users. The conclusion of this research is the USK Library still needs to improve the booking book feature service by making continuous improvements so that the utilization rate of the USK Library collection continues to increase.*

*Keywords:* booking book; digital libraries; pandemic; library applications; excellent service

## Pendahuluan

Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 Bab V tentang layanan perpustakaan pasal 14 ayat (1) menyebutkan bahwa: “Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka”. Keberhasilan sebuah perpustakaan dapat dilihat dari kualitas layanan yang diberikan, hal ini dikarenakan perpustakaan merupakan unit kerja yang berorientasi pada jasa (*service business*) (Rani, 2017). Salah satu yang menjadi unsur penting untuk mengetahui baik tidaknya citra sebuah perpustakaan, dapat dilihat dari segi pelayanan yang diberikan (Yuniarta, 2015). Semakin baik layanan perpustakaan yang diberikan, maka semakin tinggi loyalitas yang kita dapatkan dari pemustaka (Martensen dan Grønholdt, 2003). Loyalitas pemustaka dapat diketahui dari kepuasan pemustaka dan segi pemanfaatan koleksi elektronik dan non-elektronik maupun kunjungan fisik dan non-fisik.

Menciptakan loyalitas pemustaka melalui layanan prima merupakan salah satu misi yang telah ditetapkan untuk mencapai visi Perpustakaan Universitas Syiah Kuala (USK) (Gómez-Cruz *et al.*, 2020; Perpustakaan Universitas Kuala, 2021). Perpustakaan USK terus berupaya dalam memberikan layanan prima kepada pemustakanya meskipun ditengah pandemi. Pandemi COVID-19 yang muncul di Indonesia pada awal tahun 2020 berdampak besar pada dunia, termasuk Unit Pelayanan Teknis Perpustakaan USK. Perpustakaan USK yang merupakan perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk berperan aktif dalam mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi, meskipun pandemi melanda. Perpustakaan harus menciptakan inovasi-inovasi baru dalam mendukung mahasiswa yang mengikuti perkuliahannya secara daring (dalam jaringan) berdasarkan peraturan dari pemerintah. Bertambahnya kasus positif COVID-19 di Indonesia dan mulai memasuki Aceh pada Maret 2020, Perpustakaan USK sempat melakukan pembatasan kegiatan beberapa saat dan menerbitkan pengumuman pembatasan layanan kepada pemustaka terhitung 16 Maret 2020. Pembatasan yang dilakukan berupa, tidak menerima kunjungan dan peminjaman buku. Pelayanan yang diberikan yaitu pengurusan bebas pustaka dan akses pelayanan pemustaka secara daring. Keputusan pimpinan ini juga didasari atas Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19) (Peraturan Menteri Kesehatan No. 9, 2020)

Pembatasan layanan yang diterapkan menjadi pro dan kontra di kalangan mahasiswa yang merupakan pemustaka dominan UPT Perpustakaan USK. Banyak pemustaka yang meminta untuk diberikan akses peminjaman buku kembali dalam mendukung perkuliahan daring yang sedang dijalani. Dalam hal ini Perpustakaan USK berupaya mewujudkan permintaan pemustaka agar dapat meminjam buku kembali dengan memaksimalkan pemanfaatan fitur *booking book* mulai 14 September 2020. Fitur *booking book* sudah dirilis pada akhir tahun 2019 sebelum pandemi COVID-19 melanda Indonesia, namun penggunaan masih belum optimal, dikarenakan pemustaka masih terbiasa mengakses langsung buku yang dicari di rak koleksi. Fitur ini hadir sebagai salah satu wujud layanan prima yang diberikan perpustakaan dalam penyediaan koleksi secara cepat dan tepat, serta menghindari pemonopolian buku dikarenakan buku tersebut banyak dicari oleh pemustaka. Banyak pemustaka yang mengeluh tidak kebagian buku yang diinginkan, oleh karenanya ini menjadi salah satu solusi perbaikan terhadap keluhan-keluhan pemustaka.

Fitur *booking book* dikembangkan sesuai dengan standar yang diimplementasikan Perpustakaan USK yaitu SNI/ISO 20000-1:2018 (*IT Service Management System*) (ISO/IEC, 2018) yang tetap berpedoman serta tidak bertentangan dengan Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (SNPPT) (Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi, 2017). Dalam menjalankan perpustakaan, pelayanan yang

prima sangat berperan penting untuk mendapatkan kepuasan pemustaka (Dahan dkk., 2016). Salah satu layanan prima yang dilakukan Perpustakaan USK selama pandemi COVID-19 ini ialah dengan mengoptimalkan pemanfaatan fitur *booking book*, hal ini merupakan upaya dalam membantu pemustaka agar dapat meminjam kembali buku dan mendukung perkuliahannya secara daring.

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dan menjadi acuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Generasi mahasiswa milenium saat ini lebih terbiasa mencari informasi referensi secara online daripada berkunjung langsung secara fisik ke perpustakaan dibandingkan dengan generasi mahasiswa sebelumnya (Li, 2013).
2. Perubahan pola hidup masyarakat mengubah karakter kebutuhan informasi, pemustaka cenderung banyak membutuhkan informasi untuk mengimbangi aktivitasnya, tetapi waktu dan energi mereka terbatas dalam menelusuri informasi tersebut. Efisiensi dan efektivitas menjadi pertimbangan utama pemustaka dalam memenuhi informasi, sehingga konsep layanan informasi yang bersifat konvensional yang hanya menunggu pemustaka datang harus di kembangkan ke arah lebih baik dengan mengembangkan pelayanan berbasis web (Rahmah, 2018).
3. Aplikasi android mengatur koneksi jaringan langsung ke server jarak jauh yang dapat mendukung layanan pengguna dalam membangun perpustakaan digital di era *big data*. Tulisan ini menunjukkan bahwa tidak hanya sumber daya data perpustakaan digital modern yang memiliki karakteristik *big data*. Layanan perpustakaan juga perlu menggunakan metode *big data* untuk mencapai reformasi dan inovasi, termasuk transfer sumber daya, pemanfaatan sumber daya, identitas sosial, inovasi pemikiran. Potensi perpustakaan digital di era *big data* relatif terhadap data, teknologi, layanan, dan pengguna (He dkk., 2019).

Berdasarkan hasil-hasil penelitian terdahulu, dewasa ini masyarakat semakin bergantung pada ponsel mereka dan semakin banyak yang menggunakannya sebagai pengakses informasi. Oleh karenanya ada peningkatan harapan dari pemustaka bahwa perpustakaan dapat menyediakan beberapa layanan prima yang ramah seluler. Oleh sebab itu, Perpustakaan USK mengembangkan aplikasi *mobile* dengan menambah fitur *booking book* untuk memudahkan pemustaka sehingga lebih efektif dan efisien dalam mendapatkan koleksi. Penelitian ini diperlukan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan dalam pemanfaatan dan *feedback* pemustaka terhadap layanan fitur *booking book* di Aplikasi *USK Integrated Library Information System (UILIS) mobile* perpustakaan selama pembatasan layanan perpustakaan yang dilakukan dalam upaya memberikan layanan prima di era pandemi COVID-19. Perpustakaan diharapkan tetap dapat menjalankan fungsinya, baik pada kondisi normal maupun kondisi tidak normal seperti pandemi COVID-19, sehingga hasil penelitian tersebut nantinya dapat menjadi acuan bagi Perpustakaan USK dalam mengembangkan fitur lainnya untuk kemudahan pemustaka.

### Tinjauan Pustaka

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau memiliki instansi pemberi pelayanan. Memberikan rasa puas dan perhatian terhadap pelanggan saja tidak cukup, tetapi perlu ditindaklanjuti dengan cara merespon keinginan pelanggan sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari pelanggan (Asih, 2016). Salah satu tujuan dari memberikan pelayanan prima kepada pelanggan ialah untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan yang datang. Pelanggan yang puas dan senang terhadap pelayanan yang diberikan, berpotensi untuk datang kembali. Hal ini bisa membuat mereka menjadi pelanggan tetap atau loyal terhadap perusahaan/instansi. Pelayanan prima di perpustakaan biasanya berupa pemberian layanan dalam sirkulasi bahan pustaka harus dilakukan dengan ramah, cepat dan mengutamakan kepuasan pemustaka yaitu peserta didik.

Kepuasan pelanggan (pemustaka) yang diberikan oleh pustakawan sangat penting, karena akan mempengaruhi peningkatan mutu layanan perpustakaan (Firdausi, 2021). Faktor penentu keberhasilan pelayanan prima perpustakaan harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang andal, komitmen manajemen puncak untuk mendukung pencapaian visi dan misi perpustakaan, sistem pelayanan yang solid dan infrastruktur (peralatan) yang memadai untuk keberhasilan layanan prima (Asih, 2016). Pelayanan perpustakaan sangat menentukan kembali atau tidaknya pemustaka untuk datang dan memanfaatkan perpustakaan, oleh karenanya memberikan pelayanan prima atau *excellent service* menjadi salah satu poin yang sangat penting dalam mengelola perpustakaan yang berorientasi pada jasa.

Menurut Badan Pusat Pengembangan dan Pembinaan Bahasa pandemi adalah wabah yang berjangkit serempak di mana-mana atau meliputi geografi yang luas (Badan Pusat Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2016). Pandemi adalah wabah penyakit yang terjadi serempak di mana-mana, meliputi daerah geografis yang luas (seluruh negara/benua). Dengan kata lain, penyakit ini sudah menjadi masalah bersama bagi seluruh warga dunia. Sedangkan COVID-19 menurut WHO adalah penyakit menular yang disebabkan oleh jenis virus corona yang baru ditemukan. Virus baru dan penyakit yang disebabkan ini tidak dikenal sebelum mulainya wabah di Wuhan, Tiongkok, bulan Desember 2019. COVID-19 ini sekarang menjadi sebuah pandemi yang terjadi di banyak negara di seluruh dunia (World Health Organization, 2021).

Dalam sebuah tinjauan literatur menyebutkan bahwa COVID-19 merupakan infeksi virus baru yang mengakibatkan terinfeksinya 90.308 orang per tanggal 2 Maret 2020 (Yuliana, 2020). Virus tersebut bermula di Wuhan pada 31 Desember 2019, virus ini merupakan RNA *strain* tunggal positif yang menginfeksi saluran pernapasan. Penegakan diagnosis dimulai dari gejala umum berupa demam, batuk dan sulit bernapas hingga adanya kontak erat dengan negara-negara yang sudah terinfeksi. Pengambilan swab tenggorokan dan saluran napas menjadi dasar penegakan diagnosis COVID-19. Penatalaksanaan berupa isolasi harus dilakukan untuk mencegah penyebaran lebih lanjut.

*Social distancing* merupakan salah satu langkah pencegahan dan pengendalian infeksi virus corona dengan menganjurkan orang sehat untuk membatasi kunjungan ke tempat ramai dan kontak langsung dengan orang lain. Kini, istilah *social distancing* sudah diganti dengan *physical distancing* oleh pemerintah. *Social distancing* atau yang kini juga disebut *physical distancing*, dilakukan dengan tidak pergi ke tempat-tempat ramai seperti pusat perbelanjaan, pasar, konser, bioskop, kantor, atau sekolah (Diskominfo, 2020). *Social distancing* dapat dilakukan dalam beberapa bentuk mulai dari tindakan sederhana seperti membatasi kontak tatap muka dan tangan, menghindari keramaian, tidak menggunakan transportasi umum, mengurangi perjalanan yang tidak perlu dan melakukan pekerjaan secara *daring (online)*.

Dalam mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi, Perpustakaan USK merilis aplikasi *mobile* perpustakaan atau disebut dengan *UILIS mobile* (Industrial times, 2016). *UILIS mobile* memiliki *tagline* “Perpustakaan USK ada di genggamanmu” yang berfungsi untuk memudahkan pemustaka dalam mengakses perpustakaan secara virtual seperti mencari buku dan info sejarah peminjaman, perpanjangan pinjaman buku, membaca karya akhir mahasiswa serta mengakses info keanggotaan. Aplikasi tersebut terus ditingkatkan dengan melakukan penambahan fitur-fitur baru sesuai dengan perkembangan isu terkini untuk meningkatkan pelayanan prima. *Upgrade UILIS Mobile* telah diperbarui terakhir kali pada tanggal 25 Agustus 2019, versi 3.2.0 dengan penambahan fitur *booking book*.

Fitur *booking book* merupakan layanan pemesanan buku berbasis teknologi informasi secara online yang dapat di akses melalui Aplikasi *UILIS mobile* dan portal web perpustakaan (Moli, 2018).

Fitur ini hadir sebagai salah satu layanan prima yang diberikan perpustakaan dalam penyediaan koleksi secara cepat dan tepat. Fitur *booking book* dirilis pada 25 Agustus 2019 dengan versi 3.2.0. Fitur *booking book* dikembangkan sesuai dengan standar yang diimplementasikan Perpustakaan USK yaitu SNI/ISO 20000-1:2018 (*IT Service Management System*) (ISO/IEC, 2018) yang tetap berpedoman serta tidak bertentangan dengan Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (SNPPT). Proses layanan menggunakan fitur *booking book* telah dibakukan dalam dokumen POB (Prosedur Operasional Baku) Perpustakaan USK (Perpustakaan Universitas Syiah Kuala, 2021)

### Metode Penelitian

Penelitian ini bersifat kuantitatif, data yang diperoleh berbentuk statistik deskriptif, data dianalisis dengan mendiskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Metode yang digunakan ialah survei. Survei pada penelitian ini dibuat menggunakan *google form*, yang terdiri dari empat pertanyaan berbentuk skala likert (Siregar, 2016). Dua pertanyaan untuk mengetahui interpretasi terhadap fitur, satu pertanyaan berupa review terhadap fitur dan satu pertanyaan lagi untuk mengetahui apakah pemustaka memiliki kendala dalam menggunakan fitur *booking book* atau tidak. Populasi pada penelitian ini ialah semua pemustaka yang datang ke perpustakaan selama pembatasan layanan yang bertujuan untuk meminjam buku yang telah di *booking* pada sistem. Teknik pengambilan sampel secara *random sampling* di mana semua pemustaka yang datang adalah populasi yang memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Pengambilan sampel dilakukan secara acak, sehingga sampel yang didapati selama 15 hari kerja dari 5 April sampai dengan 23 April 2021 berjumlah sebanyak 65 responden.

Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner dan data statistik jumlah pengguna *booking book* yang didapatkan dari *database* Perpustakaan USK. Instrumen yang diedarkan memuat empat pertanyaan: fitur *booking book* sangat memudahkan saya untuk mendapatkan buku yang saya inginkan, fitur *booking book* sangat bermanfaat dan menjadi salah satu solusi cepat dalam mendapatkan layanan koleksi secara tepat, berapakah nilai yang anda berikan untuk fitur *booking book* perpustakaan dari 1-5, dan yang terakhir apakah anda memiliki kendala dalam menggunakan aplikasi *booking book*. Teknik analisis data menggunakan metode analisis deskriptif, data dianalisis dengan mendeskripsikan gambaran dan hasil data (Sugiyono, 2017).

### Hasil dan Pembahasan

Salah satu misi Perpustakaan USK dalam mencapai visi ialah menciptakan loyalitas pemustaka dengan memberikan layanan prima (Perpustakaan Universitas Kuala, 2021), istilah *excellence service* atau disebut dengan layanan prima menjadi salah satu poin yang sangat penting dalam mendapatkan loyalitas pemustaka, sehingga menghasilkan kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan. Pandemi COVID-19 yang memasuki Indonesia pada Maret 2020 memberikan dampak yang besar pada Perpustakaan USK, salah satunya ialah pembatasan layanan beberapa saat untuk memutuskan mata rantai penyebaran virus. Pembatasan layanan ini menimbulkan perasaan kecewa pada pemustaka terutama mahasiswa yang sedang kuliah secara daring.

Dalam mempertahankan pelayanan prima, Perpustakaan USK terus melakukan upaya-upaya agar dapat memenuhi permintaan pemustaka dalam mendukung pembelajarannya. Salah satu upaya layanan prima yang diberikan yaitu mengfungsikan fitur *booking book* yang berbasis standar SNI/ISO 20000-1:2018. Fitur ini telah dirilis sebelum pandemi dan baru digunakan di akhir 2019, tetapi karena penyebaran COVID-19 yang begitu cepat di Indonesia, layanan perpustakaan terpaksa dibatasi. Pembatasan layanan menyebabkan pula terhentinya pemakaian fitur layanan *booking book*. Banyaknya permintaan dari pemustaka agar perpustakaan membuka akses kembali peminjaman buku, perpustakaan mulai melakukan pengaktifan kembali peminjaman melalui fitur *booking book* pada 14 September 2020.





Gambar 1. Pengumuman Pengaktifan Peminjaman Buku (Sumber: Instagram UPT. Perpustakaan USK, 2020)

Statistik pemanfaatan fitur *booking book* ini didapatkan dari *database* Perpustakaan USK terhitung 16 September 2021, setelah dirilisnya pengumuman pengaktifan peminjaman oleh Perpustakaan USK, selanjutnya statistik tersebut didata perbandingannya dari September 2020 hingga April 2021. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Statistik penggunaan fitur *booking book*

| Tahun | Bulan     |          |          |          | Total |
|-------|-----------|----------|----------|----------|-------|
| 2020  | September | Oktober  | November | Desember | 1552  |
|       | 397       | 431      | 386      | 338      |       |
| 2021  | Januari   | Februari | Maret    | April    | 1928  |
|       | 177       | 738      | 760      | 253      |       |

(Sumber: Data primer dari *database* aplikasi perpustakaan diolah tahun 2021)

*Booking book* mulai diaktifkan kembali selama pandemi pada 14 September 2020 (lihat gambar 1). Pemustaka cukup responsif, penggunaan mencapai 397 kali dilakukan pemesanan buku. Januari 2021 tingkat penggunaan menurun, hal ini disebabkan sejak akhir Desember hingga Januari mahasiswa banyak yang libur dan pulang ke kampung halamannya. Begitu pula di bulan April 2021, penggunaan menurun dari sebelumnya mencapai 760 dikarenakan memasuki libur bulan Ramadhan 1442 H.

Monitoring dan evaluasi yang dilakukan perpustakaan untuk melihat *feedback* penggunaan layanan fitur *booking book* ialah melalui hasil survei kepuasan pemustaka terhadap layanan *booking book online*. Survei dilakukan selama dua minggu, terhitung dari 5 April sampai dengan 23 April 2021 atau 15 hari kerja. Survei berupa kuesioner yang dibuat menggunakan Google Form dengan empat pertanyaan yang terdiri dari dua pertanyaan berbentuk pilihan skala likert. Satu pertanyaan berbentuk penilaian yang bertujuan untuk mengetahui *review* dari responden terhadap fitur dan satu pertanyaan lagi untuk mengetahui apakah rata-rata pemustaka memiliki kendala dalam menggunakan fitur *booking book* atau tidak.

Dua pertanyaan dalam penelitian ini berbentuk 5 pilihan, dengan masing-masing skor jawaban 1-5, skor 1 untuk pilihan sangat tidak setuju, 2 tidak setuju, 3 kurang setuju, 4 setuju dan skor tertinggi

yaitu 5 untuk kategori jawaban sangat setuju. Dalam pengolahan data untuk kedua pertanyaan tersebut, rumus yang digunakan untuk mendapatkan jumlah skor ialah  $T \times P_n$  (T: total jumlah responden yang memilih dikali dengan  $P_n$ : Pilihan angka skor Likert). Hasil survei untuk pertanyaan satu, lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Jawaban Pertanyaan 1

| Pertanyaan 1   | Skor Jawaban Responden |        |               |              |                     | Total |
|--|------------------------|--------|---------------|--------------|---------------------|-------|
|  | Sangat Setuju          | Setuju | Kurang Setuju | Tidak Setuju | Sangat Tidak Setuju |       |
|  | 5                      | 4      | 3             | 2            | 1                   |       |
| Fitur <i>booking book</i> sangat memudahkan saya untuk mendapatkan buku yang saya inginkan | 16                     | 31     | 9             | 6            | 3                   |       |
| Total Skor (jumlah pilihan jawaban dikali jumlah nilai skor)                               | 80                     | 124    | 27            | 12           | 3                   | 246   |

(Sumber: Data primer dari hasil survei diolah tahun 2021)

Skor tertinggi (X) dan skor terendah (Y) untuk item penilaian dengan rumus sebagai berikut:

$Y = \text{skor tertinggi likert} \times \text{jumlah responden}$

$X = \text{skor terendah likert} \times \text{jumlah responden}$

Jumlah skor tertinggi untuk item “Sangat Suka” adalah 325, sedangkan item “Sangat Tidak Suka” adalah  $1 \times 65 = 65$ . Total skor penilaian responden diperoleh angka 246, maka penilaian interpretasi responden terhadap fitur tersebut dihasilkan dengan menggunakan rumus index %.

Rumus index % =  $(\text{total skor} / Y) \times 100$  (Sugiyono, 2017),

Hasil =  $(246 / 325) \times 100$  ialah 75, 69 %.

Interval (I) dan interpretasi persen dari hasil pertanyaan satu tersebut, dapat diketahui intervalnya dengan rumus sebagai berikut:

Rumus interval:

$I = 100 / \text{jumlah skor (likert)}$ , maka  $= 100 / 5 = 20$ , Hasil (I) = 20

Kriteria interpretasi skor berdasarkan hasil interval dari jarak terendah 0% hingga tertinggi 100% dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Kriteria interpretasi skor berdasarkan interval

| Skor Persentase    | Kriteria                                |
|--------------------|---|
| Angka 0% – 19,99%  | Sangat Tidak Setuju (Buruk)             |
| Angka 20% – 39,99% | Tidak Setuju (Kurang baik)              |
| Angka 40% – 59,99% | Kurang Setuju (Cukup/Netral)            |
| Angka 60% – 79,99% | Setuju (Baik/suka)                      |
| Angka 80% – 100%   | Sangat setuju (Sangat Baik/Sangat Suka) |

(Sumber: Data primer dari hasil survei yang diolah tahun 2021)

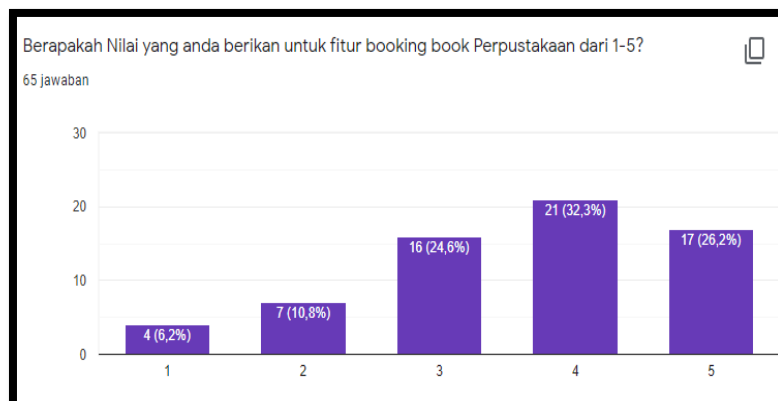
Hasil rata-rata interpretasi untuk pertanyaan satu pada tabel 3 ialah pemustaka **setuju** bahwa “Fitur *booking book* sangat memudahkan mereka untuk mendapatkan buku yang di inginkan” dengan perolehan nilai interpretasi sebesar 75,69 %. Hasil kuesioner pertanyaan 2 dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 4.** Jawaban Pertanyaan 2

| Pertanyaan 1   | Skor Jawaban Responden |             |                    |                   |                          | Total |
|--|------------------------|-------------|--------------------|-------------------|--------------------------|-------|
|  | Sangat Setuju<br>5     | Setuju<br>4 | Kurang Setuju<br>3 | Tidak Setuju<br>2 | Sangat Tidak Setuju<br>1 |       |
| Fitur <i>booking book</i> sangat bermanfaat dan menjadi salah satu solusi cepat dalam mendapatkan layanan koleksi secara tepat | 28                     | 21          | 13                 | 2                 | 1                        |       |
| Total Skor (jumlah pilihan jawaban dikali jumlah nilai skor)   | 140                    | 84          | 39                 | 4                 | 1                        | 268   |

(Sumber: Data primer dari hasil survei diolah tahun 2021)

Rumus Index % untuk pertanyaan 2 = (total skor / Y) x 100, maka hasil yang didapatkan dari 269 dibagi 325 kemudian dikali 100 ialah 82,77 %. Interpretasi rata-rata hasil index 82.77% berdasarkan tabel 4 ialah pemustaka **sangat setuju** bahwa “*Fitur booking* sangat bermanfaat dan menjadi salah satu solusi cepat dalam mendapatkan layanan koleksi secara tepat”. Pertanyaan 3 berbentuk *review* untuk mengetahui rata-rata penilaian responden terhadap fitur *booking book*. Hasil jawaban responden untuk pertanyaan 3 dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Jawaban Pertanyaan 3

(Sumber: Data primer dari hasil survei diolah tahun 2021)

Standar nilai untuk fitur *booking book* dari grafik diagram pada gambar 2 menggunakan rumus index % dengan hasil 72, 61% (memuaskan). Hasil standar nilai index menunjukkan fitur *booking book* sudah cukup memuaskan bagi pemustaka, akan tetapi Perpustakaan USK masih perlu meningkatkan layanan fitur *booking book* dengan melakukan perbaikan-perbaikan berkelanjutan dari hasil respon dan masukan pemustaka terhadap pengembangan fitur *booking book* ke depan. Pertanyaan keempat untuk mengetahui apakah responden memiliki kendala dalam menggunakan fitur *booking book*. Hasil pertanyaan keempat menunjukkan bahwa 57 dari 65 responden atau sejumlah 87,7% mengaku tidak memiliki kendala dalam menggunakan fitur *booking book*, sedangkan 12,3% atau sebanyak 8 orang menjawab mereka memiliki kendala. Salah satu kendala pemustaka dalam penggunaan fitur *booking book* diantaranya ialah aplikasi *UILIS mobile* belum tersedia untuk pengguna IOS, sehingga pemustaka pengguna IOS tidak dapat melakukan *booking book* menggunakan aplikasi *mobile*, namun pengguna tersebut dapat melakukan *booking* dengan melakukan login pada area anggota di laman web portal perpustakaan.

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah dipaparkan, pelayanan perpustakaan yang didukung aplikasi *mobile* lebih memudahkan pemustaka dalam mengakses layanan perpustakaan. Pemustaka di era saat ini lebih cenderung memenuhi kebutuhannya secara *online* melalui gawai, hal tersebut dikarenakan dapat membantu mereka dalam mengimbangi aktivitas sehingga lebih



efektif dan efisien. Fitur *booking book* sudah cukup memuaskan pemustaka, hal tersebut dapat dilihat dari pemanfaatan fitur *booking book* setelah pengumuman Perpustakaan USK dirilis pada 14 September 2020. Pengembangan fitur *booking book* telah sesuai dengan pola hidup masyarakat saat ini yang semakin bergeser dalam memenuhi kebutuhan informasi, di mana mereka menginginkan segala sesuatu dapat ditemukan secara cepat dan tepat (He dkk., 2019). Perpustakaan USK memenuhi hal tersebut dengan merilis fitur *booking book*, pemustaka tidak perlu mencari sendiri ke rak koleksi perpustakaan. Perpustakaan perlu untuk terus mengembangkan aplikasi dengan menambahkan fitur-fitur baru dalam mendukung layanan perpustakaan yang dibutuhkan sesuai dengan pola hidup dan tren pemustaka terkini.

## Kesimpulan

Tingkat pemanfaatan terhadap layanan fitur *booking book* di aplikasi *mobile* perpustakaan selama pembatasan layanan dalam upaya memberikan layanan prima di era pandemi COVID-19 semakin meningkat. *Feedback* yang diterima berdasarkan hasil survei pemustaka layanan fitur *booking book* cukup memuaskan bagi pemustaka dengan perolehan 72, 61%. Perpustakaan USK perlu meningkatkan layanan fitur *booking book* dengan melakukan perbaikan berkelanjutan dari saran-saran dan masukan pemustaka, salah satunya seperti mengembangkan UI/UX *mobile* agar dapat digunakan oleh pengguna IOS. Perpustakaan juga perlu mengembangkan inovasi fitur *booking book* ini dengan keberlanjutan layanan baru yang sedang direncanakan, seperti layanan *go send book*. Selain dapat melakukan *booking* secara *online*, diharapkan di masa mendatang pemustaka nantinya bisa mendapatkan buku tersebut tanpa perlu hadir secara fisik ke perpustakaan. Dalam meningkatkan pemanfaatan layanan fitur *booking book* ini, perpustakaan berupaya lebih meningkatkan layanan prima agar pemanfaatan semakin diminati pemustaka dan meningkat.

## Daftar Pustaka

- Asih, N. S. (2016). Pengaruh pelayanan prima ( service excellence ) terhadap kepuasan pelanggan Salon Agata Singaraja. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)*, 7(2), 1–10. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v7i2.7797>
- Badan Pusat Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (2016). *Pandemi (Def.1)*. Kamus Besar Bahasa Indonesia. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pandemi>
- Dahan, S. M., Taib, M. Y., Zainudin, N. M., dan Ismail, F. (2016). Surveying users' perception of academic library services quality: A case study in Universiti Malaysia Pahang. *Journal of Academic Librarianship*, 42(1), 38–43. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2015.10.006>
- Diskominfo. (2020). *7 bentuk social distancing untuk mencegah penyebaran corona COVID-19*. Diskominfo Kab. Batang Hari. <http://covid19.batangharikab.go.id/baca-artikel/2c013b89-90ac-40d8-a9c0-260ea2d6ae57>
- Firdausi, N. M. (2021). Layanan prima perpustakaan digital dalam meningkatkan digital quotient siswa. *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 09(01), 215–228. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/inspirasi-manajemen-pendidikan/article/view/38706>
- Gómez-Cruz, M. E., Harari-Betancourt, V., dan Vergara-Mendoza, G. (2020). Quality indicators and user satisfaction in university libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 46(6), 102230. <https://doi.org/10.1016/J.ACALIB.2020.102230>
- He, Y., Yang, X., Hu, B., dan Wang, W. (2019). Dynamic privacy leakage analysis of Android third-party libraries. *Journal of Information Security and Applications*, 46(2019), 259–270. <https://doi.org/10.1016/j.jisa.2019.03.014>
- Industrial times. (2016). *Uilis mobile: kemudahan meminjam buku di Perpustakaan Unsyiah*. Industrial Times.
- ISO/IEC. (2018). *International standard ISO / IEC Information technology — Service requirements*.

- Peraturan Menteri Kesehatan No. 9, Pub. L. No. 9, 9 (2020). <https://doi.org/10.4324/9781003060918-2>
- Li, A. (2013). Mobile library service in key Chinese Academic Libraries. *Journal of Academic Librarianship*, 39(3), 223–226. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2013.01.009>
- Martensen, A., dan Grønholdt, L. (2003). Improving library users' perceived quality, satisfaction and loyalty: an integrated measurement and management system. *The Journal of Academic Librarianship*, 29(3), 140–147. [https://doi.org/10.1016/S0099-1333\(03\)00020-X](https://doi.org/10.1016/S0099-1333(03)00020-X)
- Moli. (2018). *Aplikasi UILIS mobile versi 3.1.0 hadirkan fitur baru ini*. Librisyiana. <http://library.unsyiah.ac.id/aplikasi-uilis-mobile-versi-3-1-0-hadirkan-fitur-baru-ini/>
- Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi, Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (2017).
- Perpustakaan Universitas Kuala. (2021). *Visi dan misi perpustakaan*. <https://library.unsyiah.ac.id/visi-misi/>
- Perpustakaan Universitas Syiah Kuala. (2021). *Prosedur booking book*. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala. <http://uilis.unsyiah.ac.id/unsyiana/files/original/532c832d664d73bcc429006081945b5a.pdf>
- Rahmah, E. (2018). *Akses dan layanan perpustakaan teori dan aplikasi*. Prenamedia Group.
- Rani. (2017). *Kualitas layanan prima di Perpustakaan*. DISPUSIP. <https://dispusip.jakarta.go.id/dispusip/2017/04/14/kualitas-layanan-prima-di-perpustakaan/>
- Siregar, S. (2016). *Statistika deskriptif untuk penelitian dilengkapi perhitungan manual dan aplikasi SPSS versi 17*. PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan RdanD*. Alfabeta.
- World Health Organization. (2021). *Pertanyaan dan jawaban terkait Coronavirus*. WHO.Int.
- Yuliana, Y. (2020). Corona virus diseases (COVID-19): Sebuah tinjauan literatur. *Wellness And Healthy Magazine*, 2(1), 187–192. <https://doi.org/10.30604/well.95212020>
- Yuniarta, D. (2015). Dimensi kualitas layanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi (Studi deskriptif tentang tanggapan pengguna terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Airlangga). *Libri-Net*, 4(1), 18–30. <http://journal.unair.ac.id/dimensi-kualitas-layanan-di-perpustakaan-perguruan-tinggi-article-8348-media-136-category-8.html>