

Analisis Kualitas Sistem SLIMS Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode *E-Servqual* dan *Importance Performance Analysis*

M Yoga Pangestu¹, Eki Saputra², Angraini³, Muhammad Luthfi Hamzah⁴
^{1,2,3,4} Universitas Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Riau, Indonesia

E-mail: 11950314886@students.uin-suska.ac.id¹, eki.saputra@uin-suska.ac.id², Angraini@uin-suska.ac.id³, Muhammad.luthfi@uin-suska.ac.id⁴

Abstract – SLIMS at the XYZ University library has been built since 2014 and began to be implemented in 2018 and has been running until now. During implementation there were several problems, including incomplete book collections, this caused students to prefer choosing books manually. Apart from that, sometimes there are still some problems that occur when processing the data used. Many users still don't understand how to use SLIMS. This research aims to measure the level of user satisfaction and provide suggestions for improving the SLIMS system. The method used in this research is E-Servqual which has 5 variables in this method and the Importance Performance Analysis method is used to compare user assessments of the level of importance of service quality. The data obtained from this research was distributing questionnaires to a sample of 100 respondents. Data processing was carried out using the SMART-PLS 4 tool. The analysis results obtained for the level of user satisfaction were 3 variables that were significant and influenced user satisfaction, namely the Empathy, Responsiveness and Tangible variables. Meanwhile, the other 2 variables, namely Assurance and Reliability, do not have a significant relationship with user satisfaction. This shows that students are still quite satisfied and a science analysis was carried out on 4 quadrants to evaluate service factor based on the level of user satisfaction.

Keywords – SLIMS, E-Servqual, Importance Performance Analysis, SMART-PLS 4.

Abstrak – SLIMS pada perpustakaan Universitas XYZ ini sudah di bangun sejak tahun 2014 dan mulai diterapkan pada tahun 2018 dan sudah berjalan hingga saat ini. Selama penerapan terdapat beberapa permasalahan diantaranya kelengkapan koleksi buku yang kurang lengkap, hal ini menyebabkan mahasiswa lebih memilih buku secara manual. Selain itu, terkadang masih ada beberapa masalah yang terjadi saat memproses data yang digunakan. Pengguna masih banyak yang kurang paham dalam menggunakan SLIMS. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dan memberikan saran untuk perbaikan sistem SLIMS. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu E-Servqual yang memiliki 5 variabel pada metode tersebut dan Metode *Importance Performance Analysis* digunakan untuk membandingkan antara penilaian pengguna terhadap tingkat kepentingan dari kualitas layanan. Data yang didapatkan dari penelitian ini yaitu menyebarkan kuesioner dengan sampel berjumlah 100 responden. Pengolahan data dilakukan menggunakan *tools* SMART-PLS 4. Hasil analisis yang didapatkan pada tingkat kepuasan pengguna ada 3 variabel yang signifikan dan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu variabel *Empathy*, *Responsiveness* dan *Tangible*. Sedangkan 2 variabel lainnya yaitu *Assurance* dan *Reliability* tidak memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa masih cukup puas dan dilakukan analisis IPA terhadap 4 kuadran untuk dievaluasi faktor pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan pengguna.

Kata Kunci - SLIMS, E-Servqual, Importance Performance Analysis, SMART-PLS 4.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan cepat dalam teknologi informasi telah membawa dunia ke era baru, khususnya dalam meningkatkan kecepatan akses informasi yang sebelumnya sulit untuk dibayangkan. Teknologi informasi yang canggih sekarang mampu bersaing dengan situs web

dan sistem informasi yang dirancang untuk mendukung visi dan misi perusahaan serta organisasi [1]. Dengan laju perkembangan teknologi saat ini, perpustakaan juga harus bersiap mengikuti kemajuan tersebut. Perpustakaan di perguruan tinggi sering dianggap sebagai pusat utama dari sebuah Universitas. Universitas XYZ telah berhasil menerapkan teknologi informasi untuk membangun sebuah perpustakaan yang berkualitas di perguruan tinggi, terbukti dari banyaknya mahasiswa yang mengunjungi perpustakaan Universitas XYZ untuk mencari informasi yang mereka butuhkan. Peran perpustakaan secara nyata strategis dalam meningkatkan sumber daya manusia.

Teknologi informasi telah mengubah cara perpustakaan bekerja dan berinteraksi dengan mahasiswa. Sesuai dengan peraturan yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, setiap lembaga perguruan tinggi diharuskan memiliki perpustakaan yang sesuai dengan standar nasional perpustakaan, yang juga mempertimbangkan standar nasional dalam bidang Pendidikan [2]. Universitas XYZ telah memenuhi persyaratan tersebut, yang terbukti dari kemajuan perpustakaan dari sistem manual menjadi terkomputerisasi dengan menggunakan Senayan *Library Management System* (SLIMS). Hal ini telah memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam mencari informasi.

SLIMS merupakan salah satu sistem informasi perpustakaan yang populer dan banyak digunakan di berbagai institusi pendidikan di Indonesia karena kemampuannya dalam mengelola perpustakaan dengan efisien. SLIMS pada perpustakaan XYZ telah dibangun sejak tahun 2014 dan mulai diimplementasikan di perpustakaan Universitas XYZ pada tahun 2018. Saat ini, sistem tersebut telah berjalan selama lima tahun, total anggota yang terdaftar pada SLIMS Universitas XYZ ini berjumlah 13.411 dengan total anggota yang aktif berjumlah 3.396. Menurut hasil observasi dan wawancara, dalam penerapan SLIMS di perpustakaan, masih terdapat berbagai kendala yang dihadapi diantaranya.

Masalah pertama Pengguna merasa tidak sepenuhnya dengan kepuasan atas kelengkapan koleksi buku dan informasi yang tersedia dalam SLIMS, mahasiswa cenderung memilih untuk melakukan pencarian buku secara manual. [3]. Masalah kedua ketika terjadi masalah pada proses atau data yang digunakan, seperti kesalahan atau ketidakstabilan, maka pemustaka akan mengalami keterlambatan dalam mendapatkan informasi yang tepat waktu. Masalah ketiga masih banyak pengguna yang kurang memahami sepenuhnya cara menggunakan sistem SLIMS, terutama dalam hal detail buku dan keakuratan nomor rak buku yang masih belum sesuai [4]. Bahwa agar satu item dapat dipahami pada tata letak menu item tersebut harus ditampilkan dengan cara yang konsisten ini akan menjadi masalah bagi pengguna untuk memahaminya terutama bagi pengguna pemula.

Berdasarkan masalah tersebut analisis ini dilakukan untuk pihak pustakawan perlu mengetahui seberapa jauh kepuasan pengguna terhadap sistem SLIMS untuk menilai kepuasan pengguna dan memberikan beberapa saran terhadap sistem ini agar saat *peng-upgrade* sistem selanjutnya mengetahui kekurangan pada sebuah sistem yang akan diperbaiki.

Sehingga peneliti memutuskan untuk menggunakan metode *Electronic Service Quality (e-Servqual)* untuk menganalisis tingkat kualitas SLIMS terhadap kepuasan mahasiswa. Metode *e-Servqual* ini merupakan sebuah kuisisioner yang bertujuan untuk menilai kualitas layanan elektronik, perbandingan antara persepsi dan harapan dilakukan berdasarkan lima variabel yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Selain metode *e-Servqual* peneliti juga menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode IPA merupakan teknik yang dimanfaatkan untuk menentukan atribut layanan yang memerlukan perbaikan terutama. Tujuan dari IPA adalah membandingkan kualitas kinerja (*Performance*) dengan tingkat Harapan (*Importance*) [5]. Untuk mengidentifikasi atribut layanan yang memerlukan perbaikan, ini akan membantu mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dalam SLIMS.

II. SIGNIFIKANSI STUDI

A. Studi Literatur

E-Servqual merupakan pendekatan yang umum digunakan untuk menilai kualitas pelayanan pengguna. Tujuannya adalah mengukur dan memahami kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna[6]. Gabungan antara studi teoritis dan pengamatan empiris menghasilkan pembentukan model *Servqual* yang memandang kualitas layanan sebagai struktur multidimensional yang terdiri dari lima dimensi:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)
Bukti fisik meliputi fasilitas fisik, peralatan, personil, dan sarana komunikasi. Cakupan aspek-aspek fisik dalam lingkungan online, seperti tampilan dan fungsionalitas situs web, desain antarmuka pengguna, dan kemudahan navigasi.
2. *Reliability* (Kehandalan)
Kehandalan ialah kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara cepat, tepat, dan memuaskan. Ini mengacu pada sejauh mana situs web atau platform elektronik memberikan layanan tanpa gangguan, downtime, atau masalah teknis.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
Daya tanggap adalah dorongan dari tenaga kerja yang tersedia untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang responsif. Ini melibatkan sejauh mana organisasi merespons permintaan dan pertanyaan pelanggan dalam waktu yang wajar melalui berbagai saluran komunikasi elektronik, seperti email atau obrolan langsung.
4. *Assurance* (Jaminan)
Jaminan melibatkan pengetahuan, keterampilan, sikap yang ramah, dan kepercayaan pada staf, serta kebebasan dari ancaman, risiko, atau keraguan. Diantaranya mencakup aspek-aspek seperti keamanan data pelanggan, kepercayaan dalam transaksi online, dan ketersediaan dukungan teknis.
5. *Empathy* (Empati)
Empati adalah keterampilan dalam membangun hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan sangat penting. Empati berfokus pada kemampuan organisasi untuk memahami dan merespons kebutuhan dan preferensi individu pelanggan dalam konteks layanan online.

Salah satu metode Untuk mengevaluasi keterkaitan antara persepsi konsumen dan kebutuhan peningkatan kualitas produk atau layanan sering dieksplorasi melalui metode yang dikenal sebagai analisis kuadran atau IPA. Tujuan utama IPA adalah untuk menyajikan informasi tentang faktor-faktor layanan yang memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen menurut pandangan mereka, serta elemen-elemen layanan yang dianggap memerlukan peningkatan karena saat ini tidak memadai [7].

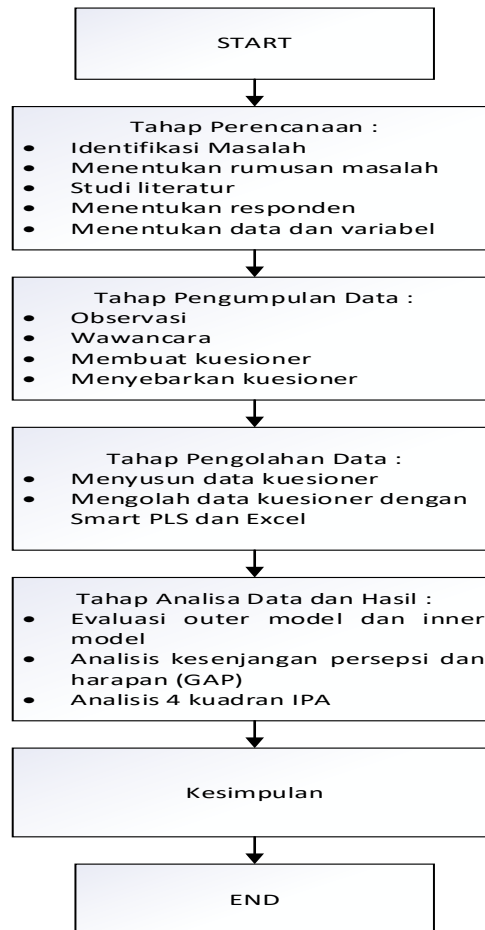
Importance Performance Analysis suatu rangkaian atribut layanan yang berkaitan dengan layanan khusus dievaluasi berdasarkan tingkat kepentingan masing-masing atribut menurut konsumen dan bagaimana layanan dipersepsikan kinerjanya relatif terhadap masing-masing atribut [8]. Analisis ini digunakan untuk membandingkan antara penilaian pengguna terhadap tingkat kepentingan dari kualitas layanan.

B. Bahan Penelitian

Penelitian ini berupa data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan kuesioner yang dilakukan terhadap pengguna SLIMS di perpustakaan Universitas XYZ menjadi bahan penelitian ini. Analisis data demografis dilakukan dengan mengelompokkan responden menggunakan Microsoft Excel, sementara analisis data secara keseluruhan menggunakan perangkat Smart-PLS 4.

C. Metode Penelitian

Pada bagian metodologi ini, akan diuraikan setiap langkah dalam proses penelitian, dimulai dari perencanaan hingga dokumentasi. Gambar 1 menggambarkan proses metodologi penelitian seperti yang di bawah ini.



Gambar 1. Metodologi Penelitian

Gambar 1 merupakan tahapan metodologi penelitian yang diawali dengan Tahap perencanaan merupakan tahap awal dari penelitian ini, yang berisikan identifikasi masalah yaitu peneliti melakukan observasi untuk melihat keadaan ditempat studi kasus untuk mendapatkan data dan fakta-fakta yang terjadi dilapangan. Kemudian menentukan apa saja permasalahan yang ada ditempat studi kasus. Studi literatur dilakukan dengan menggunakan sumber yang ada, termasuk buku, jurnal dan tesis terkait, untuk memberikan solusi penelitian. Selanjutnya menentukan responden dan variabel indicator untuk merancang kuesioner yang dijadikan sebagai olahan data penelitian. Tahap pengumpulan data merupakan mendapatkan data-data dengan melakukan observasi langsung, wawancara dan penyeberan kuesioner. Tahap pengolahan data yakni setelah pengolahan data menggunakan sem PLS dan tools Smart PLS dari hasil pengolahan data diubah menjadi informasi. Tahap analisa dan hasil merupakan hasil olahan data yang telah diuji menggunakan outer model (Uji validitas dan Reliabilitas) dan inner model (Uji hipotesis), lalu dilanjutkan dengan analisis GAP dan nganalisis 4 kuadran IPA. Kemudian tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan pada hasil penelitian ini.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian Hasil dan Pembahasan menguraikan temuan dari penelitian serta analisis mendalam dari setiap hasil yang diperoleh dari penelitian yang dibahas. Diskusi ini bertujuan untuk

menyajikan pemahaman yang komprehensif tentang hasil penelitian sehingga dapat memberikan jawaban yang memadai terhadap permasalahan yang diidentifikasi dalam bagian Pendahuluan.

A. *Senayan Library Management System (SLIMS)*

Senayan Library Management System sering disebut dengan nama *Senayan* ataupun *SLIMS* merupakan perangkat lunak bebas untuk mengelola perpustakaan yang bersifat sumber terbuka (*free and open source software / FOSS*), yang didesain khusus untuk manajemen perpustakaan, terutama di lingkungan perguruan tinggi, institusi pendidikan, dan perpustakaan lainnya [9]. Kehadiran sistem informasi perpustakaan berlisensi open source seperti *Senayan* diharapkan dapat mendukung pihak perpustakaan dalam mengelola data perpustakaan, mengotomatisasi proses, dan meningkatkan layanan publik.

B. *Analisis Responden*

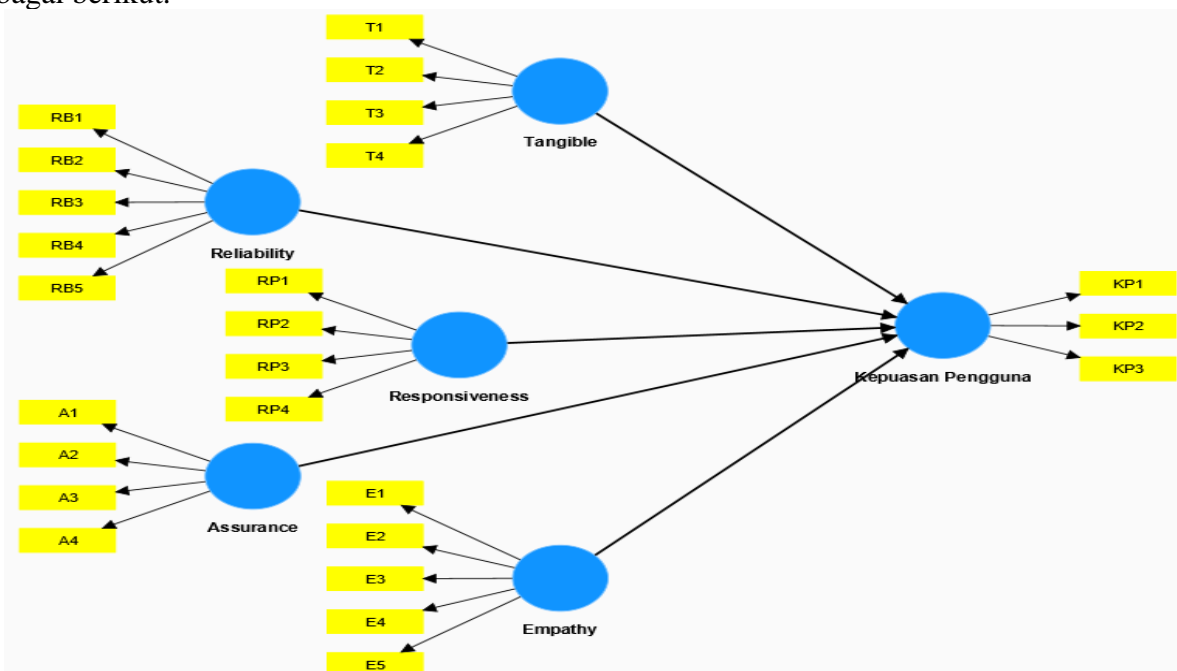
Dalam penelitian ini, melibatkan pemustaka dari perpustakaan Universitas XYZ, termasuk dalam kategori mahasiswa aktif. Setelah menentukan sampel dengan metode Slovin, jumlah responden yang terlibat adalah sebanyak 100 orang. Data yang diperoleh melalui distribusi kuesioner kepada 100 responden, disajikan dalam Tabel I berikut ini berdasarkan jenis kelamin.

TABEL I
RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki – laki	32
2	Perempuan	68
Jumlah		100

C. *Analisis Data*

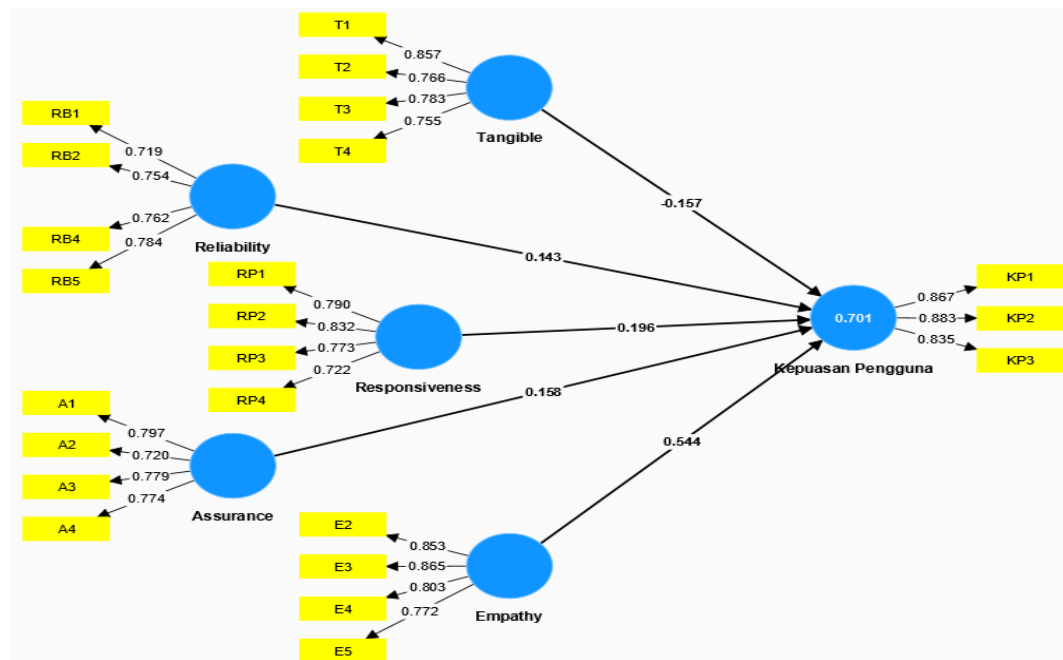
Analisis data pada penelitian ini menggunakan tool pengujian *Smart PLS*, yang digunakan untuk pengukuran model struktural (*Inner Model*) dan pengukuran model (*Outer Model*). Pada *Smart PLS Inner Model* dan *Outer Model* dapat dianalisis menggunakan *Path Diagram* yang telah dibuat sebelumnya menggunakan *tools* tersebut. *Path Diagram* dapat dilihat pada gambar 2 sebagai berikut.



Gambar 2. Path Diagram

D. Evaluasi Outer Model

Outer model digunakan untuk menilai validitas dan reliabilitas suatu model, termasuk validitas konvergen dan validitas diskriminan yang dievaluasi dalam penelitian ini. Validitas konvergen dari model pengukuran, yang memanfaatkan indikator reflektif, dinilai berdasarkan hubungan antara skor konstruksi dengan skor komponen yang dihitung menggunakan PLS. Nilai loading dianggap tinggi dan valid jika melebihi 0,7 [10]. Berikut ini *validitas konvergen* berdasarkan korelasi item pada Gambar 3 sebagai berikut.



Gambar 3. Validitas Konvergen Berdasarkan Korelasi Item

Uji validitas *outer loading* besar korelasi antar indikator dengan variabel latennya. Skor *outer loading* divalidasi apabila nilai besar dari 0,5. Berikut *outer loading* pada Tabel II :

TABEL II
OUTER LOADING

Variabel	Outer Loading
A1	0.797
A2	0.720
A3	0.779
A4	0.774
E2	0.853
E3	0.865
E4	0.803
E5	0.772
KP1	0.867
KP2	0.883
KP3	0.835
RB1	0.719
RB2	0.754
RB4	0.762
RB5	0.784
RP1	0.790
RP2	0.832
RP3	0.773
RP4	0.722
T1	0.857

Variabel	Outer Loading
T2	0.766
T3	0.783
T4	0.755

1. *Validitas Diskriminan*

Validitas diskriminan digunakan untuk menguji sampai beberapa jauh konstruk laten berbeda dengan konstruk lainnya. *Cross-loading* merupakan pendekatan yang pertama kali digunakan dalam menilai validitas diskriminan indikator-indikator [11]. Berikut ditampilkan nilai cross loading pada Tabel III:

TABEL III
CROSS LOADING

	Assurance	Empathy	Kepuasan Pengguna	Reliability	Responsiveness	Tangible
A1	0.797	0.613	0.530	0.643	0.641	0.378
A2	0.720	0.481	0.444	0.503	0.474	0.500
A3	0.779	0.508	0.531	0.482	0.543	0.454
A4	0.774	0.462	0.525	0.424	0.475	0.490
E2	0.583	0.853	0.646	0.549	0.645	0.424
E3	0.630	0.865	0.703	0.525	0.566	0.336
E4	0.508	0.803	0.706	0.527	0.548	0.429
E5	0.491	0.772	0.568	0.495	0.499	0.385
KP1	0.552	0.697	0.867	0.540	0.581	0.338
KP2	0.645	0.684	0.883	0.550	0.682	0.403
KP3	0.514	0.688	0.835	0.519	0.526	0.298
RB1	0.419	0.461	0.428	0.719	0.409	0.514
RB2	0.540	0.379	0.397	0.754	0.579	0.548
RB4	0.493	0.489	0.503	0.762	0.510	0.550
RB5	0.559	0.566	0.530	0.784	0.630	0.520
RP1	0.584	0.495	0.488	0.624	0.790	0.463
RP2	0.601	0.608	0.582	0.605	0.832	0.506
RP3	0.468	0.486	0.527	0.481	0.773	0.375
RP4	0.516	0.538	0.557	0.501	0.722	0.359
T1	0.495	0.474	0.431	0.559	0.495	0.857
T2	0.448	0.336	0.253	0.472	0.372	0.766
T3	0.440	0.317	0.270	0.605	0.434	0.783
T4	0.486	0.339	0.265	0.612	0.409	0.755

2. *Uji Validitas dan Reliabilitas*

Nilai loading dianggap tinggi dan valid jika melebihi 0,7 , dan Nilai Average Variance Extracted (AVE) setiap konstruk harus melebihi 0,5 untuk dianggap memadai [12]. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach's alpha dan Composite reliability. Cronbach's alpha menilai keandalan dasar nilai konstruk, sementara Composite reliability menilai reliabilitas sebenarnya dari sebuah konstruk. Secara umum, nilai alpha atau composite reliability sebaiknya kurang dari 0,7. Jika nilai Cronbach's alpha melebihi 0,6, semua instrumen dianggap dapat diandalkan karena telah memenuhi syarat [13]. Setiap variabel dalam penelitian ini telah teruji secara valid dan reliabel, Data validitas dan reliabilitas untuk masing-masing variabel tertera dalam Tabel IV.

TABEL IV
NILAI AVE, CRONBACH ALPHA, COMPOSITE RELIABILITY

Variabel	AVE	Cronbach Alpha	Composite Reliability
Assurance	0.590	0.768	0.772
Empathy	0.680	0.842	0.848

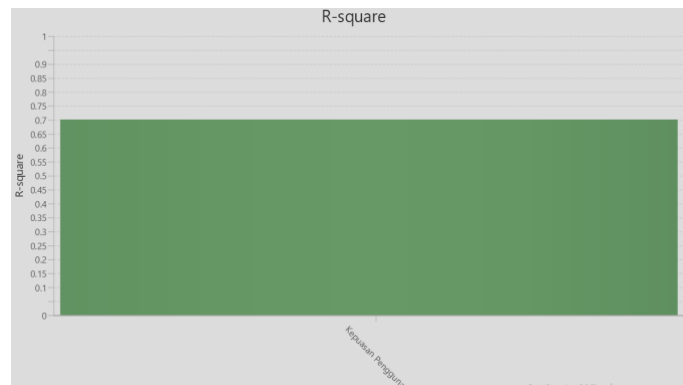
Variabel	AVE	Cronbach Alpha	Composite Reliability
Kepuasan Pengguna	0.743	0.826	0.828
Reliability	0.570	0.750	0.756
Responsiveness	0.609	0.785	0.787
Tangible	0.626	0.805	0.858

E. Evaluasi Inner Model

Pengukuran Penilaian inner model dilakukan dengan menggunakan R-Square, dengan variabel endogen sebagai fokus utama. Pengukuran variabel eksogen dilakukan melalui penilaian jalur koefisien, dengan signifikansi nilai ditentukan melalui uji T-test. Model struktural untuk variabel laten endogen menunjukkan nilai R-Square sebesar 0,67, yang dianggap tinggi jika melebihi 0,33, sedang jika berkisar antara 0,33 hingga 0,19, dan rendah jika di bawah 0,19. Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel V dan Gambar 7.

TABEL V
HASIL PENGUJIAN R-SQUARE

	R-square	R-square adjusted
Kepuasan Pengguna	0.701	0.685



Gambar 4. R-Square

Hasil dari pengujian diatas menunjukkan bahwa nilai R-Square untuk kepuasan pengguna akhir adalah 0,701. Uji T-test diukur dengan menggunakan uji T-statistic dan menunjukkan hubungan yang signifikan, nilai uji T-test lebih besar dari nilai t-tabel sehingga menghasilkan keluaran yang signifikan. Hasil analisis ditunjukkan pada tabel dan gambar.

TABEL VI
PENGUJIAN T-TEST

Variabel	Original sample	T-statistics	P-values
Assurance - Kepuasan Pengguna	0.158	1.350	0.089
Empathy - Kepuasan Pengguna	0.544	4.805	0.000
Reliability - Kepuasan Pengguna	0.143	1.204	0.114
Responsiveness - Kepuasan Pengguna	0.196	1.798	0.036
Tangible - Kepuasan Pengguna	-0.157	1.790	0.037

Dari hasil pengujian diatas, analisis dari keenam variabel dalam model struktural yaitu hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa Uji H1 : Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Assurance tidak memiliki dampak besar terhadap variabel Kepuasan Pengguna akhir dengan nilai p 0.089 dan nilai t 1.350. Oleh karena itu hipotesis 1 ditolak. Uji H2 : Hasil uji t

menampilkan adanya variabel Empathy memiliki dampak besar terhadap variabel Kepuasan Pengguna akhir dengan nilai p 0.000 dan nilai t 4.805. Oleh karena itu hipotesis 2 diterima. Uji H3 : Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Reliability tidak memiliki dampak besar terhadap variabel Kepuasan Pengguna akhir dengan nilai p 0.114 dan nilai t 1.204. Oleh karena itu hipotesis 3 ditolak. Uji H4 : Hasil uji t menampilkan adanya variabel Responsiveness memiliki dampak besar terhadap variabel Kepuasan Pengguna akhir dengan nilai p 0.036 dan nilai t 1.798. Oleh karena itu hipotesis 4 diterima. Uji H5 : menampilkan adanya variabel Tangible memiliki dampak besar terhadap variabel Kepuasan Pengguna akhir dengan nilai p 0.037 dan nilai t 1.790. Oleh karena itu hipotesis H5 diterima.

F. Analisis GAP persepsi dan harapan

Tahap ini dilakukan untuk mendapatkan hasil kesenjangan yang ada pada kualitas layanan *SLIMS*, analisis dilakukan dengan Metode E-ServQual yang telah dianalisis sebelumnya. Tahap ini dilakukan dengan melihat gap yang dihitung dari :

Skor E-ServQual = P (*performance/Kinerja*) – I (*Importance/Harapan*) Jika P>I = sangat puas, P<I = tidak puas, dan P=I = puas [14]. Berikut di bawah ini hasil Gap dari harapan dan kinerja pada *SLIMS* dapat dilihat pada tabel VI.

TABEL VI
GAP PERSEPSI DAN EKSPETASI

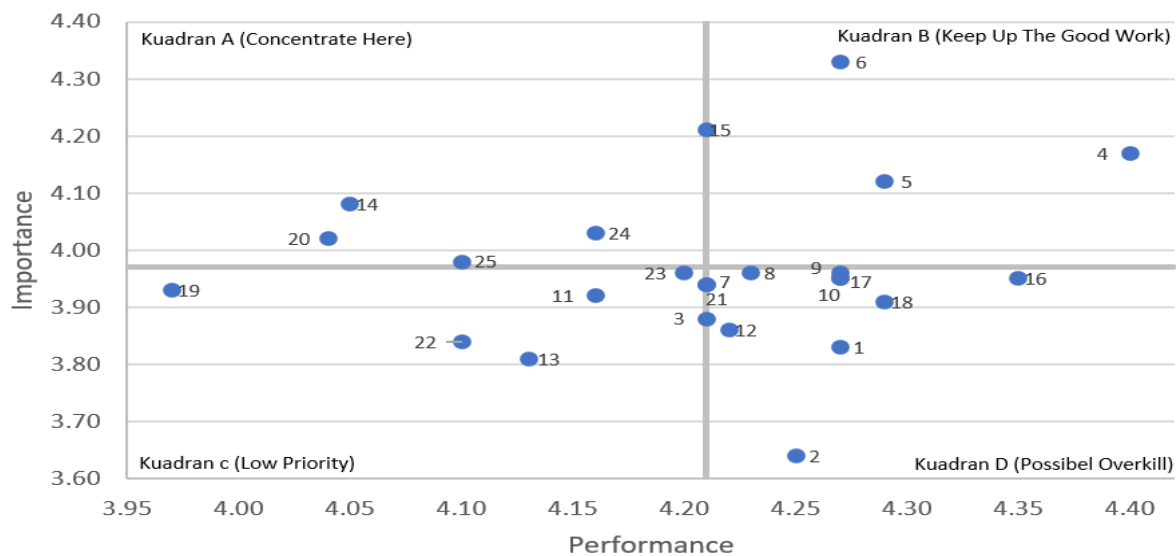
Variabel	Importance		Performance		GAP		Hasil Kepuasan
	Perindikator	Pervariabel	Perindikator	Pervariabel	Perindikator	Pervariabel	
A1	4.08		4.05		-0.03		
A2	4.21	4.04	4.21	4.22	0.00	0.17	Sangat Puas
A3	3.95		4.35		0.40		
A4	3.95		4.27		0.32		
E2	3.93		3.97		0.04		
E3	4.02	3.93	4.04	4.08	0.02	0.14	Sangat Puas
E4	3.94		4.21		0.27		
E5	3.84		4.10		0.26		
KP1	3.96	3.99	4.20	4.15	0.24	0.16	Sangat Puas
KP2	4.03		4.16		0.13		
KP3	3.98		4.10		0.12		
RB1	4.29	4.26	4.12	4.09	0.17	0.17	Tidak Puas
RB2	4.27		4.33		-0.06		
RB4	4.23		3.96		0.27		
RB5	4.27		3.96		0.31		
RP1	3.95		4.27		0.32		
RP2	3.92	3.88	4.16	4.19	0.24	0.31	Sangat Puas
RP3	3.86		4.22		0.36		
RP4	3.81		4.13		0.32		
T1	3.83		4.27		0.44		
T2	3.64	3.88	4.25	4.28	0.61	0.40	Sangat Puas
T3	3.88		4.21		0.33		
T4	4.17		4.40		0.23		

Tabel di atas menunjukkan bahwa beberapa variabel memiliki gap antara *importance* dan *performance* nya yaitu variabel RB (Reliability). Sehingga variabel ini dinilai kurang memuaskan bagi pengguna *SLIMS*.

G. Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Selanjutnya dilakukan proses analisis dengan IPA, hasilnya disajikan dalam diagram kartesian di mana sumbu x menggambarkan persepsi atau kinerja, sedangkan sumbu y

menggambarkan harapan atau pentingnya [15]. Berikut adalah hasil analisis kuadran yang diperoleh dari pengolahan data kuesioner yang disebarikan dengan menggunakan MS.Excel.



Gambar 5. Importance Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan gambar diatas IPA terbagi menjadi 4 kuadran dimana kuadran tersebut berisi indikator pada penelitian ini:

1. Pada Kuadran A, indikator dianggap penting oleh pengguna, kinerjanya belum memenuhi harapan mereka. Sehingga perlu melakukan perbaikan untuk meningkatkan performancenya dan meningkatkan kepuasan pengguna. Kuadran ini terdapat 4 indikator prioritas utama perbaikan yang terdiri dari Indikator 14 (RP4), 20 (E3), 24 (KP2), 25 (KP3).
2. Kuadran B, adalah kuadran yang memiliki indikator penting bagi pengguna dan kinerjanya sudah sesuai dengan harapan pengguna, jika ditingkatkan lagi akan sangat berpengaruh bagi kepuasan pengguna. terdapat 4 indikator yang perlu dipertahankan kualitasnya yang terdiri dari indikator 4 (T4), 5 (RB1), 6 (RB2), 15 (A2).
3. Pada Kuadran C, indikator dianggap kurang penting namun kinerjanya pun tidak unggul sehingga jika ditingkatkan memiliki pengaruh yang sangat kecil terhadap kepuasan pengguna. terdapat 5 indikator dengan prioritas perbaikan rendah terdiri dari indicator 11 (RP2), 13 (RP4), 19 (E2), 22 (E5), 23 (KP1).
4. Kuadran D, yang dianggap tidak begitu penting bagi pengguna namun kinerjanya berlebihan, oleh karena itu, indikator tersebut memiliki pengaruh yang minimal terhadap kepuasan pengguna. terdapat 12 indikator yang terdiri dari 1 (T1), 2(T2), 3 (T3), 7 (RB3), 8 (RB4), 9 (RB5), 10 (RP1), 12 (RP3), 16 (A3), 17 (A4), 18 (E1), 21 (E4).

Berdasarkan hasil analisis IPA pada gambar dapat dijelaskan pengklasifikasian faktor-faktor pelayanan dievaluasi berdasarkan tingkat kepuasan pengguna, dengan mempertimbangkan nilai persepsi dan harapan menggunakan metode IPA atau analisis kuadran sebagai berikut:

1. Indikator yang berada dalam Kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan atau peningkatan kualitas layanan, dikarenakan pada kuadran ini terdapat faktor penting yang memiliki harapan besar dari pengguna namun kinerja yang dihasilkan sistem SLIMS masih rendah sehingga pengguna belum merasa puas.
2. Indikator yang berada di Kuadran B adalah faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan tertinggi pengguna layanan SLIMS, yang kualitasnya perlu dipertahankan. Pada Kuadran

- B, indikator dianggap sudah memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, sehingga kualitas pada indikator yang berada di kuadran ini harus dipertahankan karena sangat mempengaruhi kepuasan pengguna.
3. Indikator yang berada di Kuadran ini adalah faktor-faktor dengan prioritas yang rendah, karena kinerjanya dianggap rendah oleh pengguna dan harapannya juga dianggap kurang penting. Oleh karena itu, indikator ini bukanlah prioritas utama sistem SLIMS untuk melakukan perbaikan.
 4. Kuadran ini berisi indikator atau faktor yang dianggap kurang penting dan berlebihan, artinya kinerja dari sistem SLIMS dinilai sudah cukup baik, tetapi pentingnya dianggap rendah oleh pengguna, sehingga sering diabaikan. Oleh karena itu faktor yang berada di kuadran ini dinilai tidak butuh untuk diperbaiki.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari analisis serta ulasan diatas mengenai penelitian ini terdapat tiga variabel yang diterima yaitu variabel *Empathy* memiliki dampak besar terhadap variabel Kepuasan Pengguna dengan nilai t-statistic 4.805, variabel *Responsiveness* memiliki dampak besar terhadap variabel Kepuasan Pengguna dengan nilai t-statistic 1.798, dan *Tangible* memiliki dampak besar terhadap variabel Kepuasan Pengguna dengan nilai t-statistic 1.790. Terdapat dua variabel yang ditolak yaitu variabel *Assurance* tidak memiliki dampak besar terhadap variabel Kepuasan Pengguna dengan nilai t-statistic 1.350 dan *Reliability* tidak memiliki dampak besar terhadap variabel Kepuasan Pengguna dengan nilai t-statistic 1.204. setelah didapatkan hipotesis maka penelitian ini dapat diusulkan beberapa rekomendasi perbaikan untuk SLIMS di Universitas XYZ berdasarkan pada permasalahan yang dialami oleh pengguna, seperti masih kurangnya kelengkapan koleksi buku dan informasi yang tersedia dalam SLIMS, proses atau data yang digunakan mengalami eror dan masih banyak pengguna yang kurang memahami sepenuhnya cara menggunakan sistem SLIMS. Dalam Hasil analisis GAP menunjukkan bahwa ada beberapa variabel dengan kesenjangan antara harapan dan kinerja, terutama pada variabel RB (Reliability), yang menandakan kekurangan dalam memenuhi harapan pengguna. Terdapat 4 kuadran yang menunjukkan prioritas perbaikan yang berbeda. Indikator-indikator di Kuadran A dianggap sebagai prioritas utama untuk perbaikan karena memiliki kepentingan tinggi dan kinerja yang rendah. Dari analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa SLIMS memiliki beberapa area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengguna agar SLIMS tetap stabil merespon permintaan pengguna secara tepat. Dengan memperbaiki area-area tersebut, diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan kepuasan mereka terhadap layanan SLIMS. Adapun saran dari penelitian ini diharapkan agar kedepannya pada penelitian selanjutnya menganalisis tingkat kepuasan pengguna sistem SLIMS ini menggunakan metode lain yang lebih kompleks dan dapat dijadikan sebagai perbandingan agar hasil lebih bervariasi.

REFERENSI

- [1] Checillia Nafradella, "Analisis Senayan Library Management System (Slims) Dengan Metode Usability Testing Pada Perpustakaan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang," *UIN - Ar Raniry Repos.*, 2023, [Online]. Available: <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/26534/>
- [2] F. K. Agustia, *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna OPAC Pada Perpustakaan Universitas Riau Dengan Metode EUCS*. 2020.
- [3] Sri Wahyuni; Elva Rahmah, "Pengembangan Koleksi Perpustakaan di Perpustakaan Kopertais Wilayah X," *J. Ilmu Inf. Perpust. dan Kearsipan*, vol. 1, no. 1, September, pp. 351–357, 2012, [Online]. Available:

- <https://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/view/1526>
- [4] N. Wahid, "Persepsi Pemustaka Terhadap Opac (Online Public Access Catalogue) Di Perpustakaan Fakultas Kedokteran UGM Yogyakarta," *UNILIB J. Perpust.*, vol. 5, no. 1, pp. 34–42, 2019, [Online]. Available: <https://journal.uui.ac.id/unilib/article/view/12667>
- [5] N. D. Haryanto, P. Zulvia, and B. Setiawan, "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Kuadran Importance Performance Analysis (IPA) dan Indeks Potential Gain Customer Value (PGCV) Pada Kantor Pos Purworejo 54100," *Prog. Conf.*, vol. 4, no. 1, pp. 413–423, 2021.
- [6] M. R. Nizar and G. Adriansyah, "ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IPA (Outlet Bebicare Desa Wiyung)," *JISO J. Ind. Syst. Optim.*, vol. 5, no. 2, p. 122, 2022, doi: 10.51804/jiso.v5i2.122-129.
- [7] L. D. Anggraini, P. Deoranto, and D. M. Ikasari, "Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index," *J. Ind.*, vol. 4, no. 2, pp. 74–81, 2015, [Online]. Available: <https://industria.ub.ac.id/index.php/industri/article/view/179>
- [8] J. Saputra *et al.*, "Analisis Kualitas Website Institut XYZ Menggunakan Metode Webqual dan IPA," *J. Sains Komput. Inform. (J-SAKTI)*, vol. 5, no. 1, p. 318, 2021.
- [9] J. E. Cahyono and H. Heriyanto, "Analisis pemanfaatan senayan library management system (slims) di kantor perpustakaan dan arsip daerah kota salatiga," *J. Ilmu Perpust.*, vol. 2, no. 3, pp. 139–152, 2013.
- [10] A. Wulansari, J. S. Prapanca, and I. Inayati, "Mengukur kesuksesan website Rumah Sakit Darmo Surabaya menggunakan model Delone dan Mclean," *Teknologi*, vol. 11, no. 1, pp. 26–33, 2021, doi: 10.26594/teknologi.v11i1.2229.
- [11] A. N. N. Fadila, "Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Terhadap Deteksi Kecurangan: Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Palopo," *J. Akunt. STIE Muhammadiyah Palopo*, vol. 5, no. 1, pp. 20–45, 2020, doi: 10.35906/ja001.v5i1.529.
- [12] M. Muhammad and A. Arief, "Evaluasi Faktor-Faktor Sukses Sistem Informasi Rumah Sakit Pada Rumah Sakit Xyz Menggunakan Model Delone & Mclean," *IJIS - Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 5, no. 2, p. 168, 2020, doi: 10.36549/ijis.v5i2.117.
- [13] T. Oktarina and A. Orija, "Usability Analysis of the Website of the South Sumatera Provincial Library Service Using the Webuse Method," *J. Tek. Inform.*, vol. 3, no. 5, pp. 1467–1474, 2022, doi: 10.20884/1.jutif.2022.3.5.540.
- [14] Y. Yulianti, "Analisis Kualitas Layanan Pendidikan dengan menggunakan GAP Analysis dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY," *J. Pendidik. Ekon.*, vol. 6, no. 2, pp. 122–133, 2017.
- [15] M. C. Ngulum and A. D. Indriyanti, "Evaluasi Kualitas Website Simontasi Unesa Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA)," *J. Informatics Comput. Sci.*, vol. 2, no. 01, pp. 38–42, 2020, doi: 10.26740/jinacs.v2n01.p38-42.