



Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Sirkulasi Koleksi Sastra PDS HB Jassin Menggunakan Pendekatan Webqual (Studi Kasus: Website Jaklitera)

Nadia Fatma Azzahra¹, Elva Rahmah²

^{1,2}Universitas Negeri Padang, Indonesia

E-mail: nadiafatma963@gmail.com

Article Info	Abstract
Article History Received: 2025-02-07 Revised: 2025-03-23 Published: 2025-04-09 Keywords: <i>WebQual 4.0;</i> <i>User Satisfaction;</i> <i>Digital Library Services.</i>	This study aims to measure the level of user satisfaction with Jaklitera online lending services at PDS H.B. Jassin using the WebQual 4.0 method. The assessment is carried out based on three main dimensions, namely usability quality, information quality, and service interaction quality. The research method used is quantitative with data collection techniques through distributing questionnaires to users who use Jaklitera services. The results showed that the three dimensions of WebQual have a positive influence on user satisfaction. The usability quality dimension received a majority positive response, indicating that the service is easy to use, intuitive, and provides a comfortable experience for users. The information quality dimension also received a good assessment, where the majority of respondents felt that the information provided was accurate, relevant, and easy to understand. Meanwhile, the service interaction quality dimension shows that service interactions in Jaklitera are rated well by users, with most respondents feeling satisfied with the services provided. Overall, this study indicates that Jaklitera services have met user expectations in terms of ease of access, information quality, and service interaction. However, there are still some aspects that can be improved to optimize the user experience.

Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2025-02-07 Direvisi: 2025-03-23 Dipublikasi: 2025-04-09 Kata kunci: <i>WebQual 4.0;</i> <i>Kepuasan Pengguna;</i> <i>Layanan Perpustakaan Digital.</i>	Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan peminjaman online Jaklitera di PDS H.B. Jassin menggunakan metode WebQual 4.0. Penilaian dilakukan berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu usability quality, information quality, dan service interaction quality. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada pemustaka yang menggunakan layanan Jaklitera. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga dimensi WebQual memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Dimensi usability quality mendapat respon yang mayoritas positif, menunjukkan bahwa layanan mudah digunakan, intuitif, dan memberikan pengalaman yang nyaman bagi pengguna. Dimensi information quality juga memperoleh penilaian baik, di mana mayoritas responden merasa informasi yang disediakan akurat, relevan, dan mudah dipahami. Sementara itu, dimensi service interaction quality menunjukkan bahwa interaksi layanan dalam Jaklitera dinilai baik oleh pengguna, dengan sebagian besar responden merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Secara keseluruhan, penelitian ini mengindikasikan bahwa layanan Jaklitera telah memenuhi harapan pengguna dalam hal kemudahan akses, kualitas informasi, dan interaksi layanan. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan guna meningkatkan pengalaman pemustaka secara lebih optimal.

I. PENDAHULUAN

Jaklitera merupakan website perpustakaan terintegrasi yang salah satunya dirancang untuk memudahkan pemustaka dalam meminjam koleksi perpustakaan kapan saja dan di mana saja. Penggunaan website ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan daerah bagi pemustaka maupun masyarakat secara umum. Untuk mewujudkan tujuan tersebut, perhatian khusus terhadap kualitas website menjadi hal yang penting D. B. Napitupulu (2016).

Guna memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai perbandingan jumlah pinjaman online dan offline di PDS H.B. Jassin pada November dan Desember 2024, berikut disajikan histogram yang menunjukkan perbedaan signifikan antara kedua layanan tersebut.



Gambar 1. Perbandingan jumlah pinjaman online dan offline di PDS H.B. Jassin pada Juli sampai Desember 2024

Berdasarkan data statistik peminjaman di PDS H.B. Jassin, terlihat adanya perbedaan yang cukup mencolok antara jumlah peminjaman online dan offline. Pada bulan Juli, jumlah peminjaman offline mencapai 1.037 kali, sementara peminjaman online hanya 162 kali. Tren ini berlanjut pada bulan Agustus dengan peminjaman offline meningkat menjadi 1.090 kali, sedangkan peminjaman online sedikit menurun menjadi 154 kali. Hingga Oktober, peminjaman offline terus mengalami kenaikan hingga mencapai 1.163 kali, sementara peminjaman online hanya bertambah sedikit menjadi 180 kali. Pada bulan November, terjadi lonjakan signifikan dalam jumlah peminjaman offline yang mencapai 1.316 kali, sedangkan peminjaman online hanya mencapai 200 kali. Namun, pada bulan Desember, angka peminjaman offline menurun menjadi 926 kali, sementara peminjaman online turun menjadi 133 kali. Data ini menunjukkan bahwa pemustaka masih lebih memilih layanan peminjaman offline dibandingkan layanan online.

Berdasarkan observasi yang dilakukan terhadap layanan peminjaman di PDS H.B. Jassin, dominasi peminjaman offline menunjukkan adanya preferensi pemustaka terhadap metode peminjaman konvensional. Salah satu faktor utama yang memengaruhi hal ini adalah kendala teknis yang dihadapi saat menggunakan layanan online, seperti antarmuka yang kurang intuitif sehingga menyulitkan navigasi, proses autentikasi yang memerlukan verifikasi berulang, serta keterbatasan dalam ketersediaan koleksi digital yang belum mencakup seluruh kebutuhan pemustaka. Meskipun layanan online dirancang untuk memberikan kemudahan akses tanpa batasan waktu dan tempat, kenyataan bahwa pengguna lebih memilih layanan offline menunjukkan adanya kebutuhan untuk

mengevaluasi kualitas layanan peminjaman online tersebut.

Sebagai respons terhadap permasalahan tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis kualitas layanan peminjaman koleksi sastra di Jaklitera dan bagaimana aspek-aspek layanan tersebut berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pemustaka. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi dampak layanan digital terhadap pengalaman pemustaka serta mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu ditingkatkan. Dengan pemahaman yang lebih mendalam, perpustakaan diharapkan dapat terus berinovasi dalam memberikan layanan yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan perkembangan era digital yang sangat cepat. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul "Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Sirkulasi Koleksi Sastra PDS H.B. Jassin Menggunakan Pendekatan WebQual (Studi Kasus: Website Jaklitera)."

II. METODE PENELITIAN

Berdasarkan jenis penelitian menurut tingkat ekspansi, penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian deskriptif. Menurut Siregar (2015), penelitian deskriptif merupakan "penelitian yang bertujuan untuk mengetahui nilai suatu variabel mandiri, baik satu variabel maupun lebih (independent), tanpa membandingkan atau menghubungkannya dengan variabel lainnya." Metode deskriptif ini digunakan untuk menyajikan dan menganalisis data secara bermakna dan komunikatif dalam menjelaskan fenomena yang ada.

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan desain survei. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan variabel diukur secara numerik dan dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu metode yang memilih responden berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam hal ini, responden yang dipilih adalah pemustaka yang pernah menggunakan layanan peminjaman di PDS H.B. Jassin maupun melalui platform Jaklitera. Instrumen pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang terdiri dari skala Likert untuk mengukur tingkat kepuasan dan persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Kuesioner ini dirancang untuk mengumpulkan data secara sistematis dan memastikan bahwa informasi yang diperoleh dapat diolah secara kuantitatif.

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder, yang

saling melengkapi dalam mendukung analisis yang dilakukan. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang diisi oleh pemustaka yang menggunakan layanan peminjaman di PDS H.B. Jassin maupun melalui platform Jaklitera. Penggunaan data primer ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi langsung terkait pengalaman dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diteliti. Sementara itu, data sekunder berperan sebagai sumber informasi tambahan yang diperoleh dari berbagai dokumen dan literatur yang relevan dengan topik penelitian. Data sekunder ini digunakan untuk memperkuat analisis dengan memberikan konteks yang lebih luas serta sebagai referensi dalam memahami lebih dalam tentang layanan perpustakaan dan aspek kualitas yang dinilai.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dan inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan data yang diperoleh, seperti distribusi frekuensi dan persentase jawaban responden. Sementara itu, analisis inferensial digunakan untuk menguji hubungan antarvariabel dan menginterpretasikan hasil penelitian secara lebih mendalam. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan temuan yang lebih akurat dan dapat diandalkan dalam mengevaluasi kualitas layanan peminjaman di PDS H.B. Jassin dan platform Jaklitera.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari 2025 setelah dilakukan seminar proposal pada bulan Januari 2025. Penelitian ini terdiri dua variabel yaitu WebQual 4.0 (X) yang memiliki indikator usability quality, information quality, service interaction quality, dan variabel kepuasan pengguna (Y). Pada pengambilan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner yang dilaksanakan menggunakan Google Form kepada pemustaka di Pusat Dokumen Sastra (PDS) HB Jassin yang merupakan populasi dalam penelitian ini. Penyebaran kuesioner menggunakan metode simple random sampling, yaitu pengambilan sampel secara acak. Selanjutnya sampel dalam penelitian ini akan diambil sebanyak 98 responden sesuai dengan perhitungan jumlah sampel yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya.

1. Website Quality (WebQual)

Website Quality (WebQual) dengan 3 indikator yaitu usability quality, information quality, service interaction quality yang termuat dalam butir pernyataan kuesioner 1 – 36. Deskripsi data mengenai Website Quality (WebQual) sebagai berikut.

a) Usability Quality

Tabel 1. Deskripsi Data Jawaban Usability Quality

Pernyataan	Skor Jawaban					Jawaban
	1	2	3	4	5	
X1	1	1	7	29	60	98
X2	0	0	7	35	56	98
X3	0	1	8	35	54	98
X4	0	3	4	40	51	98
X5	0	4	8	35	51	98
X6	1	0	5	34	58	98
X7	0	5	15	39	39	98
X8	0	2	14	47	35	98
X9	1	0	6	24	67	98
X10	0	3	25	38	32	98
X11	0	1	10	40	47	98
X12	1	0	8	43	46	98

Berdasarkan deskripsi data jawaban usability quality, pemustaka cenderung menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian yang tinggi terhadap kualitas kegunaan usability quality layanan yang diteliti. Hal ini dapat dilihat dari dominasi skor 4 (Setuju) dan 5 (Sangat Setuju) pada hampir semua pernyataan yang diajukan dalam kuesioner. Secara umum, mayoritas responden merasa bahwa layanan ini mudah digunakan, intuitif, dan memberikan pengalaman yang nyaman. Pada beberapa pernyataan, seperti Jaklitera mudah diakses kapan saja dan di mana saja (X9), sebanyak 67 responden memberikan skor 5, menandakan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap aspek tertentu dari usability. Selain itu, skor 4 juga banyak dipilih oleh responden, dengan jumlah bervariasi antara 24 hingga 47 orang di setiap pernyataan.

Meskipun demikian, terdapat sejumlah kecil responden yang memberikan skor 3 (Netral), dengan jumlah yang berkisar antara 4 hingga 25 orang di berbagai pernyataan. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada sebagian pengguna yang merasa bahwa

layanan cukup baik tetapi belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka. Adapun skor 2 (Kurang Setuju) dan 1 (Tidak Setuju) hanya diberikan oleh segelintir responden, yang menunjukkan bahwa hanya sedikit pengguna yang merasa kesulitan atau kurang puas dengan layanan yang ada. Secara keseluruhan, hasil ini menggambarkan bahwa layanan memiliki tingkat kegunaan yang tinggi, di mana sebagian besar pengguna merasa nyaman dalam mengakses dan menggunakannya. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang dapat diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna, terutama bagi mereka yang memberikan skor di bawah 4.

b) Information Quality

Tabel 2. Deskripsi Data Jawaban Information Quality

Pernyataan	Skor Jawaban					Jawaban
	1	2	3	4	5	
X13	0	1	18	48	31	98
X14	0	3	13	44	38	98
X15	1	0	21	42	34	98
X16	0	4	20	37	37	98
X17	0	0	13	46	39	98
X18	1	1	10	45	41	98
X19	0	0	12	41	45	98
X20	0	0	10	51	37	98
X21	0	2	10	44	42	98
X22	0	0	13	44	41	98
X23	0	0	7	43	48	98
X24	0	1	10	42	45	98

Berdasarkan hasil analisis data, kualitas informasi (information quality) dalam layanan yang diteliti mendapatkan penilaian yang mayoritas positif dari responden. Hal ini tercermin dari dominasi skor 4 (Setuju) dan 5 (Sangat Setuju) pada hampir semua pernyataan yang diajukan. Sebagian besar responden menilai bahwa informasi yang disediakan dalam layanan ini akurat, relevan, mudah dipahami, dan cukup lengkap. Pada beberapa pernyataan, seperti Jaklitera menyajikan informasi dengan cara yang mudah di baca dan dipahami (X23) dan Tata letak informasi di Jaklitera memudahkan saya dalam memahami isinya (X24), skor 5 (Sangat Setuju) dipilih oleh 48 dan 45 responden,

menunjukkan bahwa banyak pengguna sangat puas dengan kualitas informasi yang diberikan. Selain itu, skor 4 juga cukup mendominasi, dengan jumlah responden berkisar antara 37 hingga 51 orang, menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna menganggap informasi dalam layanan ini sudah memadai.

Di sisi lain, terdapat sejumlah kecil responden yang memilih skor 3 (Netral), dengan jumlah berkisar antara 7 hingga 21 orang pada berbagai pernyataan. Hal ini mengindikasikan bahwa ada beberapa pengguna yang merasa kualitas informasi masih bisa ditingkatkan. Skor 2 (Kurang Setuju) dan 1 (Tidak Setuju) hanya dipilih oleh segelintir responden, menunjukkan bahwa hanya sedikit pengguna yang merasa informasi yang tersedia kurang memadai atau sulit dipahami. Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa layanan memiliki kualitas informasi yang baik, dengan mayoritas pengguna merasa puas terhadap keakuratan dan kelengkapan informasi yang diberikan. Namun, masih terdapat peluang untuk perbaikan, terutama dalam memastikan bahwa informasi yang disediakan lebih jelas dan lebih mudah diakses oleh semua pengguna.

c) Service Interaction Quality

Tabel 3. Deskripsi Data Jawaban Service Interaction Quality

Pernyataan	Skor Jawaban					Jawaban
	1	2	3	4	5	
X25	0	0	11	44	43	98
X26	0	2	12	49	35	98
X27	1	2	17	34	44	98
X28	0	3	20	33	42	98
X29	0	5	14	35	44	98
X30	1	6	17	31	43	98
X31	0	2	8	41	47	98
X32	1	4	31	30	32	98
X33	0	0	13	33	52	98
X34	1	1	18	35	43	98
X35	0	2	15	43	38	98
X36	0	1	6	36	55	98

Berdasarkan hasil analisis data, kualitas layanan (service quality) mendapatkan evaluasi yang sebagian besar positif dari responden. Hal ini terlihat dari dominasi skor 4 (Setuju) dan 5 (Sangat Setuju) pada berbagai pernyataan, yang menunjukkan bahwa

mayoritas pengguna merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan. Sebagian besar pernyataan mendapatkan skor 5 (Sangat Setuju) dengan jumlah responden berkisar antara 35 hingga 55 orang. Pernyataan Jaklitera membuat saya tertarik untuk menggunakan layanan yang tersedia (X36) memiliki jumlah skor 5 tertinggi (55 responden), yang menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi dibandingkan pernyataan lainnya. Skor 4 (Setuju) juga mendominasi, dengan jumlah responden yang memilih kategori ini berkisar antara 30 hingga 49 orang, menunjukkan bahwa layanan dinilai baik oleh sebagian besar pengguna.

Namun, terdapat beberapa responden yang memberikan skor 3 (Netral), dengan jumlah berkisar antara 6 hingga 20 orang pada berbagai pernyataan. Hal ini menunjukkan bahwa ada sebagian kecil pengguna yang merasa layanan masih bisa ditingkatkan. Selain itu, skor 2 (Kurang Setuju) dan 1 (Tidak Setuju) hanya dipilih oleh segelintir responden, dengan jumlah yang relatif kecil (maksimal 6 responden), yang menandakan bahwa hanya sedikit pengguna yang merasa layanan kurang memuaskan. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berada pada tingkat yang baik, dengan mayoritas responden menyatakan kepuasan terhadap aspek-aspek yang diukur. Namun, masih terdapat peluang untuk meningkatkan layanan lebih lanjut guna memastikan pengalaman pengguna yang lebih optimal.

d) Kepuasan Pengguna

Tabel 4. Deskripsi Data Jawaban Kepuasan Pengguna

Pernyataan	Skor Jawaban					Jawaban
	1	2	3	4	5	
Y1	0	1	12	43	42	98
Y2	1	1	6	49	41	98
Y3	0	1	13	38	46	98
Y4	0	0	12	31	55	98
Y5	0	2	8	36	52	98
Y6	0	1	7	31	59	98
Y7	0	2	11	35	50	98
Y8	0	0	8	32	58	98
Y9	0	1	12	34	51	98
Y10	0	2	15	33	48	98

Berdasarkan data yang diperoleh, variabel kepuasan pengguna menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan yang diberikan. Hal ini ditunjukkan oleh dominasi skor 4 (Setuju) dan 5 (Sangat Setuju) dalam jawaban responden. Mayoritas responden memberikan skor 5 (Sangat Setuju), dengan jumlah berkisar antara 41 hingga 59 orang pada setiap pernyataan. Pernyataan Jaklitera membantu saya menghemat waktu dalam proses peminjaman koleksi (Y6) memiliki jumlah skor 5 tertinggi (59 responden), yang menandakan tingkat kepuasan yang sangat tinggi pada aspek tersebut. Selain itu, skor 4 (Setuju) juga banyak dipilih, dengan jumlah responden yang berkisar antara 31 hingga 49 orang, menunjukkan bahwa pengguna secara umum merasa puas dengan layanan yang diterima.

Sementara itu, beberapa responden memberikan skor 3 (Netral), dengan jumlah yang bervariasi antara 6 hingga 15 orang. Ini mengindikasikan bahwa terdapat sebagian kecil pengguna yang merasa layanan cukup baik, tetapi masih memiliki beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Skor 2 (Kurang Setuju) dan 1 (Tidak Setuju) hanya diberikan oleh sedikit responden, dengan jumlah maksimal 2 orang pada setiap pernyataan. Hal ini menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil pengguna yang merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan. Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna berada pada tingkat yang sangat baik, dengan mayoritas responden merasa puas dan sangat puas terhadap layanan yang diterima. Namun, masih ada ruang untuk perbaikan guna memastikan kepuasan yang lebih merata di seluruh aspek layanan.

2. Uji Persyaratan Analisis

a) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas dan variabel terikat dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Jika lihat pada tabel di bawah yang dilakukan dengan uji One Sample Kalmogorov Smirnov.

Tabel 5. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.69448958
Most Extreme Differences	Absolute		.072
	Positive		.072
	Negative		-.043
Test Statistic			.072
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		.230
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.219
		Upper Bound	.241

a. Test distribution is Normal.

Diketahui pada tabel One Sample Kalmogorov Smirnov tes nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0.200 artinya Sig. lebih besar dari 0,05 yang menandakan bahwa distribusi model regresi bersifat normal dan layak digunakan untuk memprediksi variabel bebas. Pengukuran kualitas website layanan sirkulasi dan variabel terikat yaitu kepuasan pengguna.

b) Uji Linearitas

Uji linearitas berfungsi untuk mengetahui bentuk hubungan variabel bebas dan variabel terikat.

Tabel 6. Uji Linearitas User Satisfaction*Usability Quality

ANOVA Table						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
User Satisfaction * Usability Quality	Between Groups	2195.444	21	104.545	8.312	<.001
	Linearity	1645.079	1	1645.079	130.798	<.001
	Deviation from Linearity	550.365	20	27.518	2.188	.008
	Within Groups	955.872	76	12.577		
	Total	3151.316	97			

Pada tabel hasil uji linearitas menunjukkan Sig. Deviation from Linearity 0.008. karena nilai Sig. Deviation from Linearity 0.008 lebih dari 0,05, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan linear antara Usability Quality terhadap User Satisfaction.

Tabel 7. Uji Linearitas User Satisfaction*Information Quality

ANOVA Table						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
User Satisfaction * Information Quality	Between Groups	2458.542	22	111.752	12.098	<.001
	Linearity	2152.635	1	2152.635	233.045	<.001
	Deviation from Linearity	305.907	21	14.567	1.577	.078
	Within Groups	692.774	75	9.237		
	Total	3151.316	97			

Pada tabel hasil uji linearitas menunjukkan Sig. Deviation from Linearity 0.078. karena nilai Sig. Deviation from Linearity 0.078 lebih dari 0,05, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan linear antara Information Quality terhadap User Satisfaction.

Tabel 8. Uji Linearitas User Satisfaction*Service Interaction Quality

ANOVA Table						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
User Satisfaction * Service Interaction Quality	Between Groups	1989.208	23	86.487	5.507	<.001
	Linearity	1656.411	1	1656.411	105.476	<.001
	Deviation from Linearity	332.797	22	15.127	.963	.518
	Within Groups	1162.108	74	15.704		
	Total	3151.316	97			

Pada tabel hasil uji linearitas menunjukkan Sig. Deviation from Linearity 0.518. karena nilai Sig. Deviation from Linearity 0.518 lebih dari 0,05, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan linear antara Interaction Quality terhadap User Satisfaction.

B. Pembahasan

Pada bagian pembahasan ini, akan dijelaskan secara tertulis mengenai penjelasan dari analisis data yang sebelumnya telah dilakukan mengenai kepuasan pengguna dalam proses layanan sirkulasi Jaklitera di PDS HB Jassin. Variabel WebQual yang memiliki tiga indikator yaitu Usability Quality, Information Quality, dan kepuasan pengguna yang diukur dengan teori Setyawan

& Atapukan (2018). Website Quality atau WebQual merupakan suatu pengukuran yang digunakan untuk menilai seberapa baik sebuah situs web dalam memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya. Konsep ini sering dievaluasi berdasarkan beberapa aspek sebagai berikut.

1. Usability Quality

Hasil analisis usability quality menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kemudahan penggunaan layanan yang diteliti. Dominasi skor 4 (Setuju) dan 5 (Sangat Setuju) mengindikasikan bahwa layanan ini dianggap intuitif, mudah diakses, dan memberikan pengalaman yang nyaman bagi pengguna. Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Tarwoto & Ma'arifah Windiya (2025) menyatakan bahwasanya website memiliki kegunaan yang tinggi, mudah digunakan, interaksi yang jelas, navigasi yang sederhana, konten yang relevan, memberikan wawasan, alamat website yang mudah diakses, serta tampilan yang menarik dan mudah dipahami. Temuan ini sejalan dengan konsep usability dalam model WebQual, yang menekankan bahwa suatu layanan digital harus memiliki antarmuka yang mudah dipahami dan dapat digunakan secara efektif oleh pengguna.

Tingginya skor pada pernyataan seperti Jaklitera mudah diakses kapan saja dan di mana saja (X9) menunjukkan bahwa layanan ini sudah memenuhi ekspektasi sebagian besar pengguna dalam aspek aksesibilitas dan kenyamanan. Namun, masih terdapat responden yang memberikan skor netral (3), serta sebagian kecil yang memberikan skor 2 (Kurang Setuju) dan 1 (Tidak Setuju). Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun usability secara umum sudah baik, masih ada aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk memastikan pengalaman pengguna yang lebih optimal.

Dalam konteks pengembangan layanan berbasis WebQual, temuan ini menjadi landasan penting untuk evaluasi lebih lanjut, khususnya dalam mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh pengguna yang merasa layanan ini belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka. Aspek seperti peningkatan desain antarmuka, penyederhanaan proses navigasi, atau optimalisasi aksesibilitas dapat menjadi fokus utama

dalam upaya meningkatkan usability secara keseluruhan.

2. Information Quality

Berdasarkan hasil analisis data, kualitas informasi dalam layanan Jaklitera secara umum mendapat respons positif dari mayoritas responden. Hal ini terlihat dari dominasi skor 4 (Setuju) dan 5 (Sangat Setuju) pada hampir semua aspek yang dinilai. Sebagian besar responden menilai bahwa informasi yang disajikan dalam layanan ini akurat, relevan, mudah dipahami, dan cukup lengkap. Misalnya, pada aspek keterbacaan dan kemudahan pemahaman informasi (X23) serta tata letak informasi yang membantu pemahaman pengguna (X24), skor 5 (Sangat Setuju) diberikan oleh masing-masing 48 dan 45 responden. Hal ini menunjukkan bahwa banyak pengguna merasa puas terhadap cara informasi ditampilkan dalam layanan ini.

Hal ini serupa dengan penelitian Warat & Zuraidah (2023) yang menjelaskan kualitas informasi yang disediakan oleh website menjadi faktor kedua yang berperan dalam meningkatkan kepuasan anggota. Informasi yang diberikan melalui layanan ini dinilai relevan dengan kebutuhan pengguna, serta memiliki tingkat akurasi yang tinggi, disampaikan dengan jelas, dan dapat dipercaya. Selain itu, informasi yang tersedia juga disajikan secara detail, selalu diperbarui (up to date), serta ditampilkan dalam format yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Selain itu, skor 4 (Setuju) juga cukup mendominasi, dengan jumlah responden yang berkisar antara 37 hingga 51 orang untuk berbagai pernyataan. Data ini mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna menilai informasi yang tersedia dalam layanan ini sudah cukup baik.

Namun, masih terdapat beberapa responden yang memilih skor 3 (Netral), dengan jumlah berkisar antara 7 hingga 21 orang di berbagai pernyataan. Hal ini menunjukkan bahwa ada sebagian pengguna yang merasa bahwa kualitas informasi masih bisa ditingkatkan lebih lanjut. Sementara itu, skor 2 (Kurang Setuju) dan 1 (Tidak Setuju) hanya diberikan oleh segelintir responden, yang mengindikasikan bahwa hanya sedikit pengguna yang merasa informasi yang

disediakan kurang memadai atau sulit dipahami.

Secara keseluruhan, hasil ini menggambarkan bahwa layanan Jaklitera telah memiliki kualitas informasi yang baik, dengan mayoritas pengguna merasa puas terhadap keakuratan, relevansi, dan kelengkapan informasi yang diberikan. Meski demikian, masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan untuk memastikan bahwa informasi yang tersedia lebih jelas, terstruktur, dan lebih mudah diakses oleh seluruh pengguna.

3. Service Interaction Quality

Berdasarkan hasil analisis data, kualitas layanan (service interaction quality) dalam layanan yang diteliti memperoleh mayoritas penilaian positif dari responden. Hal ini ditunjukkan oleh dominasi skor 4 (Setuju) dan 5 (Sangat Setuju) pada berbagai pernyataan, yang mencerminkan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Sebagian besar pernyataan mendapatkan skor 5 (Sangat Setuju) dari 35 hingga 55 responden, dengan pernyataan "Jaklitera membuat saya tertarik untuk menggunakan layanan yang tersedia" (X36) memperoleh jumlah skor 5 tertinggi, yakni 55 responden, menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dibandingkan pernyataan lainnya. Skor 4 (Setuju) juga banyak dipilih oleh responden, dengan jumlah berkisar antara 30 hingga 49 orang, yang mengindikasikan bahwa layanan ini secara umum dinilai baik oleh mayoritas pengguna.

Seperti pada penelitian Ineke Mayliningrum Nst et al. (2024) pada indikator ini dijelaskan bahwa, website ini dinilai memiliki reputasi yang baik, terutama dalam pengelolaan perpustakaanannya serta kinerja yang optimal. Hal ini memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi yang mereka butuhkan dengan mudah, sekaligus memberikan pemahaman bahwa website ini memiliki kredibilitas yang tinggi. Dengan demikian, website ini tidak dapat dikategorikan sebagai situs yang tidak bertanggung jawab terhadap isi yang disajikan.

Meskipun demikian, terdapat beberapa responden yang memberikan skor 3 (Netral), dengan jumlah berkisar antara 6 hingga 20 orang pada berbagai pernyataan.

Hal ini menunjukkan bahwa masih ada sebagian kecil pengguna yang merasa bahwa kualitas layanan bisa lebih ditingkatkan. Selain itu, skor 2 (Kurang Setuju) dan 1 (Tidak Setuju) hanya diberikan oleh sejumlah kecil responden, dengan jumlah maksimal 6 orang, yang mengindikasikan bahwa hanya sedikit pengguna yang merasa kurang puas terhadap layanan yang tersedia. Secara keseluruhan, hasil analisis ini menunjukkan bahwa layanan memiliki kualitas yang baik, dengan mayoritas pengguna merasa puas terhadap aspek-aspek yang diukur. Namun, masih terdapat ruang untuk perbaikan guna meningkatkan pengalaman pengguna secara lebih optimal.

4. Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil analisis, tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan menunjukkan hasil yang sangat positif. Mayoritas responden memberikan penilaian tinggi, dengan dominasi skor 4 (Setuju) dan 5 (Sangat Setuju) pada berbagai pernyataan. Skor 5 (Sangat Setuju) dipilih oleh 41 hingga 59 responden pada setiap pernyataan, dengan pernyataan "Jaklitera membantu saya menghemat waktu dalam proses peminjaman koleksi" (Y6) memperoleh skor 5 terbanyak, yaitu 59 responden. Hal ini mencerminkan bahwa aspek efisiensi layanan dalam proses peminjaman menjadi faktor yang paling diapresiasi oleh pengguna. Selain itu, skor 4 (Setuju) juga banyak dipilih oleh responden, dengan jumlah berkisar antara 31 hingga 49 orang, menunjukkan bahwa secara umum, layanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi mayoritas pengguna.

Seperti pada penelitian Manik Agnes et al. (2017) Kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara bersamaan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Kemudahan akses dan navigasi dalam layanan (usability quality) membuat pengguna merasa nyaman dalam menggunakannya, sementara informasi yang akurat, relevan, dan mudah dipahami (information quality) memastikan bahwa pengguna dapat memperoleh informasi yang mereka butuhkan dengan efisien. Selain itu, interaksi dan kualitas layanan yang baik

(service interaction quality) meningkatkan pengalaman pengguna, yang tercermin dari tingginya tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Kombinasi dari ketiga aspek ini menciptakan pengalaman yang optimal, di mana mayoritas pengguna merasa puas dan terbantu dengan layanan yang tersedia.

Di sisi lain, terdapat sebagian kecil responden yang memberikan skor 3 (Netral), dengan jumlah bervariasi antara 6 hingga 15 orang. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun layanan sudah cukup baik, masih ada beberapa aspek yang dapat ditingkatkan untuk memberikan pengalaman yang lebih optimal bagi pengguna. Sementara itu, skor 2 (Kurang Setuju) dan 1 (Tidak Setuju) hanya dipilih oleh segelintir responden, dengan jumlah maksimal dua orang pada setiap pernyataan, yang menunjukkan bahwa ketidakpuasan terhadap layanan sangat minim.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berada pada tingkat yang sangat baik, dengan mayoritas responden merasa puas hingga sangat puas terhadap layanan yang diterima. Meskipun demikian, masih terdapat ruang untuk perbaikan guna memastikan bahwa semua aspek layanan dapat lebih optimal dan merata dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Hasil pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi Jaklitera dengan pendekatan WebQual menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif. Dimensi usability quality menegaskan bahwa layanan ini mudah digunakan, intuitif, dan memberikan pengalaman yang nyaman. Pada aspek information quality, pengguna merasa informasi yang disajikan akurat, relevan, dan lengkap. Sementara itu, service interaction quality juga mendapat apresiasi tinggi, mencerminkan kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan. Beberapa responden mengungkapkan bahwa kendala teknis, seperti aksesibilitas sistem yang terkadang lambat serta keterbatasan fitur pencarian koleksi, masih menjadi hambatan dalam pengalaman pengguna.

Selain itu, interaksi layanan dengan pengguna secara daring masih dapat dioptimalkan untuk meningkatkan responsivitas dan kemudahan dalam mendapatkan bantuan.

Berdasarkan temuan ini, disarankan agar pengelola Jaklitera melakukan evaluasi teknis untuk meningkatkan stabilitas platform serta memperbarui fitur pencarian agar lebih efisien. Selain itu, peningkatan sistem dukungan pengguna, seperti layanan live chat atau panduan interaktif, dapat membantu meningkatkan kualitas interaksi dan kenyamanan pemustaka dalam menggunakan layanan ini. Dengan perbaikan pada aspek-aspek tersebut, Jaklitera dapat semakin mendukung pengalaman peminjaman yang lebih efektif dan efisien bagi pengguna. Temuan ini menjadi dasar bagi beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan Jaklitera secara menyeluruh, sebagaimana akan dibahas pada bagian saran berikutnya.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, penulis mengajukan beberapa saran kepada pihak terkait dalam penelitian ini, yaitu untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara lebih merata, beberapa perbaikan dapat dilakukan. Dalam aspek kualitas kegunaan, pengoptimalan antarmuka dan navigasi yang lebih intuitif dapat membantu pengguna yang masih merasa kurang familiar dengan layanan. Pada aspek kualitas informasi, perlu dilakukan evaluasi terhadap cara penyajian informasi agar semakin jelas, mudah dipahami, dan lebih komprehensif. Sementara itu, dalam aspek kualitas layanan, peningkatan responsivitas dan efektivitas layanan pelanggan dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna. Dengan melakukan perbaikan pada aspek-aspek ini, diharapkan layanan Jaklitera dapat semakin meningkatkan kepuasan pengguna secara menyeluruh.

DAFTAR RUJUKAN

- D. B. Napitupulu. (2016). Evaluasi Kualitas Website Universitas Xyz Dengan Pendekatan Webqual [Evaluation Of Xyz University Website Quality Based On Webqual Approach]. Buletin Pos Dan Telekomunikasi.
- Della Anggraini, S., Husaein, A., & Ilmu Komputer, F. (2022). Jurnal Manajemen Teknologi Dan

- Sistem Informasi (Jms) Perancangan Sistem Informasi Perpustakaan Pada Smp Pgri 4 Kota Jambi Berbasis Web. [Http://Ejournal.Unama.Ac.Id/Index.Php/Imms](http://Ejournal.Unama.Ac.Id/Index.Php/Imms)
- Hartanti, G. J., Setiawan, F., & Priyawati, D. (2022). Sistem Informasi Pengelolaan Data Perpustakaan Berbasis Web Di Smp Muhammadiyah 4 Surakarta. [Http://Journals2.Ums.Ac.Id/Index.Php/Abditeknoyasa/](http://Journals2.Ums.Ac.Id/Index.Php/Abditeknoyasa/)
- Ineke Mayliningrum Nst, Neila Susanti, & Franindya Purwaningtyas. (2024). Evaluasi Kualitas Website Perpustakaan Universitas Muslim Nusantara Alwashliyah Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Lencana: Jurnal Inovasi Ilmu Pendidikan*, 2(2), 240–251. [Https://Doi.Org/10.55606/Lencana.V2i2.3660](https://doi.org/10.55606/Lencana.V2i2.3660)
- Manik Agnes, Irma Salamah, & Eka Susanti. (2017). Pengaruh Metode Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya. *Jurnal Elektro Telekomunikasi Terapan*.
- Siregar, S. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & Spss. Prenadamedia Group.
- Tarwoto, & Ma'arifah Windiya. (2025). Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi Analisis Dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Menggunakan Kombinasi Metode Technology Acceptance Model (Tam) Dan Webqual 4.0 Terhadap Sistem Informasi Online Berbasis Website Analysis And Evaluation Of User Satisfaction Using A Combination Of Technology Acceptance Model (Tam) And Webqual 4.0 Methods For Website-Based Online Information Systems. [Http://Sistemasi.Ftik.Unisi.Ac.Id](http://Sistemasi.Ftik.Unisi.Ac.Id)
- Wahyuni, S., Sari, R. M., Zen, M., & Praja Kelana, M. (2023). Implementasi Sistem Informasi E-Library Berbasis Web Pada Perpustakaan Sma N 1 Binjai The Implementation Of Information System On Web-Based E-Library In The Library Of Sma N 1 Binjai. *Journal Of Information Technology And Computer Science (Intecoms)*, 6(1).
- Warat, A., & Zuraidah, E. (2023). Klik: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer Analisa Kualitas Website Keanggotaan Perpustakaan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Media Online*, 4(2), 841–853. [Https://Doi.Org/10.30865/Klik.V4i2.1079](https://doi.org/10.30865/Klik.V4i2.1079)