

## **EFEKTIVITAS *ONLINE LIBRARY SERVICES* DI ERA *NEW NORMAL*: STUDI PADA UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS LAMPUNG**

**Arnita Purnamayanti**

Program Studi D3 Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Lampung  
Email: [arnita.purnamayanti@fisip.unila.ac.id](mailto:arnita.purnamayanti@fisip.unila.ac.id)

**Andi Windah**

Program Studi D3 Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Lampung  
Email: [andi.windah@fisip.unila.ac.id](mailto:andi.windah@fisip.unila.ac.id)

**Purwanto Putra**

Program Studi D3 Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Lampung  
Email: [purwanto.putra@fisip.unila.ac.id](mailto:purwanto.putra@fisip.unila.ac.id)

**Sugiyanta**

Program Studi D3 Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Lampung  
Email: [sugiyanta@fisip.unila.ac.id](mailto:sugiyanta@fisip.unila.ac.id)

---

Received : 03 Nop 2022  
Revised : 17 Nop 2022  
Accepted : 17 Nop 2022  
DOI

### **Abstract**

**(Objectives)** This research examines the Effectiveness of Online Library Services in the New Normal Era. As we all know, it has been almost two years since the world has experienced a COVID-19 pandemic. This pandemic has changed the entire order of human life, from the aspects of education, economy, social, culture and so on. One of the sectors affected by this pandemic is the education sector, of course this is not easy to do, because there are unusual things and of course there are obstacles ranging from devices, internet networks, data quotas. This also has an impact on library institutions, where the library is the parent of the School/University Institution itself. With these conditions, like it or not, libraries are also required to continue to provide excellent service even in the current state of the COVID-19 pandemic in order to continue to support an optimal learning process. The UPT Library of the University of Lampung is under the auspices of the University of Lampung, currently the UPT of the library is trying to adapt to the "New Normal" situation where it continues to provide online library services to users. Library Online Service started to open at the end of March 2020 until now. The services provided are E-Resources Access, Library Free Certificate and Student Scientific Work Verification. All of these online services can be accessed by users, especially students at the University of Lampung through the <https://library.unila.ac.id/web/> page by following the applicable regulations, so that the creation of this service can create the purpose of the library, which is to facilitate fulfillment user information needs **(Method)** This research used kuantitative descriptive survey method **(Findings)** The results of the study found that the Online Library Services UPT Lampung University Library was effective for the category of program success, the success of the intended goals, and input for achieving overall goals. However, for the category of satisfaction with the output level program, it is still quite effective, this is because there is still quite a long time needed to access e-resources services and verify scientific papers that are perceived by users. The implication of this research is that the effectiveness of using the online system can provide convenience for students who want to find information, especially in the new normal era and for libraries, of course, as a form of providing excellent service to the library itself.

**Keywords:** *Online Library Services, Library Services, New Normal*

## PENDAHULUAN

Saat ini seluruh belahan dunia sedang mengalami pandemic covid19. Pandemi yang telah berlangsung selama dua tahun terakhir ini berdampak luar biasa di seluruh sektor, baik dari sektor ekonomi, sosial, budaya, pendidikan, dan lain-lain sehingga mengubah tatanan kehidupan masyarakat. Salah satu sektor yang terdampak akibat pandemic ini adalah sektor pendidikan, dimana berubahnya sistem pembelajaran yang biasanya tatap muka/ luring sekarang menjadi pembelajaran jarak jauh melalui sistem pembelajaran daring baik dari sekolah tingkat dasar, menengah sampai ke pendidikan tinggi (Perguruan Tinggi). Tentunya hal ini tidaklah mudah untuk dilakukan, karena terdapat hal-hal yang tidak biasa dan tentunya terdapat hambatan mulai dari gawai, jaringan internet, kuota data, dan kemampuan peserta didik dalam menerima materi yang disampaikan oleh para guru/ dosen. Hal ini juga berdampak pada lembaga perpustakaan, dimana perpustakaan menginduk dari Lembaga Sekolah/ Perguruan Tinggi itu sendiri. Adanya kondisi tersebut sehingga mau tidak mau perpustakaan juga dituntut untuk tetap memberikan layanan prima meskipun dalam keadaan pandemic covid 19 saat ini. UPT Perpustakaan Universitas Lampung berada dibawah naungan Universitas Lampung, saat ini UPT perpustakaan berupaya beradaptasi dengan keadaan “*New Normal*” dimana tetap memberikan layanan online perpustakaan kepada pemustaka. Layanan Online Perpustakaan Unila ini mulai dibuka pada Akhir Maret 2020 sampai dengan sekarang. Adapun layanan yang diberikan yaitu Akses E-Resources, Surat Keterangan Bebas Pustaka dan Verifikasi Karya Ilmiah Mahasiswa. Semua Layanan Online ini dapat diakses oleh pemustaka khususnya mahasiswa/I Universitas Lampung melalui laman <https://library.unila.ac.id/web/> dengan mengikuti ketentuan yang berlaku.

*Online Library Services* yang disajikan oleh UPT Perpustakaan Unila menjadi dasar penulis untuk mengkaji lebih dalam terutama pada tingkat keefektifannya. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, ditemukan beberapa keluhan mahasiswa terhadap layanan online perpustakaan Unila, hal ini berdampak terhadap kepuasan pemustaka pada layanan ini, khususnya pada layanan *e-resources*. Sebelumnya penelitian sejenis juga pernah dilakukan oleh Petrus Lende (2021) yaitu mengukur Kualitas Layanan Online Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta di Masa Pandemi Covid19 melalui metode LibQual<sup>+</sup>™ dan hasilnya adalah pemustaka belum puas terhadap kualitas layanan online yang diberikan perpustakaan UAJY tersebut.

Berbeda dengan penelitian sejenis, dalam penelitian ini peneliti akan memfokuskan untuk melihat efektifitas dari *Online Library Services*, hal ini dikarenakan penelitian ini ingin

melihat keberhasilan sebuah Layanan Perpustakaan yang digabungkan dengan ICT diantaranya ada E-Resources yang memiliki akses *digital repository*, *ebook*, dan *ejournal*, Surat Keterangan Bebas Pustaka dan Verifikasi Karya Ilmiah Mahasiswa, apakah dapat menciptakan tujuan dari perpustakaan tersebut yaitu mempermudah pemenuhan kebutuhan informasi pengguna. Dengan melihat keefektifan program ini peneliti dapat mengetahui apakah layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka secara mudah, sehingga UPT perpustakaan Universitas Lampung dapat melakukan pembenahan dan pembaruan terhadap layanan online yang diberikan. Sehingga rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Efektivitas *Online Library Services* di Era New Normal pada UPT Perpustakaan Universitas Lampung.

Menurut Reitz dalam Nashihuddin, (2013) layanan online merupakan “in libraries, the branch of public services concerned with selecting and providing access to electronic resources, such as online catalogs and bibliographic databases, including mediated searching, often handled by an online services librarian (ODLIS).” Menurutnya bahwa layanan online itu komponen dari layanan perpustakaan untuk layanan lazim yang sudah mempunyai jalan masuk kekuatan elektronik yang di dalamnya terdapat katalog online, database bibliografi yang mempunyai nomor kontak yang bisa di hubungi pustakawan. Layanan online yang ditujukan dalam perpustakaan adalah sebuah layanan yang berbasis website atau pengaplikasian via aplikasi secara online dengan bantuan jaringan internet.

Turunnya Surat Edaran tahun 2020 tentang instruksi Antisipasi Penyebaran Corona Virus Diseasea (COVID-19) maka perpustakaan juga harus memberikan berbagai layanan online melalui layanan pesan antar buku tanpa harus ke perpustakaan dalam kata lain book delivery, layanan akses e-journal, serta layanan cek turnitin kapan dan dimana saja, dan yang tidak kalah pentingnya bagi mahasiswa yang akan wisuda juga perlu diberikan layanan online yang berupa surat bebas pustaka secara online. Jenis Layanan Online seperti layanan konsultasi, layanan rujukan, layanan jurnal dan layanan via fb, ig, dan wathsApp dan lain-lain sudah lazim digunakan. Menurut Reitz dalam Nashihuddin (2013) mengatakan layanan online merupakan pola interaksi melalui individu yang satu dengan individu lain, jika merujuk pada perpustakaan tentunya berkaitan dengan layanan online perpustakaan kepada pemustakanya baik itu layanan melalui via email, layanan obrolan, layanan virtual secara signifikan memengaruhi penyampaian layanan perpustakaan yang berkualitas. Teknik pemberian layanan online sudah ada, selama hampir satu dekade hingga kini. Layanan online secara simpel bahwa sebagai cakupan sumber informasi terhadap pemustaka via perangkat lunak interaktif berbasis website. Untuk memenuhi akan keperluan informasi bagi pemustaka, pustakawan berkomunikasi via

perangkat lunak untuk memberikan pandangan dalam mengatasi akan kesulitan atau pertanyaan yang sudah diberi tahu oleh pemustaka via media komunikasi di perpustakaan, dengan mengirimkan materi komputerisasi, atau memberi rekomendasi sumber penyelidikan yang relevan terhadap pemustaka, dan menyediakan perintah bibliografi online. Dalam keadaan ini akan adanya pandemi covid-19 menurut kebijakan pemerintah dan kebijakan perguruan tinggi mengenai pengontrolan untuk berkumpul, physical distancing, WFH atau dikala pemustaka tidak diperkenankan masuk ke perpustakaan atau dibatasi jumlah yang akan berkunjung ke perpustakaan. Dengan sistem ini, pemustaka konsisten bisa berkoordinasi dengan pustakawan untuk bisa menerima informasi. Pertanyaan yang dikirimkan melalui e-mail dan halaman website yang ditautkan membutuhkan perhatian dari pustakawan komponen pelayanan, dan transaksi layanan online bisa menjadi lebih cepat dan efektif dalam layanan secara online. Komunikasi melalui media website merupakan tantangan baru bagi pustakawan dalam menawarkan produk baru untuk kepentingan informasi bagi pemustaka. Berkembangnya mode layanan ke komunikasi digital, yaitu e-mail (asynchronous) dan chat (synchronous), terjadi keterlambatan dalam menerapkan instruksi ke layanan online.

Konsep penerapan layanan online perpustakaan salah satunya berupa digital library. Saleh (2010) mendefinisikan digital library adalah “perpustakaan yang mengelola semua atau sebagian yang substansi dari koleksi-koleksinya dalam bentuk komputerisasi sebagai bentuk alternative, suplemen atau pelengkap terhadap cetakan konvensional dalam bentuk mikro material yang saat ini didominasi koleksi perpustakaan.” Selanjutnya Supriyanto (2008: 31) menyatakan bahwa aplikasi digital adalah sebuah sistem yang memiliki layanan dan obyek informasi yang mendukung akses informasi melalui perangkat digital. Dimana pada layanan ini dapat memudahkan pencarian informasi atau koleksi dalam format digital dengan cepat, tepat dan akurat.

Perpustakaan digital memiliki beberapa kelebihan yaitu: 1) Menghemat ruang. Koleksi yang ada di perpustakaan digital merupakan koleksi virtual sehingga tidak membutuhkan ruang besar untuk menyimpannya. Oleh sebab itu, perpustakaan digital dianggap efisien. 2) Akses ganda (*multiple access*). PerpuStakaan digital dapat diakses/digunakan secara bersama oleh pemustaka karena diakses secara online. 3) Tidak terbatas ruang dan waktu. Perpustakaan digital dapat diakses dimanapun dan kapanpun apabila terdapat jaringan komputer yang berfungsi sebagai penghubung. 4) Koleksi dapat berbentuk multi-media. Koleksi di perpustakaan digital dapat berupa kombinasi suara, gambar, dan teks seperti film, video edukasi dan video tutorial. 5) Biaya lebih murah. Perpustakaan digital memuat *e-book* agar dapat digunakan oleh banyak pemustaka.

## Urgensi Penelitian

Urgensi penelitian ini adalah untuk melihat dan menjawab tantangan tentang *online library services* di era new normal saat ini. *Online Library Services* sebagai suatu solusi dan praktik di perpustakaan dalam tetap memberikan layanan prima meskipun masih dalam masa pandemic covid19. Untuk itu perlu diketahui efektivitas online library services tersebut, sehingga akan diperoleh suatu hasil kegunaan, dapat diambil langkah-langkah penerapan dan penentuan pilihan strategi program kegiatan layanan online diperpustakaan.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif-deskriptif dengan metode analisis isi dokumen (*content analysis*) dipilih oleh peneliti untuk mengumpulkan lambang-lambang tertentu berupa istilah-istilah dan mengklasifikasi data tersebut dengan kriteria-kriteria tertentu. Analisis didasarkan pada metode analisis isi semantik penunjukan, yakni analisis isi yang menggambarkan frekuensi kemunculan objek (konsep).

## Populasi dan Sampel

Populasi dari obyek penelitian ini adalah seluruh pengguna/pemustaka UPT Perpustakaan Universitas Lampung. Untuk metode pengambilan sample menggunakan random sample yaitu mengambil langsung dari populasi secara random (acak). Sample Responden dalam penelitian ini berjumlah 33 orang dan semua anggota perpustakaan UPT Perpustakaan Universitas Lampung.

## Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrument penelitian dengan tujuan untuk memperoleh hasil yang reabilitas dan validitas serta waktu yang efektif dan efisien. Kuesiner tersebut digunakan sebagai alat pengumpulan data yang utama untuk mengukur efektifitas. Pertanyaan dalam kuesioner ini disusun oleh peneliti dengan sistematis dan terstruktur dengan pendekatan pertanyaan tertutup dan semi terbuka. Penelitian ini menggunakan skala likert yang mempunyai nilai sebagai berikut:

Tabel 1. Klasifikasi Skoring

Klasifikasi Skoring	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

## Analisis Data

Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang diperoleh hasil kuesioner, tabel tabulasi dibuat, kemudian disusun tabel frekuensinya untuk masing-masing kategori responden dan untuk masing-masing tiap item pertanyaan. Menentukan nilai rata-rata terhadap item-item pertanyaan kemudian ditentukkan dengan cara menjumlah nilai jawaban dan dibagi dengan masing-masing jumlah item atau indikator dalam setiap variable kemudian dideskripsikan dengan cara menggunakan analisis persentase yang diberikan responden, selanjutnya dilakukan teknik pengolahan data pada penelitian ini, dalam hal ini penulis menggunakan rumus statistik sederhana yaitu sebagai berikut :

$$\text{Rata-rata} = \frac{f}{n}$$

Keterangan:

f: frekuensi

n: besar sampel (dalam penelitian ini 33 responden) kemudian untuk menafsirkan mengenai kategori baik buruknya nilai rata-rata, maka harus menentukan kelas intervalnya terlebih dahulu. Berikut rumusnya:

$$\text{Interval (i)} = \frac{R}{k}$$

Keterangan:

i = Interval Kelas

R = Range (Skala Tertinggi – Skala terendah)

K = Jumlah Kelas Kelas interval digunakan sebagai batas nilai dari masing-masing kelas, maka interval dalam penelitian ini adalah

$i = \frac{5-1}{5} = 0,8$  Dari hasil tersebut diatas bahwa batas dari masing-masing kelas adalah 0,8,

berikut penafsiran kategori yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 2. Penafsiran Kategori Mean Berdasarkan Skor Interval

Interval	Kategori
3.6 - 4.4	Sangat Efektif
2.7 - 3.5	Efektif
1.8 - 2.6	Cukup Efektif
0.9 - 1.7	Tidak Efektif
0.00 – 0.8	Sangat Tidak Efektif

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan diperoleh hasil penelitian dan pembahasan dari efektivitas online library service UPT Perpustakaan Universitas Lampung. Berdasarkan hasil survey diperoleh data Usia responden berkisar 21-22 tahun, dimana para responden merupakan mahasiswa yang sedang dan sudah menyelesaikan TA/Skripsi/Tesis di prodi masing-masing dengan jenjang pendidikan dari D3 , S1 dan S2 di Universitas Lampung sebanyak 33 responden.

### Keberhasilan Program

Efektifitas program dapat dijalankan dengan kemampun operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan program dapat di tinjau dari proses dan mekanisme suatu kegiatan dilakukan dilapangan. Secara spesifik keberhasilan program disini kemudahan dalam pengoperasiannya, dimana menurut (Campbell, 1989,20) keberhasilan program ini, meliputi komponen yang berkaitan dengan sistem yang dijalankan, proses penangkapan perintah serta kecepatan, kenyamanan dalam menggunakan proses atau prosedur penggunaan sistem.

Terdapat tiga layanan online online yang diberikan oleh perpustakaan Universitas lampung diantaranya:

1. *E-resources* untuk mengkases digital repository (koleksi karya ilmiah skripsi dan tesis) ebook dan ejournal.
2. Surat Keterangan Bebas Pustaka
3. Verifikasi Karya Ilmiah Mahasiswa

Dari hasil survey dilapangan dari beberapa indikator pertanyaan yang diberikan kepada responden diantaranya yaitu kemudahan dalam mengakses *online library services*, kecepatan dalam mengakses *online library services*, dan menemukan informasi yang tepat. Berdasarkan hasil data dilapangan menunjukan bahwa 66,7 % responden menganggap mudah dalam mengkases layanan online perpustakaan tersebut dan 33,3% responden menganggap cukup mudah tetapi terdapat beberapa kendala seperti dalam mengkases *e-resources (ebook dan ejournal)* system aplikasi yang digunakan seringkali error, sehingga pengguna merasakan ketidaknyamanan dalam menggunakan layanan tersebut. Sedangkan dalam akses Surat Keterangan Bebas Pustaka lebih dari setengah responden 69,8% menganggap sangat mudah dalam mengkases layanan tersebut, hanya memerlukan kurang lebih 30 menit untuk mendapatkan Surat Keterangan Bebas Pustaka. Hal ini dikonfirmasi kepada pengguna saat mereka mulai mengisi form, kemudian membayar sejumlah biaya melalui *Virtual Account* yang sudah diberikan oleh petugas dan selanjutnya mendapatkan notification berupa lampiran

Surat eterangan Bebas Pustaka yang dikirim melalui email pengguna. Selanjutnya dalam mengakses Layanan Verifikasi Karya Ilmiah Mahasiswa secara online, kurang dari setengah responden 33,3% beranggapan tidak mudah dalam mengakses Layanan Verifikasi Ilmiah, hal ini dikonfirmasi terkait dengan rata-rata lamanya waktu yang dibutuhkan mulai dari awal sampai diterimanya Form Verifikasi Karya Ilmiah sekitar 2 hari lamanya. Hal ini membuat para pengguna merasa perlunya adanya peningkatan dalam layanan ini seperti menjadi 1 hari agar lebih efisien.

Unsur lain untuk melihat keberhasilan suatu program adalah *interface* aplikasi, bahasa serta prosedur penggunaan system. Untuk indikator *interface* dan bahasa dapat dikatakan cukup memberikan kenyamanan untuk pengguna. Pengguna tidak merasa kesulitan untuk memahami tampilan ataupun memahami bahasa yang digunakan pada Layanan Online Perpustakaan UPT Perpustakaan Universitas Lampung. Selain itu pengguna juga tidak kesulitan dalam mencari informasi secara tepat melalui *e-resources* tersebut, sehingga semakin banyak yang menggunakan layanan online perpustakaan tersebut, maka keberhasilan program tersebut semakin tinggi.

Melihat secara keseluruhan keberhasilan program memiliki hasil sebesar rata-rata 3,5 yang memiliki arti efektif. Campbell (1989) menyatakan bahwa keefektifan sebuah program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional serta tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan program *Online Library Services* UPT Perpustakaan Universitas Lampung dapat ditinjau dari proses dan mekanisme dilapangan. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Jones dalam Arif Rohman (2009, 101-102) yang mengungkapkan bahwa program merupakan salah satu komponen dalam suatu kebijakan, sehingga dengan adanya program ini menjadi upaya dalam mencapai suatu tujuan. Hal ini berkaitan dengan *Online Library Services* UPT Perpustakaan Universitas Lampung yang bertujuan untuk memaksimalkan layanan di masa pandemic hingga saat ini di era New Normal, sehingga para pengguna tetap mendapatkan layanan, informasi sesuai yang mereka butuhkan yang dapat diakses secara online dimanapun dan kapanpun.

### **Keberhasilan Sasaran**

Efektifitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dengan memusatkan perhatian terhadap aspek output, artinya efektifitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat output dalam kebijakan dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. *Online Library Services* UPT Perpustakaan Universitas Lampung memiliki tujuan utama yaitu dapat menciptakan nilai (*value*) yang banyak bagi para pengguna sehingga memiliki

manfaat. Nilai disini merupakan sebuah sasaran dalam program *Online Library Services*, adapun nilai yang dimaksud adalah pemenuhan kebutuhan informasi pengguna. Hal ini diketahui dari para responden sebanyak 67% yang mengakses *Online Librrary Services* UPT Perpustakaan Unila dirasa sangat membantu dalam mencari informasi yang dibutuhkan (pemenuhan kebutuhan informasi pengguna). Sebagaimana diketahui bahwa *Online Library Services* ini dibuat mulai awal tahun 2020 ketika pandemic covid 19, sehingga sudah 2 tahun berjalan saat ini masih terlaksana. Saat ini kehidupan tata masyarakat sudah diharapkan berjalan normal, meskipun pandemic saat ini masi tetap ada, diupayakan proses pelayanan perpustakaan tetap berjalan semaksimal mungkin agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Saat inipun, kegiatan pembelajaran tatap muka dan kegiatan perkantoran sudah full tatap muka dan 100% bekerja dari kantor. Meskipun demikian *Online Library Services* UPT Perpustakaan Universitas Lampung tetap beroperasi hingga saat ini di era New Normal, artinya memang kedepan layanan online ini akan tetap ada dan terintegrasi dengan system.

Yusup (2009, 469) mengatakan bahwa penggunaan system online bisa memberikan kemudahan bagi mahasiswa-mahasiswa yang ingin mencari informasi baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Adapun pengguna yang ingin mencari informasi berupa ebook, e-journal, yang dilanggan oleh perpustakaan. Secara keseluruhan dapat diketahui bahwa keberhasilan sasaran yang dituju memiliki skor rata-rata 3,2 yang tergolong dalam kategori Efektif, indikator keberhasilan sasaran yang paling tertinggi terdapat pada ketepatan sasaran yaitu *Online Library Services* UPT Perpustakaan Universitas Lampung ini dapat membantu pengguna dalam memperoleh informasi dengan cepat, karena pengguna dapat mengksesnya walaupun jarak atau posisi jauh dari perpustakaan. Berdasarkan beberapa temuan data peneliti diatas menunjukkan bahwa *Online Library Services* UPT Perpustakaan Universitas Lampung sudah berjalan sesuai dengan tujuan (sasaran tujuan) yang telah ditetapkan sebelumnya yaitu pemenuhab kebutuhan informasi bagi pengguna.

### **Kepuasan Terhadap Program**

Kepuasan merupakan kriteria efektifitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan dirasakan oleh para pengguna terhadap kuliatas produk atau jasa yang dihasilkan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi lembaga tersebut. Kotler dan Amstrong (1996) mengemukakan bahwa produk jasa berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pengguna, artinya suatu program memiliki sebuah tujuan yaitu suatu kepuasan terhadap program yang digunakan.

Sebuah sistem layanan yang berbasis teknologi informasi yang diterapkan pada suatu lembaga dalam hal ini adalah perpustakaan tentunya harus memiliki kualitas yang baik agar pengguna dapat merasa puas dengan layanan yang diberikan. Hal ini didukung dari pernyataan Lewis dan booms (1983) yang dikutip oleh Tjiptono (1997) dalam Wijaya (2011,152) yang menyebutkan bahwa pada kualitas layanan dapat dilihat dari seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan dan sesuai dengan ekspektasi/ harapan penggunanya.

Berdasarkan data survey terhadap responden, maka didapat :

Tabel 3. Hasil Survey Kepuasan Program

<b>Indikator</b>	<b>Persentase Responden</b>
Layanan Online Perpustakaan Unila mempermudah proses penelusuran informasi	66,7%
Layanan Online Perpustakaan Unila bersifat user friendly	100%
Fitur-fitur yang ada pada Layanan Online Perpustakaan Unila sudah lengkap	66,7%

Jika kita melihat hasil survey responden pada tabel 3, tingkat kepuasan sekitar 66,7% menganggap Layanan Online Perpustakaan Unila mudah untuk ditelusur melalui gadget user sehingga mempermudah proses penelusuran informasi. Artinya Sistem ini cukup bekerja dengan baik dalam membantu pengguna menelusur informasi dimana proses pencarian informasi tidak terlalu rumit. Selanjutnya sebanyak 100% responden mengatakan bahwa Layanan Online Perpustakaan Unila bersifat *user friendly* (mudah dipahami) dan 66,7% menganggap fitur-fitur yang ada pada Layanan Online Perpustakaan Unila sudah cukup lengkap tetapi tetap membutuhkan pengembangan fitur sehingga dapat lebih menarik pengguna, memberikan kepuasan pengguna karena melakukan perbaikan atau pengembangan tampilan.

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa pengguna merasa puas terhadap Online Library Services UPT Perpustakaan Unila dengan memiliki skor rata-rata 2,6 yang tergolong cukup efektif. Campbell (1989) mengemukakan bahwa “kepuasan merupakan kriteria efektifitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna”. Kepuasan dirasakan oleh para pengguna terhadap kuliatas produk atau jasa yang dihasilkan.

### **Tingkat Input dan Output**

Pada efektifitas tingkat input dan output dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dengan keluaran (output). Jika output lebih besar dari input maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efisien.

Input disini yaitu bagaimana sosialisasi dan promosi dari Online Library Services itu sendiri dan berdasarkan hasil survey dilapangan para pengguna mengetahui layanan ini dari beberapa sumber yaitu petugas perpustakaan 34%, social media instagram perpustakaan unila 33%, dan teman 33%.

Tabel 4. sosialisasi dan promosi dari Online Library Services

Sumber Input	Persentase Responden
Petugas perpustakaan	34%
Social media instagram perpustakaan unila	33%
Teman	33%

Dari tiga sumber Input yang ada, ketiganya hampir berimbang, tetapi tetap pada peran petugas perpustakaan dalam melakukan sosialisasi dan promosi Program Layanan Online Perpustakaan ini yang paling tinggi, sehingga keaktifan para petugas perpustakaan menjadi hal penting dalam program ini. Sedangkan output merupakan sesuatu yang dihasilkan dari proses *penggunaan Online Librray Services* meliputi sikap kemandirian dalam melakukan proses pencarian informasi, penghimpunaan informasi sebanyak – banyaknya, dimana pengguna dapat melakukan penyimpanan atau mengunduh informasi yang diinginkannya. Berdasarkan hasil survey dilapangan didapat bahwa 85% responden selalu menyimpan informasi setelah mengakses Layanan Online Perpustakaan Unila, artinya output dirasakan oleh pengguna dalam hal pentingnya informasi yang mereka dapatkan sehingga memiliki *value* bagi mereka. Hal ini sesuai dengan pendapat Meho (2003) dalam Zuhdiyah (2009) yang menyatakan bahwa proses *information Managing* merupakan proses penyimpanan, pengarsipan dan pengorganisasian informasi yang telah diperoleh dan proses ini dilakukan oleh pengguna agar informasi itu dapat dijadikan referensi jika diperlukan kembali.

### **Pencapaian Tujuan Menyeluruh**

Pada Pencapaian Tujuan Menyeluruh meliputi Sejauhmana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini merupakan penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum efektifitas organisasi. Komponen ini yang berkaitan dengan tingkat keberhasilan, tingkat keberhasilan sasaran yang dituju, tingkat kepuasan terhadap program dan tingkat ouput dan input.

Berdasarkan hasil survey dilapangan, responden diminta untuk memberikan jawaban terkait tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan yang dirasakan oleh responden terhadap layanan yang diberikan secara umum dan beberapa jawaban responden mayoritas terbanyak diantaranya:

1. Puas, dikarenakan mudah diakses dan tampilan pada fiturnya tidak membuat kebingungan.
2. Lumayan puas, untuk respon nya tidak terlalu lama dan praktis.
3. Puas, terutama dalam layanan bebas perpustakaan.

Setelah melakukan pengukuran tingkatan efektivitas terhadap lima komponen tersebut, maka hasil pengolahan data pengukuran tingkat efektifitas terhadap *Online Library Services* UPT Universitas Lampung, maka didapat hasil sebagai berikut:

Tabel 5. Rating Skor Pengukuran Efektifitas

No	Pengukuran Efektifitas	Skor	Keterangan
1	Keberhasilan Program	3,5	Efektif
2	Keberhasilan Sasaran yang dituju	3,2	Efektif
3	Kepuasan Terhadap Program	2,6	Cukup efektif
4	Tingkat output dan Input	3,2	Efektif
5	Pencapaian Tujuan Menyeluruh	3,4	Efektif
<b>Rata - rata</b>		<b>3,18</b>	<b>Efektif</b>

Berdasarkan data tabel 5 maka didapat secara keseluruhan bahwa *Online Library Services* UPT Universitas Lampung sudah efektif, namun perlu ada pembenahan terkait efektifitas pada kepuasan terhadap program, dikarenakan pada item ini hasil yang didapat masih dalam kategori Cukup Efektif, artinya masih ada pengguna yang belum merasakan kepuasan terhadap program tersebut terutama pada layanan *e-resources* dan layanan verifikasi karya tulis ilmiah. Hal ini dikarenakan system yang terkdang error dan lamanya waktu balasan konfirmasi dari admin. Sehingga kedepannya dapat diperbaiki, agar layanan menjadi lebih optimal.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Secara keseluruhan, Online Library Services di UPT Universitas Lampung sudah pada rata-rata tahap efektif, mulai dari aspek keberhasilan program dengan nilai 3,5, keberhasilan sasaran yang dituju dengan nilai 3,2, tingkat output dan input dengan nilai 3, dan pencapaian tujuan menyeluruh dengan nilai 3,4. Tetapi untuk Kepuasan Terhadap Program masih pada tingkat Cukup Efektif dengan nilai 2,6, sehingga perlu adanya pembenahan dan peningkatan kembali terhadap layanan ini agar lebih optimal.

### **Saran**

Saran bagi pihak UPT Perpustakaan Universitas Lampung

1. Melakukan peningkatan layanan online dari aspek waktu, sehingga para pengguna dapat mengakses layanan ini lebih cepat lagi terutama dalam hal verifikasi layanan karya tulis ilmiah.
2. Meningkatkan layanan program *e-resources* sehingga dalam mengakses *e-book dan e-journal* yang dilanggan para pengguna menjadi lebih nyaman.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad Syaikh.2010. Perpustakaan Mobile (M-Libraries). Jurnal Perpustakaan Pertanian. Vol. 19. Nomor 3
- Effendi, Maizuar. 2014. Makalah Peran Perpustakaan Perguruan Tinggi sebagai Pusat Pelayanan Jasa Informasi. PADANG: Perpustakaan Univesitas Padang
- Firdaus, Khonita. (2020) Efektifitas Layanan Mobile Application “mLibrary” di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga, Surabaya.
- Given, Lisa. 2006. *Quantitative research in evidence-based practice: a valuable partnership*. Diunduh dari <http://www.emeraldinsight.com/0737-8831.htm>.
- Harususilo, Yohane Enggar (2020). Integrasi Layanan Digital Bantu Atasi Permasalahan Kampus Di Masa Pandemi. Kompas. Desember 2020, <https://www.kompas.com/edu/read/2020/12/08/210324071/integrasi-layanan-digital-bantu-atasi-permasalahan-kampus-di-masa-pendemi>.
- Istiana, Purwani (2014). Layanan perpustakaan. Yogyakarta. Penerbit Ombak.
- Jogiyanto HM.2003. *Sistem Teknologi Informasi*, Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Lende, Petrus. Kualitas Layanan Online Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta di

Masa Pandemi Covid19. PIJAR: Jurnal Perpustakaan, Informasi dan Jaringan -  
VOLUME 1 | NOMOR 1 | MEI |TAHUN 2021

- Nashihuddin, Wahid. (2013). Layanan Online Perpustakaan. PUSTAKA PUSDOKINFO.
- Qalyubi, S., Purwono, Septiyantono, T., Sidik, U., Tafrikhuddin, Arianto, M. S., ... Laugu, N. (2007). Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi. (T. Septiyantono & U.Sidik, Eds.). Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab IAIN. Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Sarwono, Jonathan (2018). Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif, 2nd ed. Yogyakarta. Suluh Media.Hal.26
- Suharso, Putut. et,all. Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Menghadapi Pandemi Covid19 Vol.No.2. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/anuva/article/view/8185>
- Saleh, Abdul Rahman (2010).Membangun Perpustakaan Digital, 1st ed. Jakarta. Sagung Seto
- Starawaji. 2009. Corporate Social Responsibility dalam Praktek di Indonesi. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D. Bandung: Alfabeta
- Supriyanto, R.A. 2000. Sistem Pengendalian Manajemen. Yogyakarta : BPF The Liang, Gie. 1977. Ensiklopedia Admistrasi. Jakarta: Gunung Agung
- Parinduri, Rifdah Hasan. (2019). Peranan LAPER BE-ON (Layanan Perpustakaan On Line) Untuk Pendidikan Jarak Jauh Dalam Era Globalisasi Rifdah Hasan Parinduri. Jurnal Iqra' 13(01):126–41.
- Rodiyah Rodiyah and Rohai Inah Indrakasih (2020). Persepsi dan Harapan Pemustaka Terhadap Pengembangan Sistem Manajemen Perpustakaan UIN Raden Intan di Era Covid 19 Menuju New NormalLifestyle.n.d., <https://doi.org/10.31849/pb.v7i2.4178>.
- Winda Wulandari and Muhammad Irwan Padli Nasution, Strategi Pemasaran Layanan Perpustakaan Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. August 5, 2020,