



SERVICE PERFORMANCE EVALUATION OF ITS LIBRARY INSTITUTION REPOSITORY WEBSITE

EVALUASI KINERJA LAYANAN WEBSITE REPOSITORI INSTITUSI PERPUSTAKAAN ITS

Research Study
Studi Penelitian

Eva Mursidah, Davi Wahyuni, Yeni Anita Gonti, Eko Budi Raharjo
Perpustakaan, Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)

ABSTRACT

The ITS library as a unit that supports the ITS industrial revolution 4.0 strategy must make improvements to the application of information technology services to users. The ITS library repository website as a portal for storing scientific works of the ITS academic community is one of the information technology services that is often used by the ITS academic community (siva), but there has been no development for more than 5 years. For this reason, it is necessary to research evaluating the service quality of the ITS library repository website using webqual 4.0, which includes 3 (three) dimensions, namely: usability, information quality, and service interaction quality. The method used is a survey of distributing questionnaires to ITS final semester students who use the repository's independent upload service. As many as 100 students use the repository's independent upload service, then an IPA analysis (importance performance analysis) is carried out to determine the level of user satisfaction. The measurement results of the evaluation of the ITS Library repository website show a gap of -0.7, meaning that user satisfaction with the ITS Library repository website has not yet been achieved, while the IPA matrix diagram shows 2 (two) service indicators that are prioritized for quality improvement, namely interaction with the ITS repository website, which is safe from viruses and hackers when accessed via a PC or smartphone, and a quick search menu (title, author, supervisor, department) that gives inaccurate search results.

INFO ARTICLE

Received: February 2022
Accepted: May 2022
Published: June 2022

Correspondence:
Eva Mursidah
Email: evamursidah.if@gmail.com

Keywords:
Repository Website, Evaluation of Service Quality, Webqual 4.0, IPA (Importance Performance Analysis), ITS Library

ABSTRAK

Perpustakaan ITS sebagai unit yang mendukung strategi ITS revolusi industri 4.0 harus melakukan pembenahan terhadap penerapan layanan teknologi informasi kepada pengguna. Website repositori perpustakaan ITS sebagai portal penyimpanan karya ilmiah sivitas akademika ITS merupakan salah satu layanan teknologi informasi yang sering digunakan sivitas akademika ITS (siva) namun belum pernah ada pengembangan selama 5 tahun lebih. Untuk itu, perlu dilakukan penelitian evaluasi kualitas layanan dari website repositori perpustakaan ITS dengan menggunakan webqual 4.0 yang meliputi 3 (tiga) dimensi, yakni: kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality) dan kualitas layanan (service interaction quality). Metode yang digunakan adalah survei penyebaran kuesioner kepada mahasiswa semester akhir ITS yang menggunakan layanan upload

Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga: Media Informasi dan Komunikasi Kepustakawanan
p-ISSN: 2356-1408; e-ISSN: 2723-0554

Copyright © Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga. Open access under Creative Commons Attribution-Non Commercial-Share A like 4.0 International Licence (CC-BY-NC-SA)



mandiri repositori sebanyak 100 mahasiswa, selanjutnya dilakukan analisa IPA (Importance Performance Analysis) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Hasil pengukuran evaluasi website repositori Perpustakaan ITS menunjukkan hasil kesenjangan sebesar - (0.7) artinya kepuasan pengguna terhadap website repositori Perpustakaan ITS masih belum tercapai, sedangkan diagram matrik IPA menunjukkan 2 (dua) indikator layanan yang diprioritaskan untuk peningkatan kualitas yaitu interaksi dengan website repositori ITS yang aman dari virus dan hacker apabila diakses melalui PC maupun smartphone dan menu search pencarian cepat (perjudul, pengarang, dosen pembimbing, departemen) yang memberikan hasil penelusuran yang kurang tepat.

Kata Kunci:

Website Repositori, Evaluasi Kualitas Layanan, Webqual 4.0, IPA (Importance Performance Analysis), Perpustakaan ITS

PENDAHULUAN

Sutedjo (2014) menyatakan bahwa repositori institusi merupakan sebuah arsip *online* karya ilmiah-intelektual suatu Perguruan Tinggi melalui proses pengumpulan, pelestarian, dan penyebarluasan karya digital perguruan tinggi tersebut. Selanjutnya, Sawant (2010) memaparkan bahwa repositori institusi merupakan arsip digital hasil karya intelektual suatu civitas akademika seperti dosen, staf penelitian dan mahasiswa selanjutnya dapat diakses oleh pemustaka kapan pun dan dimana pun. Selain itu repositori institusi juga merupakan layanan yang bersifat mandiri untuk kegiatan layanan bebas pustaka.

Semua bahan pustaka *digital* ITS awalnya dikelola di *website digilib* (<http://digilib.its.ac.id>) yang dibangun oleh salah satu staf bagian TI (Teknologi Informasi) perpustakaan ITS. *Digilib* sempat membawa repositori perpustakaan ITS berada pada peringkat tertinggi di Indonesia. Permasalahan teknis muncul pada tahun 2015 dimana *digilib* tidak terindeks di *Google Scholar* sehingga di tahun 2016 *website digilib* dialihkan ke *website* institusi repositori perpustakaan ITS berbasis *e-print* (<http://repository.its.ac.id/>) dengan pertimbangan *software open access eprints* menyediakan fitur-fitur yang dibutuhkan oleh perpustakaan ITS. Statistik kunjungan ke *website* repositori institusi pada tahun 2021 sebesar 125.218 *page view*, 68.452 *total visitor*, 35.429 *first time visitor*. Meskipun angka kunjungan cukup tinggi, namun belum pernah ada pengembangan selama 5 tahun lebih.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mursidah, dkk (2019) yang berjudul "*Strategi Pengembangan Institutional Repository Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya Berbasis E-prints*"

menyatakan bahwa kelemahan kinerja *website* repositori Perpustakaan ITS belum maksimal sehingga beresiko menimbulkan ancaman terhadap tingkat keamanan repositori. Selanjutnya, Wahyuni (2019) dalam penelitiannya yang berjudul "*Pengukuran Tingkat Kematangan Layanan Pengguna Perpustakaan ITS Berbasis Teknologi Informasi (Perpustakaan ITS Menuju WCUL)*" diketahui bahwa penerapan terhadap pengembangan sistem informasi (*opac, spits, repository*) yang ada masih kurang sehingga berakibat sistem informasi tidak sesuai dengan yang diharapkan dan hasil analisa merekomendasikan perlu adanya perbaikan pada segi *usability*.

Berdasarkan permasalahan diatas perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui kualitas dari *website* repositori institusi perpustakaan ITS serta memetakan kualitasnya dan memberikan upaya perbaikan. Pengukuran dilakukan berdasarkan pendekatan *webqual 4.0* yang meliputi 3 (tiga) dimensi, yakni: kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan (*service interaction quality*). Kemudian hasil dari pendekatan *webqual 4.0* akan dianalisis menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Dari hasil pengukuran menggunakan *webqual 4.0* dipetakan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kinerja dan kepentingannya dari tiap atribut. Dari empat (4) kuadran tersebut akan dapat diketahui parameter mana saja dari *website* repositori ITS yang kurang memuaskan bagi pengguna untuk kemudian diberikan rekomendasi perbaikan.

TINJUAN PUSTAKA

Website Repositori Institusi ITS

Repositori perpustakaan ITS berbasis *e-prints* dengan domain *www.repository.its.ac.id* mulai aktif digunakan pada 1 Juni 2016. *E-prints* dikembangkan berdasarkan pada prinsip *open-source*, yang berarti siapapun dapat mengunduh, menggunakan, dan memodifikasinya secara bebas. *Software* ini juga mempunyai kelebihan yaitu *multiplatform*, yang memungkinkan untuk dapat diinstal pada sistem operasi berbasis windows maupun linux. Untuk menjalankan sistem ini diperlukan *software* tambahan yaitu: Apache, MySQL, dan Perl.*Webqual 4.0*.

Pada penelitian sebelumnya tentang Institusi Repositori (IR) Perpustakaan ITS dijelaskan bahwa perpustakaan ITS melakukan strategi berupa mempertahankan dan mengembangkan. Strategi mempertahankan salah satunya dilakukan dengan mensosialisasikan kembali SK Rektor mengenai serah simpan karya ilmiah Nomor 06/13/PL/2010 dan promosi ke berbagai media sosial dengan menggunakan teknologi *web* berbasis internet. Selama ini kegiatan promosi yang dilakukan oleh perpustakaan ITS terhadap IR belum direncanakan dengan baik dan jumlah kegiatan yang dilakukan sangat sedikit. Strategi pengembangan dilakukan dengan melakukan kajian kinerja *web* IR terlebih dahulu setelah dipersiapkan kebutuhan terhadap elemen-elemen dasar pengembangan repositori (infrastruktur, konten, sumber daya manusia, *Standard Operating Procedure* (SOP) dan anggaran). Sedikitnya informasi dan konten dari IR yang menjadi kelemahan utama memerlukan kerja sama dengan unit terkait repositori yang ada lingkungan ITS untuk menghimpun karya ilmiah dalam rangka menambah banyak *file* untuk diunggah ke IR dalam format ppt, pptx, pps, *e-book* dan *e-journal*. Diperlukan juga migrasi data dari *digilib* ke IR dengan diadakan tambahan dana khusus untuk lembur.

Pengembangan *web* IR baik dari segi tampilan dan kemudahan dalam melakukan temu kembali karya ilmiah serta penambahan dan pengaktifan fitur yang dibutuhkan juga salah satu yang harus mendapatkan perhatian khusus, karena tahapan pengembangan hanya pada tahap implementasi saja, sedangkan tahap pasca implementasi masih belum dilakukan. Dengan demikian, layanan yang dihasilkan akan sesuai dengan kebutuhan dan dapat meningkatkan jumlah akses ke IR.



Gambar 2: Website Repositori ITS

Tabel 1: Dimensi *Webqual*

Dimensi	Variabel <i>Webqual 4.0</i>
Kegunaan (<i>Usability</i>)	Kemudahan untuk dioperasikan
	Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan dapat dimengerti
	Kemudahan untuk navigasi
	Tampilan yang atraktif
	Tampilan sesuai dengan jenis <i>website</i>
	Adanya tambahan pengetahuan dari informasi <i>website</i>
	Tepat dalam penyusunan tata letak informasi
	Kemudahan untuk menemukan alamat <i>website</i>
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya
	Menyediakan informasi yang <i>up to date</i>
	Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami
	Menyediakan informasi yang cukup detail
	Menyediakan informasi yang relevan
	Menyediakan informasi yang akurat
	Menyajikan informasi dalam format yang sesuai
Kualitas Interaksi Pelayanan (<i>Service Interaction Quality</i>)	Mempunyai reputasi yang baik
	Menyediakan keamanan untuk melengkapi transaksi
	Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi
	Adanya suasana komunitas
	Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian
	Kemudahan untuk berkomunikasi
	Tingkat kepercayaan yang tinggi akan pengiriman barang/jasa

Webqual 4.0

Webqual adalah salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas dari suatu *website* berdasarkan persepsi pengguna. *Webqual* terdiri dari tiga dimensi yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan (*service interaction quality*).

METODOLOGI

Metoda penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode survei penyebaran kuesioner secara *online* kepada mahasiswa semester akhir ITS yang menggunakan *website* repositori ITS sebagai syarat bebas pustaka periode bulan maret 2021. Kuesioner disusun berdasarkan indikator dari *webqual*. Jumlah total pertanyaan sebanyak 19 pertanyaan yang terdiri dari dimensi kegunaan (*usability*) 5 pertanyaan, dimensi kualitas informasi (*information quality*) sebanyak 6 pertanyaan, dimensi kualitas interaksi pelayanan (*service interaction quality*) sebanyak 8 pertanyaan. Kuesioner dibuat menggunakan LSR (*Likert's Summated Rating*) dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Responden diminta melakukan penilaian persepsi dan harapan dari *website* repositori ITS.

Pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner *online* dilakukan melalui *whatsapp application* berdasarkan indikator *webqual* guna memperoleh informasi dari responden tentang persepsi dan harapannya terhadap *website* repositori ITS. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa semester akhir wisuda periode bulan maret tahun 2021 yang memanfaatkan *website* repositori ITS sebagai syarat *upload* mandiri bebas pustaka. Total populasi dalam penelitian ini sebanyak 1.145 sedangkan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang diambil berdasarkan sampel minimum yang dihitung dengan memakai rumus Slovin menurut Panjaitan (2012:58).

Analisis data pada penelitian ini dilakukan terlebih dahulu dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas instrumen. Validnya suatu instrumen itu apabila dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk menguji

validitas menggunakan program SPSS versi 23. Hasil penelitian itu dianggap valid apabila nilai korelasinya positif dan lebih besar atau sama dengan r tabel dengan taraf signifikansi 5% dari yang digunakan. Selanjutnya instrumen yang reliabel, adalah instrumen-instrumen yang apabila beberapa kali digunakan dalam mengukur objek akan menghasilkan data yang sama, sugiyono (2009). Teknik *split half* digunakan dalam pengujian reliabilitas. Suatu variabel bisa dibilang reliabel jika nilai koefisien nya 0,60 (Ghozali, 2011).

Dalam penelitian ini metode IPA (*Importance Performance Analysis*) digunakan untuk mengukur kualitas institusi repositori. *Importance Performance Analysis* (IPA) menggabungkan tingkat pengukuran faktor kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang dapat dibagi menjadi empat kuadran seperti pada gambar berikut:



Gambar 3: Metode IPA (*Importance Performance Analysis*)

PEMBAHASAN

Uji Reliabilitas dan Validitas

Tabel 2: Uji Reliability

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,956	19

Hasil uji reliabilitas penelitian menggunakan pengujian reliabilitas aplikasi SPSS, diperoleh nilai i koefisien 0,956 artinya nilai koefisien lebih dari 0,7 sehingga dikatakan instrumen reliabel.

Tabel 3 dibawah ini menampilkan hasil uji validitas instrumen dari penelitian yang menggunakan matriks korelasi produk momen hasil perhitungan aplikasi program SPSS, dimana setiap item pertanyaan mendapatkan nilai korelasi > 0,422 dari nilai $r(n=23, \alpha=5\%)$.

Tabel 3: Uji Validitas

Item	Corrected Item	Kategori
INF1	743	Valid
INF2	643	Valid
INF3	742	Valid
INF4	767	Valid
INF5	690	Valid
SIQ1	782	Valid
SIQ2	791	Valid
SIQ3	761	Valid
SIQ4	840	Valid
SIQ5	812	Valid
SIQ6	741	Valid
USA1	825	Valid
USA2	827	Valid
USA3	459	Valid
USA4	666	Valid
USA5	808	Valid
USA6	877	Valid
USA7	872	Valid
USA8	903	Valid

Hasil dari uji validitas seluruh item dari tabel 2 adalah valid, berikutnya yang dilakukan adalah uji reliabilitas instrumen untuk mengetahui nilai Cronbach's alpha seperti yang disajikan pada Tabel 3 dibawah ini:

Tabel 3: Uji Reliability

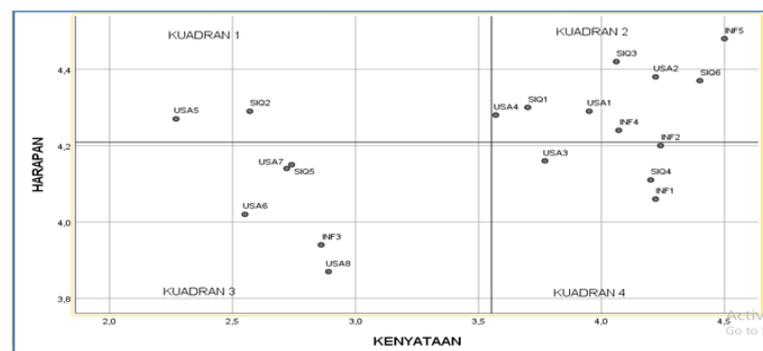
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,956	19

Hasil uji reliabilitas penelitian menggunakan pengujian reliabilitas aplikasi SPSS, diperoleh nilai i koefisien 0,956 artinya nilai koefisien lebih dari 0,7 sehingga dikatakan instrumen reliabel.

Analisis IPA

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen dari setiap indikator di kuesioner selanjutnya dilakukan analisis berbasis IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk menggambarkan tingkat kepuasan pengguna yaitu dengan mengetahui gap antara tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kinerja (persepsi) dari tiap variabel kualitas *website* repositori institusi ITS berdasarkan pendekatan *webqual 4.0*. Tabel 4 dibawah memaparkan hasil analisa data:

Hasil penelitian menunjukkan nilai kesenjangan (gap) indikator-indikator dalam dimensi *webqual* memiliki selisih rata rata gap sebesar $-(0.7)$ artinya bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* repositori ITS belum tercapai. Terdapat beberapa hal yang harus ditingkatkan terutama pada variabel kegunaan (*usability*) oleh karenanya dilakukan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) dalam menentukan skala prioritas indicator-indikator yang perlu ditingkatkan karena penting bagi *user* dan tetap dipertahankan yang prioritasnya rendah (kurang penting) hingga diabaikan dan indikator yang berlebihan kinerjanya (salah fokus).



Gambar 4: Grafik IPA Website Repositori ITS

Berdasarkan diagram diatas dapat dijelaskan kuadran 1 menggambarkan indikator penting namun nyatanya belum sesuai harapan. Kuadran ini menunjukkan indikator layanan adalah indikator utama, yang menunjukkan tingkat harapan lebih tinggi akan tetapi rendah kinerjanya. Indikator-indikator yang masuk kuadran I ini adalah SIQ2 "Interaksi dengan repositori ITS aman dari virus dan *hacker* apabila diakses melalui PC maupun

smartphone” dan USA5 “Menu *search* pencarian cepat (per judul, pengarang, dosen pembimbing, departemen) selalu memberikan hasil penelusuran yang tepat”.

Tabel 4: Nilai Kesenjangan *Website* Repositori ITS

Var	Indikator	Perf	Imp	Gap
INF1	Informasi yang disajikan <i>website</i> repositori institusi ITS sudah sesuai dengan apa yang anda butuhkan	4.22	4.06	0.16
INF2	Informasi yang disajikan <i>website</i> repositori ITS memiliki sumber yang jelas seperti pengarang, kontributor, dan lain-lain	4.24	4.2	0.04
INF3	Informasi yang disajikan <i>website</i> repositori ITS lengkap dan sangat <i>up to date</i>	2.86	3.94	-1.08
INF4	Informasi pada <i>website</i> repositori ITS disajikan secara lengkap hingga bagian yang terperinci	4.07	4.24	-0.17
INF5	Informasi yang disajikan <i>website</i> repositori ITS bermanfaat	4.5	4.48	0.02
Rata-Rata <i>Information Quality</i>		4.04	4.22	0.04
SIQ1	<i>Website</i> repositori ITS memiliki reputasi yang baik dan <i>user friendly</i>	3.7	4.3	-0.6
SIQ2	Interaksi dengan repositori ITS aman dari virus dan <i>hacker</i> apabila diakses melalui PC maupun <i>smartphone</i>	2.57	4.29	-1.72
SIQ3	Data pribadi pengguna terjaga kerahasiaannya dengan tersedianya sistem keamanan (<i>password</i>)	4.06	4.42	-0.36
SIQ4	Tersedia menu tanya jawab antara pengguna dan admin <i>website</i> repositori ITS	4.2	4.11	0.09
SIQ5	Terdapat kesempatan bagi pengguna untuk menyampaikan kritik dan saran terhadap perbaikan <i>website</i> repositori ITS	2.74	4.15	-1.41
SIQ6	Pengguna dapat menggunakan <i>contact person</i> yang dapat dihubungi pada <i>website</i> repositori ITS	4.4	4.37	0.03
Rata-Rata <i>Service Interaction</i>		3.35	4.22	0.02
USA1	Peletakan menu dapat mempermudah pembelajaran dan pengoperasian <i>web</i> repositori ITS	3.95	4.29	-0.34
USA2	Terdapat panduan yang jelas untuk pengguna dalam mempelajari dan mengoperasikan <i>website</i> repositori institusi ITS	4.22	4.38	-0.16
USA3	Sering terjadi <i>error</i> pada saat akses <i>link website</i> repositori institusi ITS	3.77	4.16	-0.39
USA4	Menu navigasi pada <i>website</i> repositori ITS simpel dan mudah dimengerti	3.57	4.28	-0.71
USA5	Menu <i>search</i> pencarian cepat (per judul, pengarang, dosen pembimbing, departemen) selalu memberikan hasil penelusuran yang tepat	2.27	4.27	-2
USA6	Desain dan komposisi warna pada <i>website</i> repositori ITS menarik	2.55	4.02	-1.47
USA7	Menu pada <i>web</i> repositori ITS tampilannya sudah lengkap	2.72	4.14	-1.42
USA8	Grafis/animasi pada menarik pada <i>website</i> repositori ITS	2.89	3.87	-0.98
Rata-Rata <i>Usability</i>		0.15	0.18	-0.25
Rata-Rata Keseluruhan		3.7	4.4	-0.7

Sumber: Data Primer diolah 2021

Kuadran 2 menggambarkan indikator kepuasan dianggap penting dan kinerja layanan juga dianggap sesuai dan dirasakan pengguna sehingga relatif tinggi tingkat kepuasannya. Indikator-indikator yang masuk kuadran 2 ini adalah INF2 “yang disajikan *website* repositori ITS memiliki sumber yang jelas seperti pengarang, kontributor, dan lain-lain”, INF4 “Informasi pada *website* repositori ITS disajikan dengan lengkap dan terperinci”, INF5 “Informasi yang disajikan *website* repositori ITS bermanfaat”, SIQ1 “*Website* repositori ITS memiliki reputasi yang baik dan *user friendly*”, SIQ3 “Tersedia *password* pada *website* repositori ITS dan data pribadi pengguna dapat terjamin kerahasiaannya”, SIQ6 “*contact person* yang dapat dihubungi di repositori ITS dan respon yang baik dari pihak perpustakaan”, USA1 “Penempatan menu yang memudahkan mempelajari dan mengoperasikan *web* repositori ITS”, USA2 “Terdapat panduan yang jelas untuk pengguna dalam mempelajari dan mengoperasikan *website* repositori institusi ITS”, dan USA4 “Menu navigasi mudah dimengerti”.

Kuadran 3 menggambarkan pelayanan dengan prioritas rendah dan rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja berada di bawah nilai rata-rata keseluruhan, oleh karena itu yang termasuk dalam kuadran ini dianggap tidak terlalu penting. Indikator-indikator yang masuk kuadran III: INF3 “Informasi yang disajikan *website* repositori ITS lengkap dan sangat *up to date*”, SIQ5 “Terdapat kesempatan bagi pengguna untuk menyampaikan kritik dan saran terhadap perbaikan *website* repositori ITS”, USA6 “Desain serta komposisi warna pada repositori ITS menarik”, USA7 “Tampilan menu pada *website* repositori ITS sudah lengkap”, dan USA8 “Terdapat grafis/animasi menarik pada *website* repositori ITS”.

Kuadran 4 menggambarkan layanan yang berlebihan, yang tingkat harapan pengguna rendah dari pada rata-rata namun kinerjanya bernilai tinggi. Artinya, indikator ini dianggap kurang penting namun kinerja sangat berlebihan atau terlalu baik. Indikator-indikator yang masuk kuadran IV: INF1 “Informasi yang disajikan *website* repositori institusi ITS sudah

sesuai dengan apa yang anda butuhkan”, SIQ4 “Terdapat ruang tanya jawab untuk pengguna pada *website* repositori ITS”, dan USA3 “Sering terjadi *error* pada saat akses *link website* repositori institusi ITS”.

KESIMPULAN

Terdapat 19 indikator pengukuran kualitas repositori ITS berdasarkan *webqual*, dan terbagi ke dalam 3 dimensi yakni kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi pelayanan. Semua indikator sudah memenuhi syarat validitas dan reliabilitasnya.

Hasil pengolahan menggunakan metode *webqual* ini dapat disimpulkan yaitu: Dimensi kualitas informasi berdasarkan hasil pengolahan menunjukkan skor kesenjangan sebesar 0,04; Dimensi *user interaction* berdasarkan hasil pengolahan menunjukkan skor kesenjangan sebesar 0,02; Dimensi *usability* berdasarkan berdasarkan hasil pengolahan menunjukkan skor kesenjangan sebesar -0,25.

Sedangkan untuk diagram matrik IPA menunjukkan 2 indikator layanan yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan kualitas layanannya berdasarkan harapan pemustaka yaitu: Interaksi dengan repositori ITS yang aman dari virus dan *hacker* apabila diakses melalui PC maupun *smartphone* dan menu *search* pencarian cepat (per judul, pengarang, dosen pembimbing, departemen) yang memberikan hasil penelusuran yang tepat. Repositori ITS walaupun masih terdapat banyak kekurangan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan, namun selama ini sudah sangat membantu pustakawan dalam menelusur informasi dan juga membantu pemustaka dalam menemukan referensi bagi penelitian dan tugas akhir yang sedang dan akan dilakukan.

Dengan adanya penelitian ini tergambar suatu harapan bahwa perpustakaan ITS senantiasa selalu berusaha memberikan yang terbaik bagi kepuasan pemakai terutama dalam memberikan pelayanan repositori yang lebih berkualitas bagi pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, M., & Amalia, R. (2017). Pemanfaatan Jurnal Elektronik Sebagai Sumber Referensi Dalam Penulisan Skripsi Di Institut Pertanian Bogor. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 5(1), 87. <https://doi.org/10.21043/libraria.v5i1.2311>
- Budapest Open access Initiative. (2002). Open Journal Systems. Public Knowledge Project. <https://pkp.sfu.ca/ojs/>
- Ermawelis, E. (2018). Pengantar Konsep Informasi, Data, dan Pengetahuan. *AL MUNIR : Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 1, 11–18.
- Hanief, Y. N., Yusro, A. C., & Saputra, D. F. (2022). Cara Cepat Kuasai Open Journal System (OJS) 3.2 (1st ed.). Unisma Press.
- Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi. (2018). Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Akreditasi Jurnal Ilmiah. Direktorat Jenderal Penguatan Riset Dan Pengembangan, 428, 1-9 Diakses pada Maret 2021.
- Kurniasih, N. (2014). Konsep Dasar Information Retrieval System/ Sistem Temu Kembali Informasi (pp. 1–16). <http://boston.lti.cs.cmu.edu/classes/11-744/treclogo-c.gif>
- Lambert, V. a., & Lambert, C. E. (2013). Qualitative Descriptive Research: An Acceptable Design. *Pacific Rim International Journal of Nursing Research*, 16(4), 255–256. <http://antispam.kmutt.ac.th/index.php/PRIJNR/article/download/5805/5064>
- Liau, T. T. (2013). Open access dan Perguruan Tinggi Indonesia. *Perpustakaan Di Indonesia Menghadapi Era Open access*, Januari, 1–26. https://www.researchgate.net/publication/280094625_Open_Access_dan_Perguruan_Tinggi_Indonesia/link/55ecf01408ae21d099c74459/download
- Linuwih, S. N. (2015). PREFERENSI PENGGUNAAN JURNAL ILMIAH CETAK DAN NON CETAK (Studi Deskriptif Perilaku Penemuan Informasi Dikalangan Dosen Universitas Airlangga).
- Lukman, Ekawati. Marlina, Keumalasari. Ratih, Siagian. Al Hafidz, R. S. (2012). The development of Indonesian Open access Journals. *Prosiding Konferensi Perpustakaan Digital Indonesia (KPDII) Ke-5, January 2016*, 1–
8. <https://doi.org/10.13140/2.1.1159.2009>
- Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Akreditasi Jurnal Ilmiah, Pub. L. No. 29 Maret 2018. *Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 428*. Jakarta (2018).
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis a Method Sources Book* (3rd ed.). SAGE Publications, Inc.
- Nashihuddin, W., & Kusumaningrum, D. (2017). Manajemen Pengelolaan Jurnal Indonesia di PDII-LIPI. *LIBRARIA : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 6(1), 29–46. <http://libraria.fpti-jateng.or.id/index.php/lib/article/view/5>
- Operator Pustaka. (2014). Pengertian Pelayanan Perpustakaan. <https://pustakaarsip.kamparkab.go.id/artikel-detail/779/pengertian-pelayanan-perpustakaan>
- Oxford University Press. (2022). *Oxford learner's dictionary*. Oxford Learner's Dictionaries.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, Pub. L. No. 1 Nopember 2007. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129*. Jakarta. Retrieved from (2007).
- Rahayu, L. (2014). Dasar-dasar Layanan Perpustakaan. In *Layanan Perpustakaan* (pp. 1–43).
- Peraturan Rektor Universitas Padjadjaran Nomor 1 Tahun 2020 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pengelola Universitas Padjadjaran, Pub. L. No. 2 Januari 2020. *Rektor Universitas Padjadjaran*. Bandung. (2020).
- Rifai, A. (2014). Konsep Dasar Penelusuran Literatur dan Temu Kembali Informasi (1st ed.). Universitas Terbuka. <https://pustaka.ut.ac.id/lib/pust4209-penelusuran-literatur/>
- Rukmana, E. N., Kusnandar, Adhi, C., CMS, S., & Rohman, A. S. (2021). The information architecture of the Ngadongeng.com website as a learning media for the oral tradition of Sundanese folklore. *Proceedings of the First International Conference on Literature Innovation in Chinese Language*, 19–20.

- Saepudin, E. (2009). Perilaku Pencarian Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi (Bagian 1).
- Sartika, D., & Permadi, R. N. (2020). Pemanfaatan open access Jurnal Borneo Administrator melalui pengukuran kepuasan pembaca di Lembaga Administrasi Negara. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 8(2), 191. <https://doi.org/10.24198/jkip.v8i2.26448>
- Suber, P. (2013). Open access (The MIT Press Essential Knowledge Series). In *The Australian Library Journal* (Vol. 62, Issue 3). <https://doi.org/10.1080/00049670.2013.811775>
- Suwanto, S. A. (2007). Temu Kembali Informasi Dari Sudut Pandang Pendekatan Berorientasi Pemakai. August. https://www.researchgate.net/publication/277730992_TEMU_KEMBALI_INFORMASI_DAR
- I_SUDUT_PANDANG_PENDEKATAN_BERORIENTASI_PEMAKAI/link/55cc845508aebc967dfe29b7/download
- Suwarno, W. (2014). Open Acces Untuk Koleksi Institusional. *Libraria*, 2(1).
- Universitas Padjadjaran. (2013). *Jurnal Universitas Padjadjaran*. *Jurnal Universitas Padjadjaran*.
- Wibowo, T. O. (2019). Strategi pengelolaan jurnal akses terbuka menggunakan open journal system (OJS). *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 15(1), 101. <https://doi.org/10.22146/bip.38504>
- Yusup, P. (2016). *Ilmu Informasi, Komunikasi dan Kepustakaan*. Bumi Aksara.