

Analysis Of The Quality Of INLISLite Information System Services Using The Servqual Method (Case Study: Samarinda City Library And Archives Service)

Nur Mutiara S¹, Pajar Pahrudin², dan Ivan Haristyawan³

¹ Sistem Informasi, Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Widya Cipta Dharma
^{1,2,3} Jl. M. Yamin No. 25, Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur
75123
E-mail: tiara.mtiara22@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of INLISLITE Information System services at the Library and Archives Office of Samarinda City, especially in information searches through the Online Information System. Samarinda City, especially in information search through the Integrated Library System (Inlislite). The SERVQUAL method is used to measure user expectations and perceptions of service quality. service quality.

Data were collected through a questionnaire that was tested for validity and reliability. The test results show that all instruments are valid with a value of Cronbach's Alpha value of 0.669, exceeding the reliability threshold of 0.6. Analysis of multiple linear regression analysis shows a constant of 3.211, indicating the independent variables contribute significantly to service quality. independent variables contribute significantly to service quality. F test and T tests show that variables such as Tangibles, Reliability, Emphaty, Responsiveness, and Assurance, both from expectations and perceptions, have a significant influence on service quality. Perceptions, have a significant influence on service quality with a value of F count 44.364 ($p < 0.05$).

This research concludes that good management of service factors are able to increase user satisfaction with library information system.

Keywords: *Expectations, Quality, Perceptions, Library, Satisfaction.*

Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi INLISLite Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan Sistem Informasi INLISLITE di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda, khususnya dalam penelusuran informasi melalui *Integrated Library System (Inlislite)*. Metode SERVQUAL digunakan untuk mengukur harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan.

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil pengujian menunjukkan semua instrumen valid dengan nilai Cronbach's Alpha 0,669, melebihi ambang batas reliabilitas 0,6. Analisis regresi linier berganda menunjukkan konstanta 3,211, menandakan variabel independen memberikan kontribusi signifikan terhadap kualitas layanan. Uji F dan uji T menunjukkan bahwa variabel-variabel seperti *Tangibles, Reliability, Emphaty, Responsiveness*, dan *Assurance*, baik dari harapan maupun persepsi, memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan dengan nilai F hitung 44,364 ($p < 0,05$).

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan faktor-faktor layanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi perpustakaan.

Kata Kunci: Harapan, Kualitas, Persepsi, Perpustakaan, Kepuasan.

1. PENDAHULUAN

Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kota Samarinda adalah kantor melaksanakan urusan pemerintah daerah di bidang Perpustakaan dan Kearsipan. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas perpustakaan dan kearsipan kota

Samarinda dipimpin oleh Bapak Erham Yusuf,S.Pd.,M.Pd dari tahun 2022 sampai sekarang. Perpustakaan ini adalah badan instansi pemerintah yang melayani masyarakat, khususnya menyediakan sarana berbagai layanan guna mendukung efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan perpustakaan. Hal ini ditandai adanya sistem informasi perpustakaan yang

diterapkan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda, yaitu Sistem Informasi *INLISLite*.

Kualitas layanan adalah usaha yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan, persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pengunjung. Menurut Kasmir (2017) bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Kepuasan tersebut tentunya dapat tercipta apabila harapan pelanggan terpenuhi. Sedangkan menurut (*italic*).

Kotler & Keller (2016) bahwa kualitas pelayanan adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Tentunya perwujudan pelayanan itu juga haruslah disajikan dengan sebaik mungkin yang erat kaitannya dengan penjaminan mutu atau baik-buruknya kualitas yang disajikan.

Mengelola perpustakaan bukanlah pekerjaan yang mudah. Dibutuhkan ketelitian dalam memanajemen banyak data agar perpustakaan bisa beroperasi dengan lancar. Seperti yang diketahui, perpustakaan adalah salah satu penunjang pendidikan. Setiap institusi pendidikan biasa memilikinya, mulai dari sekolah hingga perguruan tinggi. Untuk mengelola data perpustakaan tersebut, tentu dibutuhkan tools yang dapat memudahkan seperti INLIS (*Integrated Library System*) Lite.

INLISLite merupakan sebuah perangkat lunak (*Software*) aplikasi otomatis perpustakaan yang dibangun dan dikembangkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia pada tahun 2011. *INLISLite* tentunya sangat membantu dalam kegiatan perpustakaan dan pustakawan. *INLISLite* dibangun dan dikembangkan secara resmi oleh Perpustakaan Nasional RI dalam rangka menghimpun koleksi nasional dalam jejaring Perpustakaan Digital Nasional Indonesia Sistem ini diterapkan sejak tahun 2013.

Khusus untuk layanan kepada pengunjung dalam penelusuran informasi digunakan *Online Public Access Catalog* (OPAC). Corbin mengatakan bahwa *Online Public Access Catalog* (OPAC) merupakan katalog yang berisikan cantuman bibliografi dari koleksi satu atau beberapa perpustakaan, datanya disimpan pada *magnetic disk* atau media rekam lainnya, dan dikirim secara online kepada pengguna. OPAC ini adalah sistem katalog terpasang yang dapat diakses secara umum dan dapat dipakai oleh pengguna untuk menelusuri data katalog (untuk memastikan apakah perpustakaan menyimpan karya tertentu dan untuk 3 mendapatkan informasi tentang lokasinya) dan jika sistem katalog tersebut dihubungkan dengan sistem sirkulasi, maka pengguna dapat mengetahui apakah bahan pustaka yang sedang dicari tersedia di perpustakaan itu atau sedang dipinjam oleh pengguna lain. Sistem ini digunakan untuk memudahkan pengguna perpustakaan dalam penelusuran informasi. Adapun menu yang ada pada layanan OPAC yaitu menu pencarian sederhana (*Simple Search*), pencarian lanjut (*Boolean Search*) dan penelusuran

berbasis MARC (*MARC Based Search*). Semua menu berfungsi untuk membantu pengunjung dalam menelusuri informasi. Terdapat beberapa kekurangan dalam layanan OPAC, seperti terjadi error pada sistem saat digunakan, ketidaksesuaian akurasi data, fasilitas komputer kurang memadai yang menyebabkan akses informasi menjadi terhambat.

Beberapa permasalahan tersebut tentunya akan menghambat proses layanan yang diberikan kepada pengunjung. Untuk itu perlu dilakukan pengukuran guna melihat sejauh mana kualitas layanan Sistem Informasi *INLISLite* telah mampu berfungsi dengan baik sesuai dengan keinginan dan harapan pengguna. Pengukuran kualitas menggunakan metode *servqual*.

Berdasarkan permasalahan latar belakang diatas, maka dengan ini penulis akan melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi *INLISLite* Menggunakan Metode *ServQual* (Studi Kasus: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda)”.

2. RUANG LINGKUP

Dalam penelitian ini memiliki rumusan masalah, yaitu :

1. Bagaimana cara memperbaiki layanan kepada pengunjung dalam penelusuran informasi melalui *Online Public Access Catalog* (opac)?
2. Bagaimana meningkatkan kualitas layanan sistem informasi *INLISLite* pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda?
3. Bagaimana cara mengolah data hasil kuesioner dalam analisis kualitas layanan sistem informasi *INLISLite* menggunakan metode *servqual*?

Dengan memiliki tiga batasan penelitian antara lain :

1. Lima dimensi metode *Servqual Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* adalah fokus dari penelitian ini.
2. Fokus menganalisis pada kualitas layanan hanya di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda ketika menggunakan sistem informasi *INLISLite*.
3. Anggota staf dan pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda adalah subjek penelitian

3. BAHAN DAN METODE [Huruf Kapital]

3.1 Tempat & Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda, yang berlokasi di Jalan Kusuma Bangsa No. 1, Kelurahan Bugis, Kecamatan Samarinda Kota, Kalimantan Timur. Penelitian berlangsung dari Mei hingga Juni 2024 dengan fokus pada analisis kualitas layanan Sistem Informasi *INLISLite* menggunakan metode *Servqual*.

3.2 Metode Pengumpulan data

3.2.1 Interview (wawancara)

Wawancara adalah Ketika peneliti ingin melakukan studi awal untuk mengidentifikasi topik yang akan dieksplorasi, mereka dapat memanfaatkan wawancara sebagai metode pengumpulan data. Selain itu, wawancara sangat membantu ketika peneliti ingin memahami responden pada tingkat yang lebih dalam, terutama ketika tidak ada responden sebanyak mungkin.

3.2.2 Kuesioner (angket)

Kuesioner meminta responden untuk menanggapi serangkaian pertanyaan tertulis untuk mengumpulkan data. Jenis kuesioner tertutup yang diimplementasikan penelitian ini meliputi pernyataan serta pertanyaan dengan bentuk tradisional (cetak). Dengan menggunakan skala Likert, Persepsi, sikap, serta pendapat masyarakat terhadap peristiwa sosial dapat dinilai.

3.2.3 Observasi (pengamatan langsung)

Ada karakteristik khusus untuk observasi sebagai alat pengumpulan data yang membedakannya dari kuesioner dan wawancara. Pengamatan tidak terbatas pada individu; Mereka juga dapat memasukkan hal-hal alami lainnya jika wawancara dan survei membutuhkan komunikasi dengan responden.

3.2.4 Dokumentasi

Teknik dokumentasi yakni bagaimana data dikumpulkan atau dokumen yang digunakan untuk memperoleh informasi tentang struktur organisasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda.

3.2.5 Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah Salah satu metode yang digunakan oleh penulis untuk mengumpulkan pengetahuan dari berbagai sumber termasuk buku, majalah, dokumen, catatan, catatan sejarah, dan banyak lagi. Metode ini berguna untuk belajar tentang komunikasi, motivasi kerja, dan disiplin kerja.

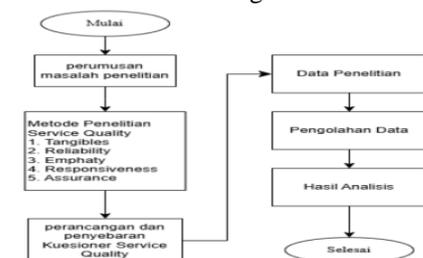
3.3 Populasi dan Sampel

Populasi yakni seluruh objek atau subjek yang menjadi fokus penelitian, yang mencakup semua unit yang relevan dan dapat diselidiki. Populasi penelitian ini adalah pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda sebanyak 100 pengunjung.

Sampel yang diambil adalah teknik sampel jenuh atau sampel sensus dan yang akan diteliti merupakan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda, karena populasinya terdiri dari 80 pengunjung dan 20 pegawai perpustakaan.

3.4 Tahap Analisis

Langkah-langkah atau tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1 Tahap Analisis Penelitian

3.5 Skala Pengukuran

Dengan menggunakan skala Likert, Persepsi, sikap, serta pendapat masyarakat terhadap peristiwa sosial dapat dinilai. Skala ini memiliki lima opsi jawaban yang ditampilkan sebagai daftar periksa dalam bentuk simbol (√) di kolom yang diberikan, sebagai berikut.

Tabel 1 Jawaban Skor (Skala Likert)

Pernyataan	Skor Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.6 Variabel

Variable dalam penelitian ini meliputi:

- Variabel Dependen (Y) :
 - Kualitas Layanan
- Variabel Independen (X):
 - *Tangibles (X1)*
 - *Reliability (X2)*
 - *Emphaty (X3)*
 - *Responsiveness(X4)*
 - *Assurance (X5)*

4. PEMBAHASAN

4.1 Uji Deskriptif

Pengukuran statistik yang digunakan untuk menjelaskan variabel ini perlu dilakukan untuk memberikan gambaran umum tentang data, termasuk nilai rata-rata, nilai maksimum, nilai minimum, dan standar deviasi. Prosedur ini diperlukan untuk variabel Kualitas Layanan.

	Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TH	100	4	20	14.94	3.130
TP	100	7	20	15.20	2.562
RH	100	4	20	14.74	3.142
RP	100	8	20	14.91	2.712
EH	100	4	20	14.65	3.205
EP	100	8	20	15.02	2.659
REH	100	4	20	14.53	3.115
REP	100	8	20	14.76	2.667
AH	100	4	20	15.13	2.956
AP	100	8	20	15.25	2.649
Valid N (listwise)	100				

Gambar 2 Hasil Uji Deskriptif

Berdasarkan data yang diperoleh, nilai harapan (H) dan persepsi (P) dalam lima dimensi kualitas layanan, *Tangibles*, *Reliability*, *Emphaty*, *Responsiveness*, dan *Assurance*, menunjukkan bahwa rata-rata persepsi pengguna terhadap layanan Sistem Informasi *INLISLite* cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan harapan mereka. Hal ini terlihat dari perbedaan kecil antara rata-rata nilai harapan dan persepsi pada masing-masing dimensi.

4.2 Uji Kualitas Data

4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas berfungsi sebagai alat ukur penelitian yang dilakukan pengujian awal pada data kuesioner apabila hasil data valid, dikatakan valid apabila syarat ukur nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Harapan

Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
X1.1	0,821	0,196	Valid
X1.2	0,848	0,196	Valid
X1.3	0,886	0,196	Valid
X1.4	0,813	0,196	Valid
X2.1	0,862	0,196	Valid
X2.2	0,898	0,196	Valid
X2.3	0,892	0,196	Valid
X2.4	0,847	0,196	Valid
X3.1	0,866	0,196	Valid
X3.2	0,888	0,196	Valid
X3.3	0,892	0,196	Valid
X3.4	0,900	0,196	Valid
X4.1	0,910	0,196	Valid
X4.2	0,895	0,196	Valid
X4.3	0,888	0,196	Valid
X4.4	0,894	0,196	Valid
Y.1	0,870	0,196	Valid
Y.2	0,899	0,196	Valid
Y.3	0,877	0,196	Valid
Y.4	0,849	0,196	Valid

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Persepsi

Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
X1.1	0,825	0,196	Valid
X1.2	0,825	0,196	Valid
X1.3	0,797	0,196	Valid
X1.4	0,786	0,196	Valid
X2.1	0,847	0,196	Valid
X2.2	0,836	0,196	Valid
X2.3	0,868	0,196	Valid

X2.4	0,845	0,196	Valid
X3.1	0,817	0,196	Valid
X3.2	0,838	0,196	Valid
X3.3	0,829	0,196	Valid
X3.4	0,882	0,196	Valid
X4.1	0,839	0,196	Valid
X4.2	0,850	0,196	Valid
X4.3	0,892	0,196	Valid
X4.4	0,815	0,196	Valid
Y.1	0,830	0,196	Valid
Y.2	0,905	0,196	Valid
Y.3	0,898	0,196	Valid
Y.4	0,845	0,196	Valid

Menurut hasil yang ditunjukkan pada tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa uji validitas harapan dan Persepsi memiliki nilai r hitung > r tabel. Dengan demikian dapat diartikan jika instrumen penelitian dinyatakan valid karena nilai r hitung > 0.196.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini menggunakan metode Cronbach Alpha :

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	N of Items
Harapan	0,970	20
Persepsi	0,958	20

Hasil analisis pada tabel menunjukkan bahwa koefisien Cronbach's Alpha diperoleh nilai sebesar 0.970 dari 20 pertanyaan pada kuesioner harapan yang bersifat reliabel, dan pada kuesioner persepsi nilai Cronbach's alpha diperoleh nilai sebesar 0.958 dari 20 pertanyaan yang bersifat reliabel. Nilai ini melebihi ambang batas reliabilitas minimal yang umumnya diterima, yaitu 0,6.

4.3 Analisis Service Quality (Servqual)

4.3.1 Perhitungan Skor Harapan dan Persepsi

Nilai – nilai pembobotan harapan dan persepsi service quality. Dengan K1 sampai K20 merupakan kriteria yang diberikan oleh perpustakaan dan kearsipan kota samarinda kepada pengunjung. Berikut salah satu cara perhitungan untuk menentukan bobot pada setiap dimensi kuesioner harapan dan Persepsi.

$$\begin{aligned}
 \text{K1 HARAPAN} &= (2 \times 1) + (2 \times 2) + (29 \times 3) + (43 \times 4) + (24 \times 5) \\
 &= 2 + 4 + 87 + 172 + 120 = 385 \\
 \text{K1 PERSEPSI} &= (1 \times 1) + (1 \times 2) + (19 \times 3) + (61 \times 4) + (18 \times 5) \\
 &= 1 + 2 + 57 + 244 + 90 = 394
 \end{aligned}$$

Kriteria harapan	Skor harapan	Kriteria persepsi	Skor persepsi
K1	385	K1	394
K2	370	K2	777
K3	374	K3	387
K4	365	K4	362
Jumlah skor	1494	Jumlah skor	1520
K5	370	K5	373
K6	371	K6	370
K7	364	K7	371
K8	369	K8	377
Jumlah skor	1474	Jumlah skor	1491
K9	355	K9	364
K10	368	K10	374
K11	372	K11	380
K12	370	K12	384
Jumlah skor	1465	Jumlah skor	1502
K13	361	K13	366
K14	365	K14	365
K15	362	K15	370
K16	365	K16	375
Jumlah skor	1453	Jumlah skor	1476
K17	367	K17	378
K18	377	K18	380
K19	379	K19	379
K20	390	K20	388
Jumlah skor	1513	Jumlah skor	1525

Gambar 3 Hasil Perhitungan Skor Harapan Dan Persepsi

4.4 Analisis Gap

Berdasarkan hasil perhitungan harapan dan persepsi pengguna sistem maka bisa diidentifikasi gap antara harapan dan persepsi dari layanan *INLISLite* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda untuk masing – masing dimensi *servqual*. Berikut ini adalah hasil analisis gap untuk masing – masing dimensi.

Dimensi	Harapan		Persepsi		Nilai gap
	Bobot	Rata-rata	Bobot	Rata-rata	
Tangibles	1494	3.73	1520	3.8	0.07
Reliability	1474	3.68	1491	3.72	0.04
Emphaty	1465	3.66	1502	3.75	0.09
Responsiveness	1453	3.63	1476	3.69	0.06
Assurance	1513	3.78	1525	3.81	0.03

Gambar 4 Hasil Perhitungan Gap

4.5 Hasil Analisis

Hasil dari uji validitas dengan jumlah responden 100 bahwa instrumen pengukuran kualitas layanan dinyatakan valid dikarenakan r hitung $>$ r tabel dan hasil dari uji reliabilitas menunjukkan bahwa konsistensi pengukuran kualitas layanan dinyatakan reliabel dikarenakan hasil untuk Cronbach's Alpha harapan dan persepsi Cronbach's Alpha $>$ 0.60 yaitu untuk harapan $0.970 >$ 0.60 dan untuk persepsi $0.958 >$ 0.60. Hasil dari uji validitas dan reliabilitas nyatakan valid dan reliabel untuk dilanjutkan pada tahapan analisis selanjutnya. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner yang telah diberikan kepada responden dengan metode *servqual* menunjukkan jawaban dari kelima dimensi kualitas mendapatkan nilai rata – rata.

Rentang Nilai Gap	Kategori Layanan
<0 s/d <1.00	Sangat Memenuhi
>1.00 s/d <2.00	Optimalkan
>2.00 s/d <3.00	Tingkatkan
>3.00 s/d <4.00	Perbaiki
>4.00 s/d <5.00	Lebih diperbaiki

Gambar 5 Standar Rentang Nilai Gap

Berdasarkan hasil responden pengguna maka didapatkan perhitungan gap dengan kategori layanan pada tabel berikut :

Dimensi	Harapan		Persepsi		Nilai Gap	kategori
	Bobot	Rata-rata	Bobot	Rata-rata		
Tangibles	1494	3.73	1520	3.8	0.07	Sangat Memenuhi
Reliability	1474	3.68	1491	3.72	0.04	Sangat Memenuhi
Emphaty	1465	3.66	1502	3.75	0.09	Sangat Memenuhi
Responsiveness	1453	3.63	1476	3.69	0.06	Sangat Memenuhi
assurance	1513	3.78	1525	3.81	0.03	Sangat Memenuhi

Gambar 6 Hasil Kategori Gap

Pada tabel diatas dapat diartikan bahwa layanan *INLISLite* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda sangat memenuhi harapan dan memiliki kualitas dan penggunaan yang tinggi, memberikan informasi yang jelas tentang prosedur pelayanan, bisa memenuhi kebutuhan pengguna. Jawaban dari rumusan masalah, sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan sistem informasi *INLISLite* di Dinas Perpustakaan dan kearsipan Kota Samarinda sudah cukup baik, dengan nilai Gap positif pada dimensi Tangibles, Reliability, Emphaty, Responsiveness, dan Assurance. Untuk meningkatkan layanan, disarankan agar pegawai lebih aktif berinteraksi dengan pengunjung dan menyediakan fasilitas yang lebih baik. Hal ini dapat membantu mengurangi kesenjangan antara harapan dan persepsi yang dirasakan oleh pengguna.
2. Analisis menggunakan metode *Servqual* menunjukkan bahwa semua dimensi kualitas layanan mendapatkan nilai yang cukup memuaskan. Rata-rata skor harapan dan persepsi menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh sistem informasi *INLISLite* sudah memenuhi harapan pengguna. Namun, ada beberapa area yang perlu diperbaiki seperti keandalan dan responsivitas dalam pelayanan. Pengelolaan yang baik atas dimensi ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna.
3. Proses pengolahan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas, dengan Cronbach's Alpha melebihi 0.6. Data dikumpulkan dari 100 responden yang terdiri dari pengunjung dan pegawai, dan dianalisis untuk menemukan kesenjangan antara harapan dan persepsi. Dengan metode ini, peneliti dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan mengembangkan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan.
4. Secara keseluruhan hasil penelitian menunjukkan bahwa semua lima dimensi *servqual* (Tangibles, Reliability, Emphaty, Responsiveness, dan Assurance) berpengaruh terhadap kualitas layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda.

5. KESIMPULAN

Setelah mengolah data dan temuan- temuan yang dihasilkan secara komprehensif, penelitian ini mengungkap beberapa kesimpulan utama yaitu :

1. Secara keseluruhan hasil penelitian menunjukkan bahwa semua lima dimensi *servqual* (Tangibles, Reliability, Emphaty, Responsiveness, dan Assurance)

berpengaruh terhadap kualitas layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda.

- Perhitungan skor harapan dan persepsi menunjukkan bahwa layanan OPAC dan sistem informasi INLISLite di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda cukup baik.

Hasil analisis kuesioner yang terdiri dari 20 responden berasal dari pegawai dan 80 responden yang merupakan pengunjung, menunjukkan bahwa kualitas layanan sistem informasi INLISLite di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda memenuhi harapan pengguna, dengan nilai gap positif pada dimensi Tangibles, Reliability, Emphaty, Responsiveness, Assurancejelas

6. SARAN

Mengenai kesimpulan yang sudah dijabarkan, berikut adalah saran kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda dan peneliti selanjutnya. Antara lain:

- Kualitas layanan agar dapat tercapai secara optimal, perusahaan dapat melakukan dengan meningkatkan interaksi pegawai dengan pengunjung. Serta, meningkakan sarana dan prasarana yang mendukung kenyamanan
- Disarankan kepada perusahaan, untuk melakukan evaluasi kualitas layanan secara berkala. Evaluasi ini dapat membantu perusahaan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan lebih lanjut.

Bagi peneliti selanjutnya, diharap melakukan survei rutin dan melakukan analisis Servqual secara berkala, untuk mengidentifikasi aspek layanan yang memerlukan perbaikan. Dengan tujuan agar sistem INLISLite semakin efektif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

7. REFERENSI

- Adani, M. R. (2021). Sistem Informasi: Pengertian, Jenis, Komponen, dan Fungsinya. Retrieved dari sekawanmedia.co.id: <https://www.sekawanmedia.co.id/blog/apa-itu-sistem-informasi/>
- Arfika, V. (2022). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Teuku Umar Dengan Menggunakan Metode Servqual (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Fakultas Adab dan Humaniora).
- Aulia, M. (2018). ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI PADA DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL. Retrieved from ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI PADA DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL: https://repository.radenfatah.ac.id/17820/1/%5B01%5D%20Skripsi_13540
- Borgias Putri V.R. (2024). Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Website Disdikbud Kaltimprov Dengan Metode Servqual Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur. Samarinda: Stimik Widya Cipta Dharma.
- Creswell, J. W. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. California: SAGE Publications.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2022). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. USA: SAGE Publications.
- Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda (2023), dari <https://perpustakaankearsipan.samarindakota.go.id/>
- Dharma, S. W. (2023). PEDOMAN PENULISAN USULAN PROPOSAL DAN SKRIPSI JENJANG STRATA SATU (S1). Samarinda: Stimik Widya Cipta Dharma.
- Gloriano, G., & Nugraha, J. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa. Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP), 10(3), 233-245.
- Husein, & Wibowo. (2018). Sistem Informasi Manajemen. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). Marketing Management. Inggris: Pearson Education Limited.
- Krippendorff, K. (2019). Content analysis. SAGE Publications, Inc., <https://doi.org/10.4135/9781071878781>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). Service Marketing: People, Technology, Strategy. London: World Scientific Publishing.
- Marlindawati, M. (2013) Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Servqual Method. In Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2013. Universitas Islam Indonesia.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). Research Methods for Business. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). Jurnal Teknologi Dan Open Source, 3(1), 131-143.
- Sirgar, B. (2018). Sistem Informasi Perpustakaan. Bandung: PT Refika Aditama.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). Pemasaran. Jakarta: Nusa Mandiri.