

PERSEPSI MAHASISWA TERDAHAP KUALITAS LAYANAN REFERENSI VIRTUAL PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA DI ERA COVID-19

Dyah Puspitasari, Benayya Sintia A.W, Salma Nia Fajrin P, Roudhotul Nurul I.

Universitas Airlangga

dyah.srirahayu@vokasi.unair.ac.id, Sintabenayya@gmail.com, salmania2906@gmail.com,
roudhotuln28@gmail.com

Abstrak

Universitas Airlangga merupakan salah satu lembaga pendidikan tinggi negeri yang bergerak di bidang jasa pelayanan pendidikan. Perpustakaan Universitas Airlangga menerapkan layanan Referensi Virtual untuk memenuhi kebutuhan intelektual para penggunanya. Dalam mengetahui bagaimana persepsi perlu dilakukan pengukuran kualitas menggunakan metode e-Servqual berdasarkan lima dimensi yang ada pada e-Servqual makalah ini untuk mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa Universitas Airlangga pada layanan referensi virtual yang diberikan oleh Perpustakaan Universitas Airlangga selama pandemi covid-19. Makalah ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan metode pengumpulan data dengan menyebarkan kuisioner servqual menggunakan google form. Hasil menunjukkan rata rata nilai yang diperoleh dari kuisioner servqual yang dibagikan meliputi Tangible (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati) dalam layanan referensi virtual yang diberikan Perpustakaan Universitas Airlangga, persepsi mahasiswa sebagai pengguna layanan selama masa pandemi covid memasuki range “Baik”. Dengan memberikan bukti persepsi mahasiswa sebagai pengguna layanan referensi virtual selama pandemi COVID-19.

Kata kunci : Persepsi, Layanan Referensi Virtual, Pandemi, Covid-19, Perpustakaan Perguruan Tinggi

Airlangga University is one of the state higher education institutions engaged in education services. Airlangga University Library applies Virtual Reference Services to meet the intellectual needs of its users. In order to determine the perception, quality measurement using the e-Servqual method based on the five dimensions of e-Servqual is necessary. This paper aims to determine the perception of Airlangga University students on virtual reference services provided by Airlangga University Library during the COVID-19 pandemic. This study uses quantitative research methods and data collection by distributing servqual questionnaires using Google Forms. The results show that the average value obtained from the servqual questionnaire distributed, which includes Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy in virtual reference services provided by Airlangga University Library, is within the "good" range. By providing evidence of student perceptions as users of virtual reference services during the COVID-19 pandemic.

Keywords: Perception, Virtual Reference Services, Pandemic, Covid-19, Higher Education Library.

PENDAHULUAN

Pada masa pandemi saat ini mungkin mahasiswa bertanya-tanya bagaimana keadaan perpustakaan dan layanan perpustakaan dipengaruhi oleh COVID 19. Sebagai tempat penting demi pemenuhan kebutuhan informasi selama perkuliahan. Perpustakaan tetap menyediakan layanan online untuk dosen dan mahasiswa dengan bantuan platform jaringan dan teknologi informasi saat perpustakaan ditutup. Studi ini mensurvei bagaimana persepsi mahasiswa terhadap layanan referensi virtual di masa pandemi covid-19. Sebelumnya, banyak layanan referensi yang berbentuk koleksi cetak dan bisa hanya dapat diakses secara fisik atau di perpustakaan; Namun, layanan referensi saat ini lebih banyak kompleks dengan munculnya berbagai jenis sumber informasi online. Keadaan ini menghadirkan tantangan bagi pustakawan referensi di mana era digital sangat mempengaruhi pengguna proses penemuan informasi (Sowards, 2003). Peran Layanan referensi sangat penting dalam mendukung pencarian informasi untuk kegiatan penelitian dilakukan oleh civitas akademika (Delaney & Bates, 2017). Referensi layanan itu Awalnya hanya mengandalkan koleksi fisik berubah menjadi layanan perpustakaan jarak jauh yang ditawarkan 24 jam waktu layanan melalui perpustakaan virtual. Perubahan ini dalam layanan referensi dan informasi mengikuti perkembangan informasi yang ada dan pengguna itu sendiri. Dengan bantuan informasi teknologi dan perubahan dalam praktek layanan referensi, juga dapat memperluas perpustakaan layanan dan memberikan pengalaman baru bagi pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan (Hockey, 2016). Lalu, Proses interaksi referensi melibatkan menunjukkan kepada pengguna strategi terbaik untuk memecahkan masalah yang disajikan. Apalagi pustakawan terkadang menawarkan strategi daripada sumber

husus untuk akademisi mereka pelanggan. Dari hasil tersebut terlihat bahwa tatap muka adalah referensi yang disukai layanan di antara pustakawan. Kebanyakan dari mereka merasakan interaksi f2f itu lebih efektif dan mendidik. Dengan adanya layanan referensi virtual ini dapat memudahkan bagi seluruh civitas akademika guna mengetahui informasi apa saja yang bisa didapatkan. Perpustakaan menyediakan layanan referensi virtual dengan menggunakan beragam metode yang mereka miliki untuk berinteraksi secara virtual. Berbagai upaya media digunakan untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan referensi virtual. Secara khusus, peserta mengungkapkan preferensi untuk mode komunikasi yang bersifat pribadi, informal, dianggap aman dan terjamin serta percakapan. Pengguna menghargai metode yang cepat dan mudah digunakan (sinkron dan nyaman), memiliki aspek relasional tertentu (pribadi tetapi tidak terlalu pribadi, informal, percakapan dan dengan mana mereka merasa aman menggunakan) dan disesuaikan dengan perangkat seluler (Mawhinney, T, 2020). Perpustakaan harus menemukan keseimbangan antara pustakawan referensi manusia dan virtual mereka dengan mendesain ulang praktik kerja untuk memanfaatkan kekuatan yang dimiliki masing-masing. Tujuan akhir pustakawan referensi virtual bukan untuk menggantikan manusia atau interaksi manusia tatap muka tetapi untuk menyederhanakan pekerjaan referensi Departemen (Vincze, J, 2017).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data berupa angka. Data penelitian yang berupa angka dan dari angka yang diperoleh akan dianalisis lebih lanjut. Jenis penelitian yang akan kami gunakan bersifat deskriptif. Metode

Penelitian Deskriptif adalah suatu metode dalam penelitian status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang (Nasir 2002:61). Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei.

HASIL DAN DISKUSI

Karakteristik responden dalam penelitian ini antara lain berdasarkan jenis kelamin, fakultas, angkatan, dan media layanan referensi virtual yang digunakan. Pembagian Karakteristik responden dapat dilihat pada tabel diatas. Berdasarkan tabel diatas menunjukkan mayoritas pengguna layanan adalah perempuan dan presentase terbesar terdapat pada mahasiswa vokasi angkatan 2018. Media yang diminati oleh pengguna atau mahasiswa Universitas Airlangga adalah Instagram.

	Variabel	Frekuensi	Presentase
Jenis Kelamin	Laki –laki	13	22,4
	Perempuan	45	77,6
Fakultas	Ekonomi dan Bisnis	2	3,4
	Ilmu Budaya	2	3,4
	Ilmu Sosial dan Ilmu	1	1,7
	Kedokteran Gigi	2	3,4
	Kedokteran hewan	1	1,7
	Keperawatan	3	5,2
	Kesehatan Masyarakat	1	1,7
	Pasca Sarjana	1	1,7
	Psikologi	1	1,7
	Sains dan Teknologi	2	3,4
Angkatan	Vokasi	42	72,4
	2016	2	3,4
	2017	10	17,2
	2018	39	67,2
	2019	2	3,4
	2020	9	15,6
Media yang digunakan	Email	8	13,8
	Instagram	33	56,9
	Twitter	4	6,9
	Whatsapp	13	22,4

Bukti fisik (Tangibility)	TP	KP	CP	P	SP	Jumlah	Rata-Rata
Pepustakaan menyediakan fasilitas layanan referensi virtual yang memadai	1	1	25	26	5	58	3,57
Petugas layanan referensi mudah dihubungi ketika anda membutuhkan bantuan	1	3	29	20	5	58	3,43
Sumber rujukan online yang diberikan sesuai dengan kebutuhan	2	1	23	28	4	58	3,53
	Rata-Rata						3,51

Tabel diatas merupakan tabel persepsi mahasiswa terhadap layanan referensi virtual berdasar indikator Bukti Fisik (Tangibility). Seperti yang sudah dijelaskan pada pembahasan sebelumnya, indikator Bukti Fisik (Tangibility) memuat kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya, pada khalayak umum. Hal ini memuat berbagai fasilitas, yang diberikan pada layanan referensi virtual Universitas Airlangga kepada para penggunanya. Atau, mudahnya apakah fasilitas yang diberikan sudah memenuhi persepsi pengguna layanan referensi virtual tersebut.

Berdasarkan data dari tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata hasil didapatkan sebesar 3,51. Angka tersebut termasuk dalam range skala 3,4 – 4,2 yang termasuk dalam kategori “PUAS”, berdasarkan data diatas didapati bahwa kebanyakan pengguna sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan referensi. Namun, adapun juga rata-rata hasil paling kecil didapatkan oleh indikator Petugas layanan referensi mudah dihubungi ketika anda membutuhkan bantuan, yaitu sebesar 3,43 meskipun angka tersebut masih termasuk dalam range skala puas.

Maka dari itu, seperti yang di definisikan Zeithaml dan Bitner (2013:278) bukti fisik sebagai berikut, “Physical evidence as the environment in which the service is delivered and in which the firm and the customer interact, and any tangible commodities that facilitate performance or communication of the service”. Artinya bukti fisik adalah suatu lingkungan yang dapat menyampaikan jasa, dan tempat dimana suatu perusahaan dan konsumennya berinteraksi, dengan difasilitasi oleh berbagai wujud apapun demi mendukung, dan mengkomunikasikan jasa, dan kinerja perusahaan tersebut. Berdasarkan dari pernyataan ter-

sebut kami dapat menemukan bahwa petugas layanan referensi, akan lebih baik apabila mereka dapat meningkatkan lagi pelayanannya, dari berbagai sudut. Seperti halnya, kemudahan saat dihubungi pengguna dikala memerlukan bantuan, ataupun dalam memberikan layanan, dan fasilitas untuk pengguna, hingga dalam memberikan hasil, dan jawaban untuk para pengguna layanan referensi virtual.

Keandalan (Reliability)	TP	KP	CP	P	SP	Jumlah	Rata-Rata
Petugas layanan referensi memahami pertanyaan atau permintaan tentang koleksi referensi anda dengan baik	2	1	25	25	5	58	3,52
Hasil pertanyaan atau permintaan sesuai dengan harapan anda	1	1	27	22	7	58	3,57
Ketepatan petugas layanan referensi dalam menepati janji	1	2	25	27	3	58	3,50
Rata-Rata							3,53

Berdasarkan tabel diatas, didapati bahwa Keandalan (Reability) mendapatkan hasil rata-rata yang memuaskan yaitu sebesar 3,53, yang termasuk dalam range skala 3,4 – 4,2 yang termasuk dalam kategori “PUAS”. Nilai rata-rata yang didapat setiap indikator dapat dikatakan memiliki selisih sedikit antar indikator dan tiap indikator mendapatkan range skala yang sama yaitu 3,4 – 4,2 dan termasuk pada kategori yang sama pula, yaitu puas.

Lupiyoadi (2006) mengatakan bahwa Keandalan (Reability), yaitu kemampuan dari perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa Keandalan (Reability) merupakan dimensi yang cukup vital, dan berpengaruh dalam efektifitas pada layanan referensi virtual ini. Dikarenakan dimensi ini juga memegang peran penting dalam kelangsungan layanan. Melalui dimensi ini, pengguna juga dapat menilai bagaimana petugas dapat memberikan pelayanannya terhadap para penggunanya. Bagaimana juga cara petugas memperlakukan penggunanya, dan bagaimana petugas memandang penggunanya. Oleh karena itu, dengan hasil rata-rata yang telah didapat,

kami menemukan bahwa para pengguna puas terhadap layanan yang diberikan petugas terhadap penggunanya. Dengan begitu, petugas perpustakaan lebih baik meningkatkan lagi kinerja mereka dalam memberikan pelayanan yang optimal. Supaya dapat memberikan hasil yang lebih baik terhadap pengguna.

Daya tanggap (Responsiveness)	TP	KP	CP	P	SP	Jumlah	Rata-Rata
Antusiasme petugas layanan referensi terhadap kendala yang dimiliki dalam penelusuran	0	2	25	24	7	58	3,62
Kecepatan petugas layanan referensi dalam merespon kebutuhan	1	3	25	25	4	58	3,48
Kemampuan petugas layanan referensi dalam menangani keluhan pemustaka	0	3	24	24	7	58	3,60
Rata-Rata							3,57

Tabel diatas menunjukkan bahwa penilaian persepsi pemustaka terkait layanan indikator daya tanggap (responsiveness) dengan hasil rata-rata 3,57 yang artinya pemustaka puas dengan layanan virtual. Dalam layanan referensi virtual ini, para peneliti telah melakukan penelitian dan pengamatan melalui pengambilan data menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner, dengan menggunakan platform Google form.

Dilihat dari tabel diatas indikator yang paling tinggi terjadi pada Antusiasme petugas layanan referensi terhadap kendala yang dimiliki dalam penelusuran yaitu rata-rata 3,62. Selanjutnya Kemampuan petugas layanan referensi dalam menangani keluhan pemustaka yaitu rata-rata 3,60. Dan yang terakhir indikator kecepatan petugas layanan referensi yang dimiliki dalam penelusuran menghasilkan rata-rata 3,48 yang artinya pemustaka puas.

Robins (2008: 175) mendefinisikan Persepsi sebagai proses di mana individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka. Berdasarkan data diatas terkait persepsi pemustaka dapat dikatakan petugas sudah cukup

memiliki kemampuan atau keterampilan, dan petugas dapat dikatakan cukup mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka.

Jaminan (Assurance)	TP	KP	CP	P	SP	Jumlah	Rata-Rata
Petugas layanan referensi berlaku sopan	0	3	19	23	13	58	3,79
Petugas layanan referensi selalu bersikap ramah	0	4	18	25	11	58	3,74
Petugas layanan referensi mempertanyakan kembali kejelasan pertanyaan yang anda ajukan	1	5	15	27	10	58	3,69
Rata-Rata							3,74

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa jaminan pada kualitas layanan referensi virtual yang diberikan mencapai nilai rata-rata 3,74 atau termasuk dalam kategori “PUAS”. Hasil responden, indikator tertinggi terdapat pada dengan memperoleh rata-rata 3,79 selanjutnya Petugas layanan referensi selalu bersikap ramah memperoleh rata rata 3,74 dan indikator terendah terdapat pada petugas layanan referensi mempertanyakan kembali kejelasan pertanyaan yang anda ajukan memperoleh rata-rata 3,69. Dari keseluruhan nilai rata-rata yang didapat setiap indikator jaminan dapat dikatakan memiliki selisih sedikit antar indikator dan tiap indikator mendapati range skala yang sama yaitu 3,4 – 4,2 dan termasuk pada kategori yang sama pula, yaitu puas.

Menurut Tjiptono (2006), jaminan (assurance) merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. Jaminan adalah indikator keempat dalam mengetahui persepsi pengguna/mahasiswa. Jaminan yang berikan oleh petugas layanan referensi berbentuk sikap sopan, ramah, memperjelas pertanyaan bertujuan untuk memberikan rasa nyaman dan terjamin dalam menggunakan layanan.

Empati (Empathy)	TP	KP	CP	P	SP	Jumlah	Rata-Rata
Petugas layanan referensi selalu menggunakan bahasa mudah dimengerti	0	4	17	29	8	58	3,71
Petugas layanan referensi selalu bersedia mendengarkan keluhan anda	0	6	18	26	8	58	3,62
Petugas layanan referensi selalu m empri ortaskan kepentingan atau kebutuhan informasi berkaitan dengan koleksi referensi mereka yang m endesak	1	6	19	28	4	58	3,48
Petugas layanan referensi selalu m emurujkan kesiapan untuk m emenuhi permintaan anda	1	5	20	24	8	58	3,57
Petugas layanan referensi m engenal anda secara pribadi (nama, jurusan)	1	10	18	24	5	58	3,38
Rata-Rata							3,55

Tabel diatas menunjukkan bahwa penilaian persepsi pemustaka terkait layanan referensi virtual indikator empati (emphaty) dengan hasil rata-rata 3,55 yang artinya pemustaka puas dengan harapan terkait layanan virtual. Pada layanan referensi virtual ini, kami telah melakukan penelitian dan pengamatan melalui pengambilan data menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner, dengan meng-gunakan platform Google form.

Dilihat dari tabel diatas indikator yang paling tinggi terjadi petugas layanan referensi selalu menggunakan bahasa mudah dimengerti yaitu 3,71, dimana menurut persepsi pemustaka ini sangat tinggi untuk pustakawan memahami pemustaka dalam komunikasi. Lalu indikator terakhir yaitu petugas layanan referensi mengenal anda secara pribadi (nama, jurusan) yaitu 3,38 dimana harapan pustakawan cukup puas. Dimana pustakawan mengetahui pemustaka berasal dari jurusan dan fakultas mana, sehingga memudahkan dalam melakukan penelusuran informasi.

Melalui persepsi kita dapat mengenali dunia sekitar, yaitu seluruh dunia yang terdiri dari benda serta manusia dengan segala kejadian-kejadiannya (Mateson, 2005:116). Dalam kehidupan sosial di dunia kampus tidak lepas dari interaksi antara mahasiswa dengan mahasiswa, antara mahasiswa dengan dosen, mahasiswa dengan karyawan dan lainnya.

Persepsi mahasiswa merupakan proses aktivitas mahasiswa dalam memberikan kesan, penilaian, pendapat, dan menginterpretasi kualitas perpustakaan. Adanya persepsi ini adalah penting agar dapat menumbuhkan komunikasi, sehingga dapat memberikan masukan dalam meningkatkan kualitas layanan. Suatu perpustakaan memiliki empati yang tinggi menunjukkan bahwa petugas sudah baik dalam pemberian pelayanan yaitu petugas memberikan informasi yang dapat dimengerti oleh pemustaka dan petugas juga memberikan perhatian terhadap kebutuhan pemustaka didalam perpustakaan, dan juga menyediakan sarana mempermudah pemustaka untuk melakukan komunikasi melalui layanan referensi virtual sehingga dapat meningkatkan kepuasan pemustaka.

Bukti fisik (Tangibility)	TM	KM	CM	M	SM	Jumlah	Rata-Rata
Perpustakaan menyediakan fasilitas layanan referensi virtual yang memadai	0	0	24	22	12	58	3,79
Petugas layanan referensi mudah dihubungi ketika anda membutuhkan bantuan	0	4	22	17	15	58	3,74
Sumber rujukan online yang diberikan sesuai dengan kebutuhan	0	3	20	23	12	58	3,76
Rata-Rata							3,76

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil penghitungan rata-rata dari dimensi Bukti Fisik (Tangibility) mendapatkan hasil sebesar 3,76. Bukti Fisik (Tangibility) sendiri merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak internal (Lupiyoadi, 2001:148). Berdasarkan dari pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa yang dimaksud bukti fisik dalam Layanan referensi milik Perpustakaan Universitas Airlangga adalah berupa fasilitas dari layanan referensi yang telah diberikan. Lalu, kemudahan pengguna layanan saat akan menghubungi petugas dari layanan referensi itu sendiri, dan yang terakhir bagaimana sumber rujukan online yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pengguna layanan referensi.

Dalam tabel dimensi Bukti Fisik (Tangibility) tersebut didominasi oleh indikator kesediaan layanan referensi virtual yang memadai, dengan rata-rata skala sebesar 3,79. Selanjutnya disusul oleh indikator Sumber rujukan online yang diberikan sesuai dengan kebutuhan, dengan nilai rata-rata sebesar 3,76 dan indikator Petugas layanan referensi mudah dihubungi ketika anda membutuhkan bantuan dengan rata-rata skala sebesar 3,74. Nilai rata-rata pada tiap indikator tersebut dapat dikategorikan pada range skala 3,4 – 4,2 yang berarti “MENGHARAPKAN”.

Maka dari itu, dapat diketahui melalui hasil yang telah kami temukan diatas bahwa, pelayanan referensi virtual mendapatkan respon positif dari pengguna, tak hanya itu kebanyakan pengguna layanan referensi virtual juga MENGHARAPKAN adanya peningkatan dalam pelayanan referensi virtualnya, dengan begitu hal ini juga dapat berpengaruh terhadap efektifitas layanan referensi virtual yang diadakan oleh perpustakaan Universitas Airlangga kedepannya. Karena, seperti yang dikatakan oleh Darmono (2001:200) untuk dapat memikat orang agar mau datang ke perpustakaan, maka salah satu cara yang bisa dilakukan oleh perpustakaan adalah melalui penataan ruangan yang menarik, dan fungsional. Tak hanya itu, menurut Fransisca Rahayu Ningsih (2015:16) kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh faktor perpustakaan, fasilitas yang memadai, jenis jasa perpustakaan yang diberikan serta bagaimana tenaga perpustakaan memberikan jasa kepada pemustakanya. Berdasarkan dua pernyataan diatas, dapat diketahui bahwa Bukti Fisik (Tangibility), suatu perpustakaan juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanannya.

Keandalan (Reliability)	TM	KM	CM	M	SM	Jumlah	Rata-Rata
Petugas layanan referensi memahami pertanyaan atau permintaan tentang koleksi referensi anda dengan baik	0	2	26	22	8	58	3,62
Hasil pertanyaan atau permintaan sesuai dengan harapan anda	0	2	25	19	12	58	3,71
Ketepatan petugas layanan referensi dalam menepati janji	0	2	31	13	12	58	3,60
Rata-Rata							3,64

Keandalan merupakan, kemampuan dari petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan, yaitu terpercaya, dan akurat tanpa kesalahan seperti yang diharapkan pelanggan. Maka, berdasarkan pernyataan tersebut kami mengartikan bahwa Keandalan (Reability), dalam layanan referensi virtual dibedakan dengan tiga indikator, yang pertama. Petugas layanan referensi memahami pertanyaan atau permintaan tentang koleksi referensi anda dengan baik, hal ini memungkinkan Petugas layanan referensi virtual untuk memahami berbagai permintaan, maupun pertanyaan mengenai koleksi referensi dengan baik, supaya dapat memberikan jawaban yang tepat untuk pengguna layanan. Kedua, Hasil pertanyaan atau permintaan sesuai dengan harapan anda, melalui indikator ini diharapkan petugas layanan referensi virtual dapat memberikan jawaban dari pertanyaan, dan permintaan dari pengguna sesuai dengan harapan pengguna. Ketiga, Ketepatan petugas layanan referensi dalam menepati janji, diharapkan petugas layanan referensi dapat menepati janjinya saat ia memberikan janji pada pengguna layanannya tanpa harus diingatkan, atau diminta.

Berdasarkan tabel diatas, dimensi Keandalan (Reability) mendapatkan rata-rata hasil sebesar 3,64. Nilai tersebut termasuk dalam range skala 2,6 – 3,4 yang berarti “MENGHARAPKAN”, dalam dimensi Keandalan (Reability) ini dapat ditemui bahwa nilai rata-rata tertinggi didapat oleh indikator Hasil pertanyaan atau permintaan sesuai dengan harapan

anda, dengan hasil rata-rata 3,71, yang termasuk dalam range skala yang sama yaitu “Mengharapkan”, selanjutnya disusul oleh indikator Petugas layanan referensi memahami pertanyaan atau permintaan tentang koleksi referensi anda dengan baik, dengan hasil rata-rata sebesar 3,62, nilai tersebut memiliki selisih tidak terlalu jauh dengan indikator sebelumnya, dengan range skala yang sama yaitu, “Mengharapkan”. Nilai rata-rata paling kecil diperoleh oleh indikator Ketepatan petugas layanan referensi dalam menepati janji, dengan hasil rata-rata sebesar 3,60.

Dengan ini menunjukkan bahwa, dari hasil tersebut para pengguna layanan referensi virtual masih mengharapkan pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan referensi virtual dapat di tingkatkan sesuai dengan harapan para pengguna. Karena menurut Atep (2003:26) memberikan layanan terbaik dapat diwujudkan apabila kita menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik, dan terkoordinasi. Dengan begitu, melalui pernyataan tersebut kami dapat mengambil kesimpulan bahwa pengguna layanan dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, apabila petugas perpustakaan dapat meningkatkan pelayanannya. Tak hanya itu, hal ini juga dapat menjadi indikator keberhasilan layanan referensi virtual yang diberikan oleh Perpustakaan Universitas Airlangga.

Daya tanggap (Responsiveness)	TM	KM	CM	M	SM	Jumlah	Rata-Rata
Antusiasme petugas layanan referensi terhadap kendala yang dimiliki dalam penelusuran	0	2	26	23	7	58	3,60
Kecelakaan petugas layanan referensi dalam merespon kebutuhan	0	3	24	22	9	58	3,64
Kemampuan petugas layanan referensi dalam menangani keluhan pemustaka	0	2	25	22	9	58	3,66
Rata-Rata							3,63

Tabel diatas menunjukkan bahwa penilaian harapan pemustaka terkait layanan indikator daya tanggap (responsiveness) dengan hasil rata-rata 3,63 yang artinya mengharapkan terkait layanan virtual. Pada layanan referensi virtual ini, kami telah melakukan penelitian dan pengamatan melalui pengambilan data menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuisisioner, dengan menggunakan platform Google form.

Dilihat dari tabel diatas indikator yang paling tinggi terjadi pada Kemampuan petugas layanan referensi dalam menangani keluhan pemustaka yaitu rata-rata 3,66. Selanjutnya Kecepatan petugas layanan referensi dalam merespon kebutuhan yaitu rata-rata 3,64. Dan yang terakhir indikator antusiasme petugas layanan referensi terhadap kendala yang dimiliki dalam penelusuran menghasilkan rata-rata 3,60 yang artinya tiap indikator daya tanggap mengartikan pemustaka puas.

Menurut Parasuraman dkk, 1988 yang dikutip oleh Huesin Umar (2006) daya tanggap (responsiveness), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Berdasarkan analisis peneliti responsiveness yang meliputi ketesedian membantu pemustaka, kecepatan memberikan informasi didukung dengan wawancara dimana dalam ketesedian petugas dalam membantu pemustaka masih kurang tampak hal ini. Hal ini ditunjukkan dengan petugas cukup tanggap dalam mengangani keluhan pemustaka terhadap kebutuhan informasi didalam pemustaka. Dengan demikian dapat dikatakan petugas sudah cukup memiliki

kemampuan atau keterampilan, dan petugas dapat dikatakan cukup mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka.

Jaminan (Assurance)	TM	KM	CM	M	SM	Jumlah	Rata-Rata
Petugas layanan referensi berlaku sopan	0	2	13	24	19	58	4,03
Petugas layanan referensi selalu bersikap ramah	0	1	16	23	18	58	4,00
Petugas layanan referensi mempertanyakan kembali kejelasan pertanyaan yang anda ajukan	0	1	20	24	13	58	3,84
Rata-Rata							3,96

Jaminan dalam kualitas layanan yaitu sebagai nilai yang menghantar akan membentuk dan menciptakan sikap loyalitas atau kesetiaan pengguna dalam menggunakan layanan. Kualitas layanan dari jaminan yang diberikan oleh Petugas layanan referensi merujuk pada indikator Petugas layanan referensi berlaku sopan, Petugas layanan referensi selalu bersikap ramah dan Petugas layanan referensi mempertanyakan kembali kejelasan pertanyaan yang anda ajukan. Lupiyoadi (2001) mengemukakan bahwa jaminan dan kepastian adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan pada perusahaan. Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa jaminan yang dirasakan oleh pengguna layanan referensi virtual menunjukkan dengan rata rata tertinggi pada indikator Petugas layanan referensi berlaku sopan dengan memperoleh rata-rata 4,03 lalu Petugas layanan referensi selalu bersikap ramah memperoleh rata-rata 4 dan terendah Petugas layanan referensi mempertanyakan kembali kejelasan pertanyaan yang anda ajukan memperoleh rata-rata 3,84. Penilaian harapan pengguna pada jaminan layanan referensi yang ditunjukkan memperoleh hasil nilai rata-rata sebesar 3,96 atau memasuki range “Mengharapkan” dan menjadi nilai tertinggi dari dimensi lain. Dengan begitu, pengguna menunjukkan

aspek utama dalam layanan referensi virtual adalah jaminan.

Empati (Empathy)	TM	KM	CM	M	SM	Jumlah	Rata-Rata
Petugas layanan referensi selalu menggunakan bahasa mudah dimengerti	0	5	16	26	11	58	3,74
Petugas layanan referensi selalu bersedia mendengarkan keluhan anda	0	4	17	24	13	58	3,79
Petugas layanan referensi selalu memprioritaskan kepentingan atau kebutuhan informasi berkaitan dengan koleksi referensi mereka yang mendesak	0	6	22	20	10	58	3,59
Petugas layanan referensi selalu menunjukkan kesiapan untuk memenuhi permintaan anda	0	5	20	22	11	58	3,67
Petugas layanan referensi mengenal anda secara pribadi (nama, jurusan)	7	9	16	18	8	58	3,19
Rata-Rata							3,60

Tabel diatas menunjukkan bahwa penilaian harapan pemustaka terkait layanan referensi virtual indikator empati (emphaty) dengan hasil rata-rata 3,60 yang artinya pemustaka mengharapkan terkait layanan virtual. Pada layanan referensi virtual ini, kami telah melakukan penelitian dan pengamatan melalui pengambilan data menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuisisioner, dengan menggunakan platform Google form.

Dilihat dari tabel diatas indikator yang paling tinggi terjadi petugas layanan referensi selalu bersedia mendengarkan keluhan pengguna yaitu 3,79, dimana harapan pemustaka ini sangat tinggi untuk petugas layanan referensi dalam bersedia mendengarkan keluhan pengguna. Dan indikator terakhir yaitu petugas layanan referensi mengenal anda secara pribadi (nama, jurusan) yaitu 3,19 dimana harapan pustakawan cukup puas.

Menurut Parasuraman dkk, 1988 yang dikutip oleh Huesin Umar (2006) empati (empaty), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Sama halnya dengan perpustakaan. Suatu perpustakaan memiliki empaty yang tinggi menunjukkan

bahwa petugas sudah baik dalam pemberian pelayanan yaitu petugas bersedia mendengarkan keluhan pengguna dan petugas juga memberikan perhatian terhadap kebutuhan pemustaka didalam perpustakaan. Sehingga dengan adanya komunikasi yang baik antar petugas dan pemustaka, petugas dapat mengetahui harapan ataupun keinginan dari pemustaka dengan terpenuhinya harapan pemustaka hal

KESIMPULAN, BATASAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan terkait Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Referensi Virtual Perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya di Era Covid-19 menunjukkan hasil pengujian dengan menggunakan metode SERVQUAL (Service Quality) yang ditinjau dari Bukti Fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance) dan dan Empati (Empathy). Harapan pengguna memperoleh lebih banyak nilai dibandingkan persepsi pengguna meskipun selisih yang ditunjukkan hanya sedikit dan nilai rata-rata berada di range “Puas/Mengharapkan” tetapi hasil menunjukkan kualitas layanan yang diberikan belum sebanding dengan harapan pengguna dengan begitu hal ini menunjukkan perlunya dalam meningkatkan kualitas layanan referensi virtual Perpustakaan Universitas Airlangga.

Penelitian ini memiliki batasan agar lebih terarah, terfokus, dan menghindari pembahasan menjadi terlalu luas, maka kami membatasi. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah persepsi mahasiswa terhadap layanan referensi virtual yang dimiliki oleh Perpustakaan

Universitas Airlangga selama pandemi berlangsung (bulan Maret – Oktober).

Saran yang disampaikan kepada Perpustakaan Universitas Airlangga bahwa perlunya melakukan penelitian kepuasan pelanggan secara berkala dan terus menerus sehingga dapat mengetahui kualitas layanan yang dibutuhkan oleh pengguna dari waktu ke waktu karena harapan dan persepsi dari pengguna semakin berkembang seiring dengan perkembangan waktu.

REFERENSI

- Anna, N. E., & Srirahayu, D. P. (2020). Evaluation of Virtual Reference and Information Services at University Libraries in Indonesia. *Evaluation*.
- Antasari, I. W. (2018). Survei Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Referensi di Perpustakaan IAIN Purwokerto. *Indonesian Journal of Academic Librarianship*, 2(1), 63-73.
- Archika, N. D. (2020). Makalah Corona Virus Disease-19.
- Astuti, F. W., Riadi, S., & Kholil, M. (2015). Analisis Kepuasan Pelanggan Di PT. X Dengan Metode Service Quality. *JISI: Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 2(1), 28- 37.
- Atanda, L. A., & Ekanem, M. I. (2019). Reference Services and Students' Perception of Information Resources in the Nyong Essien Library of the University of Uyo.
- Cummings, J., Cummings, L., & Frederiksen, L. (2007). User preferences in reference services: Virtual reference and academic libraries. *portal: Libraries and the Academy*, 7(1), 81-96.
- Fatmawati, E. (2020). MEMAKSIMALKAN KINERJA PUSTAKAWAN SELAMA "WFH" DI TENGAH PANDEMI COVID-19.
- Greenberg, R., & Bar-Ilan, J. (2015). "Ask a librarian": Comparing virtual reference services in an Israeli academic library. *Library & Information Science Research*
- Guo, Y., Yang, Z., Yang, Z., Liu, Y. Q., Bielefield, A., & Tharp, G. (2020). The provision of patron services in Chinese academic libraries responding to the COVID-19 pandemic. *Library Hi Tech*.
- Indrawati, A. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 16(1), 25-35.
- Kalsum, U. (2016). Referensi sebagai layanan, referensi sebagai tempat: sebuah tinjauan terhadap layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi. *IQRA: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi (eJournal)*, 10(1), 132-146.
- Lina, N. (2016). Presepsi Pemustaka tentang Layanan Referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar). Muhammadiyah Bengkulu. *Jurnal Komunikator*, 8(2), 51-66.
- Mawhinney, T. (2020). User preferences related to virtual reference services in an academic library. *Journal of Academic Librarianship*
- Mulyani, M., & Rohanda, R. (2015). Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di UPT Perpustakaan UNPAD. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 3(1), 111-120.
- Noer, L. R. (2016). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya Dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analisis (IPA). *Journal of Research and Technologies*, 2(1), 35-43.

- Novianti, H. T. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(5), 789-794.
- Nurlaila, S. (2016). PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN (SURVAI DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO). *Jurnal Lentera Pendidikan Pusat Penelitian LPPM UM METRO*, 1(2), 112-124.
- Nurnaini, K. (2014). Motivasi Berprestasi Mahasiswa Penyandang Tunadaksa (Doctoral dissertation, UIN Sunan Ampel Surabaya).
- Onifade, F. N., & Sowole, A. O. (2011). Reference services in a university library: awareness and perception of undergraduate students. *PNLA Quarterly, the official publication of the Pacific Northwest Library Association*, 75(3).
- Prasetyo, D. W. (2016). TINGKAT KEPUASAN SISWA DALAM MENGGUNAKAN JASA PELAYANAN PERPUSTAKAAN SEKOLAH DI MAN YOGYAKARTA III. *Hanata Widya*, 5(4).
- Putra, I. P., & Irawati, I. (2018). Layanan referensi sebagai representasi perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 6(1), 77-94.
- Rehman, S. U., Shafique, F., & Mahmood, K. (2011). A survey of user perception and satisfaction with reference services in university libraries of Punjab. *Library Philosophy and Practice*, 2011, 1- 14.
- Rodin, R. (2015). Urgensi kualitas pelayanan perpustakaan perguruan tinggi. *Al-Kuttab: Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 2(1), 1-20.
- Santoso, H. (2006). Meningkatkan Kualitas Layanan Industri Jasa Melalui Pendekatan Integrasi Metoda Servqual-Six Sigma Atau Servqual-QFD. *J@ ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 1(1), 85-106.
- Saputra, F. (2015). Hubungan Harga Diri Dengan Perilaku Menyontek Pada Mahasiswa (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Suharso, P., Arifiyana, I. P., & Wasdiana, M. D. (2020). Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, 4(2), 271-286.
- Suharso, P., Arifiyana, I. P., & Wasdiana, M. D. (2020). Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, 4(2), 271-286.
- Vincze, J. (2017). Virtual reference librarians (chatbots). *Library Hi Tech News*.
- Wahyuni, W. (2017). Persepsi Pemustaka tentang Layanan Referensi Perpustakaan Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar).
- Wicaksono, A. (2017). Layanan Referensi melalui SMS: studi literatur. *Media Pustakawan*, 24(1), 1- 8.

Winarno, H., & Absor, T. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*, 1(2), 146- 160.

Zamani, A. M. Partisipasi Pemustaka dalam Perspektif Pustakawan terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta (Bachelor's thesis, Fakultas Adab dan Humaniora)