

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

Bab II Kajian Pustaka membahas berbagai teori yang mendukung judul skripsi. Teori-teori yang dibahas dalam bab II mengenai definisi perpustakaan secara umum, dalam pembahasan perpustakaan secara umum didalamnya terdapat peranan dan fungsi perpustakaan, selanjutnya membahas mengenai perpustakaan perguruan tinggi, didalamnya dibahas mengenai tujuan perpustakaan perguruan tinggi, fungsi perpustakaan perguruan tinggi, layanan perpustakaan perguruan tinggi, selanjutnya membahas mengenai layanan sirkulasi, seperti pengertian layanan sirkulasi, tujuan layanan sirkulasi, fungsi dan tugas layanan sirkulasi. Teori selanjutnya pembahasan mengenai teori kualitas, kepuasan pengguna dan *LibQUAL*<sup>TM</sup> serta pembahasan metode analisis data dengan menggunakan teknik *Importance Performance Analysis (IPA)*.

#### 2.1 Definisi Perpustakaan secara umum

Perpustakaan merupakan lembaga yang menyediakan koleksi-koleksi tercetak maupun non cetak yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan penggunanya. Perpustakaan berasal dari kata *pustaka*, yang berarti buku. Setelah mendapatkan awalan *per* dan akhiran *an* menjadi *perpustakaan*, yang berarti kitab, kitab perimbon, atau kumpulan buku-buku, yang kemudian disebut koleksi bahan pustaka. Istilah itu berlaku untuk perpustakaan yang masih bersifat tradisional atau perpustakaan konvensional. (Sutarno, 2006, hlm.11).

Menurut Undang-Undang tentang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007, perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Pengertian perpustakaan yang dikemukakan oleh Sutarno(2003, hlm. 7), bahwa “perpustakaan adalah suatu ruangan, bagian dari gedung/ bangunan, atau gedung itu sendiri, yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun dan diatur sedemikian rupa sehingga mudah dicari dan dipergunakan oleh pembaca”.

Perpustakaan adalah sebuah ruangan atau gedung yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitannya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu yang digunakan pembaca bukan untuk dijual. Dalam pengertian buku dan terbitan lainnya termasuk di dalamnya semua bahan cetak (buku, majalah, laporan, pamphlet, prosiding, manuskrip (naskah), lembaran musik, berbagai karya media audio visual seperti film, slide, kaset, piringan hitam, bentuk mikro, seperti mikro film, mikrofilm, dan mikroburam (*microopaque*) (Sulityo-Basuki, 1993, hlm. 3).

Berdasarkan definisi yang telah dijabarkan, maka dapat dikemukakan bahwa perpustakaan itu harus dapat memenuhi beberapa persyaratan tertentu, yaitu :

- a. Terdapat kumpulan buku-buku;
- b. Koleksi disusun berdasarkan cara dan aturan tertentu untuk memudahkan pengguna mendapatkan informasi yang dibutuhkan;
- c. Koleksi yang ada ditempatkan di gedung atau ruangan tersendiri;
- d. Terdapat pemakai perpustakaan, baik untuk membaca, meminjam, mencari informasi, dan mengembangkan ilmu pengetahuan.

Perpustakaan pada dasarnya merupakan bagian dari budaya suatu bangsa. Misalnya berkenaan dengan budaya literasi informasi, budaya baca, budaya tulis, dan budaya dokumentasi. Kebudayaan ini dapat diartikan sebagai hasil cipta, karsa dan karya manusia yang terjadi dalam waktu yang panjang. Dalam hal lain perpustakaan merupakan salah satu simbol peradaban manusia. Oleh karena itu, keberadaan perpustakaan dalam dunia pendidikan dan masyarakat merupakan kebutuhan yang sangat penting.

Bafadal (2009, hlm.2) mengemukakan ciri-ciri perpustakaan antara lain.

1. Perpustakaan merupakan suatu unit kerja, dimana perpustakaan itu tidak dapat berdiri sendiri, tetapi merupakan unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu.
2. Perpustakaan mengelola sejumlah bahan pustaka, perpustakaan menyediakan berbagai macam bahan pustaka. Bahan pustaka yang ada tidak hanya berupa buku, melainkan non buku seperti majalah, surat kabar, brosur, micro film, peta, globe dan gambar-gambar.
3. Perpustakaan harus digunakan oleh pemakai, tujuan pengelolaan atau pengaturan bahan-bahan pustaka adalah agar dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya oleh pemakai.
4. Perpustakaan sebagai sumber informasi, dalam hal ini perpustakaan tidak hanya sebagai tumpukan buku tanpa ada gunanya, namun secara prinsip

perpustakaan juga harus dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi setiap orang yang membutuhkannya.

Sutarno (2006, hlm. 12) mengemukakan bahwa cirri-ciri dan syarat sebuah perpustakaan adalah sebagai berikut :

- a. Tersedia ruangan/gedung yang diperuntukkan perpustakaan;
- b. Adanya koleksi bahan pustaka dan sumber informasi lainnya;
- c. Adanya petugas yang menyelenggarakan kegiatan dan melayani pemakai;
- d. Adanya komunitas masyarakat pemakai;
- e. Adanya sarana dan prasarana yang diperlukan;
- f. Diterapkannya suatu sistem dan mekanisme tertentu yang merupakan tata cara, prosedur, dan aturan-aturan agar segala sesuatunya berlangsung lancar.

### **2.1.1 Peranan dan Fungsi Perpustakaan**

Fungsi perpustakaan secara umum dapat dijabarkan sebagaimana berikut.

- a. Tempat penyimpanan karya tulis, karya cetak dan karya rekam yang dibuat oleh manusia, dalam hal ini fungsi perpustakaan juga dapat berfungsi sebagai arsip bagi produk-produk yang dihasilkan oleh masyarakat sebagai khasanah budaya bangsa.
- b. Sumber informasi, dimana setiap perpustakaan memiliki berbagai koleksi yang didalamnya terdapat informasi.
- c. Fungsi rekreasi, dalam hal ini perpustakaan berfungsi sebagai sarana rekreasi, karena dalam hal ini perpustakaan menyediakan fasilitas yang bersifat rekreatif.
- d. Fungsi pendidikan, perpustakaan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam dunia pendidikan, sekaligus juga sebagai lembaga pendidikan, terutama pendidikan informal. Dengan adanya koleksi di perpustakaan maka pengguna dapat belajar dan menuntut ilmu secara mandiri sehingga fungsi pendidikan dapat terwujud.
- e. Fungsi penelitian, dalam hal ini perpustakaan dapat menyediakan informasi bagi peneliti. Misalnya membantu kelancaran penelitian, dan mendapatkan informasi yang berkenaan dengan penelitian.

### 2.1.2 Unsur Layanan Perpustakaan

Perpustakaan memiliki tujuan utama yaitu memenuhi kebutuhan pemustaka agar pemustaka merasakan kepuasan. Kepuasan dapat tercipta dengan adanya layanan yang berkualitas. Rahayuningsih (2007, hlm. 86) mengemukakan beberapa karakteristik untuk menciptakan kualitas layanan yang berkualitas, diantaranya sebagai berikut :

1. Koleksi;
2. Fasilitas;
3. Sumber Daya Manusia;
4. Layanan Perpustakaan.

Karakteristik dari kualitas layanan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut.

- a. Koleksi, yaitu seluruh bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah, dan disimpan untuk disajikan kepada masyarakat atau pemustaka guna memenuhi kebutuhan informasi. Karakteristik dari koleksi perpustakaan atau bahan perpustakaan adalah sebagai berikut :
  - 1) Kuantitas, berkaitan dengan jumlah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan;
  - 2) Kualitas, berkaitan dengan mutu, kemutakhiran, kelengkapan koleksi.
- b. Fasilitas, segala sesuatu yang memudahkan suatu kegiatan kelancaran tugas, seperti gedung, perlengkapan (meja, kursi, rak, dan sebagainya). Karakteristik koleksi adalah sebagai berikut :
  - 1) Kelengkapan berkaitan dengan lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya;
  - 2) Kenyamanan memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, kebersihan, dan lain sebagainya
- c. Sumber Daya Manusia, petugas yang ada pada bagian layanan. Karakteristik sumber daya manusia yang baik adalah :
  - 1) Kesopanan dan keramahan petugas memberi layanan, terutama bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan pemustaka;
  - 2) Tanggung jawab dalam melayani pemustaka perpustakaan;

- 3) Empati, wajar dan adil dalam memecahkan masalah dan menangani keluhan pemustaka;
  - 4) Profesionalisme petugas perpustakaan/pustakawan dibagian layanan pemustaka tercermin dalam diri petugas yang berjiwa SMART yaitu siap mengutamakan pelayanan, menyenangkan dan menarik, antusias/ bangga pada profesi, ramah dan menghargai pemustaka, tabah ditengah kesulitan.
- d. Layanan Perpustakaan, yaitu proses penyebarluasan segala macam informasi kepada masyarakat luas. Karakteristik layanan yang baik adalah :
- 1) Ketepatan waktu layanan, berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses;
  - 2) Akurasi layanan, berkaitan dengan layanan yang meminimalkan kesalahan;
  - 3) Kemudahan mendapatkan layanan, berkaitan dengan banyaknya petugas atau pustakawan yang melayani, fasilitas pendukung seperti komputer.

Berdasarkan pada UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan secara khusus kegiatan pelayanan dibahas pada Bab V Pasal 14 tentang Layanan Perpustakaan, menyebutkan diantaranya.

- i. Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka
- ii. Setiap perpustakaan menerapkan tatacara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan
- iii. Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi
- iv. Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka
- v. Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka
- vi. Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antarperpustakaan

- vii. Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat 6 dilaksanakan melalui jejaring telematika.

Kegiatan pelayanan perpustakaan yang diatur berdasarkan Undang-Undang No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh perpustakaan guna memenuhi kebutuhan setiap pemustaka agar pemustaka merasakan kepuasan dan kualitas perpustakaan dapat sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pemustaka.

Adapun standar pengelola perpustakaan, dibahas dalam UU No. 43 tahun 2007 Tentang Perpustakaan, Bab VIII Pasal 29 mengemukakan sebagai berikut.

- (1) Tenaga perpustakaan terdiri atas pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan
- (2) Pustakawan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi kualifikasi sesuai dengan standar nasional perpustakaan
- (3) Tugas tenaga teknis perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat sesuai dirangkap oleh pustakawan sesuai dengan kondisi perpustakaan yang bersangkutan
- (4) Ketentuan mengenai tugas, tanggungjawab, pengangkatan, pembinaan, promosi, pemindahan tugas, dan pemberhentian tenaga yang berstatus pegawai negeri sipil dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- (5) Ketentuan mengenai tugas, tanggungjawab, pengangkatan, pembinaan, promosi, pemindahan tugas, dan pemberhentian tenaga yang berstatus non pegawai negeri sipil dilakukan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh penyelenggara perpustakaan bersangkutan.

## **2.2 Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Perpustakaan pada dasarnya terbagi menjadi beberapa jenis, namun pada umumnya memiliki tujuan yang sama yaitu untuk memenuhi kebutuhan informasi setiap pemakainya. Salah satu jenis perpustakaan adalah perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu perpustakaan yang ada ada pada lingkungan perguruan tinggi dan memiliki tujuan yang sejalan dengan Tridharma perguruan tinggi yaitu (Pendidikan, pengabdian dan penelitian). Seperti yang dikemukakan oleh Rachman (2006, hlm. 33) mengenai perpustakaan perguruan tinggi mengemukakan bahwa :

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat di lingkungan lembaga pendidikan tinggi, seperti universitas, institut, sekolah tinggi, akademi dan lembaga perguruan tinggi lainnya. Perpustakaan perguruan tinggi dibentuk untuk memenuhi kebutuhan informasi civitas akademika perguruan tinggi yang bersangkutan. Perpustakaan perguruan tinggi memiliki fungsi sebagai sarana yang akan menunjang proses perkuliahan dan penelitian di perguruan tinggi tersebut.

Selain itu definisi lain dikemukakan oleh Sjahrial-Pamuntjak (2005, hlm.5) mengatakan bahwa : “Perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang tergabung dalam lingkungan lembaga pendidikan tinggi baik berupa universitas, perpustakaan fakultas, akademis, maupun perpustakaan sekolah tinggi.

Soetminah (1992, hlm. 40) mengemukakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah suatu unsur penunjang yang merupakan perangkat kelengkapan di bidang penelitian, pendidikan dan pengabdian pada masyarakat.

Berdasarkan beberapa pendapat mengenai perpustakaan perguruan tinggi, dapat dijelaskan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu perpustakaan yang berada di lembaga perguruan tinggi, dimana tujuan dari perpustakaan perguruan tinggi adalah menyediakan berbagai sumber informasi untuk menunjang tri dharma Perguruan Tinggi, yaitu penyelenggaraan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Secara khusus adalah untuk membantu para dosen dan mahasiswa dalam proses pembelajaran. Berdasarkan tujuan yang telah diuraikan, maka perpustakaan perguruan tinggi sangat penting dalam penyelenggaraan pendidikan. Selain itu juga perpustakaan perguruan tinggi menjadi salah satu indikator mutu dalam pendidikan di perguruan tinggi.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang bertujuan memenuhi kebutuhan informasi pengajar dan mahasiswa di perguruan tinggi yang bersangkutan (Rancangan Standar Nasional Indonesia, RSNI) dalam Fatmawati (2013, hlm.92).

### 2.2.1 Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Sebagai bagian penting dalam lembaga pendidikan tinggi, maka perpustakaan perguruan tinggi harus memiliki tujuan yang jelas, dan tujuan perpustakaan perguruan tinggi ini harus sejalan dengan tujuan lembaga induknya dimana perpustakaan itu bernaung.

Dalam buku Perpustakaan Nasional RI (1994, hlm. 4) mengemukakan bahwa :

Sebagai bagian dari suatu perguruan tinggi, perpustakaan perguruan tinggi diselenggarakan dengan tujuan untuk menunjang pelaksanaan program perguruan tinggi yang sesuai dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat.

Sulistyo-Basuki (1991, hlm.51) menyatakan bahwa :

Tujuan perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia dengan nama Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat) maka perpustakaan perguruan tinggi pun bertujuan untuk melaksanakan ketiga dharma perguruan tinggi.

Berdasarkan pendapat diatas maka dapat diuraikan bahwa tujuan setiap perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk memberikan informasi yang dapat menunjang pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat.

Tri Dharma Perguruan Tinggi yang dikemukakan oleh Perpustakaan Nasional RI (1999, hlm.4) antara lain sebagai berikut.

1. Dharma pertama yaitu pendidikan dan pengajaran dilaksanakan dengan cara mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan, dan menyebarluaskan informasi bagi mahasiswa dan dosen sesuai dengan kurikulum yang berlaku
2. Dharma kedua yaitu penelitian, dilakukan melalui kegiatan mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan, dan menyebarluaskan informasi bagi peneliti.
3. Dharma ketiga yaitu pengabdian kepada masyarakat, diselenggarakan melalui kegiatan mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan, dan menyebarluaskan informasi bagi masyarakat

Tujuan perpustakaan perguruan tinggi secara umum menurut Sulisty-Basuki (1991, hlm.52) adalah sebagai berikut :

1. Memenuhi kebutuhan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa;
2. Menyediakan bahan pustaka rujukan pada semua tingkat akademis, yaitu mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa program pascasarjana dan pengajar;
3. Menyediakan ruangan belajar untuk pemakai perpustakaan;
4. Menyediakan jasa peminjaman tepat guna bagi berbagai jenis pemakai;
5. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal.

### **2.2.2 Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Perpustakaan perguruan tinggi harus menjalankan fungsinya dengan baik. Fungsi perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk menunjang tujuan dari perpustakaan perguruan tinggi yang sesuai dengan Tri Dharma perguruan tinggi.

Fungsi perpustakaan perguruan tinggi menurut Fatmawati (2013, hlm. 94) adalah sebagai berikut :

1. Pusat dokumentasi dan pusat sumber belajar dalam mendukung Tridharma Perguruan Tinggi;
2. Lembaga pengelola sumber-sumber informasi;
3. Lembaga pelayanan dan pendayagunaan informasi;
4. Wahana rekreasi berbasis ilmu pengetahuan;
5. Lembaga pendukung pendidikan (pencerdas bangsa);
6. Lembaga pelestari khasanah budaya bangsa.

Selain itu fungsi perpustakaan perguruan tinggi menurut buku Perpustakaan Nasional R.I (1991, hlm. 5) antara lain.

1. Pusat pelestarian ilmu pengetahuan
2. Pusat belajar
3. Pusat pengajaran
4. Pusat penelitian
5. Pusat penyebaran informasi

Fungsi-fungsi perpustakaan perguruan tinggi diatas merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam menunjang tujuan perpustakaan perguruan tinggi yang sesuai dengan tri dharma perguruan tinggi. Fungsi yang pertama yaitu pelestarian ilmu pengetahuan ini merupakan salah satu fungsi yang berkaitan

dengan perpustakaan itu dijadikan tempat untuk melestarikan berbagai ilmu pengetahuan contohnya koleksi-koleksi yang tersedia diperpustakaan dan dibutuhkan oleh seluruh civitas akademika dalam menunjang proses pembelajaran. Fungsi yang kedua yaitu belajar, perpustakaan perguruan tinggi dapat dijadikan sebagai sumber belajar karena perpustakaan menyediakan berbagai macam sumber informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa maupun dosen. Perpustakaan dapat digunakan oleh mahasiswa dalam hal berdiskusi, belajar kelompok dan lainnya. Fungsi perpustakaan perguruan tinggi memberikan pengajaran kepada seluruh civitas akademika perguruan tinggi dalam hal yang berkaitan dengan akademik.

Fungsi penelitian dalam perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu fungsi yang menjadi ciri atau simbol dalam penunjang tri dharma perguruan tinggi, penelitian ini dilakukan oleh civitas akademika dalam rangka mewujudkan tujuan perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi dapat dimanfaatkan oleh seluruh mahasiswa dan dosen dalam rangka memenuhi pencarian koleksi untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Fungsi perpustakaan perguruan tinggi yang terakhir berkenaan dengan penyebaran informasi, hal ini sudah menjadi tujuan utama dari perpustakaan adalah menyebarkan informasi kepada pengguna dan merupakan sasaran utama dari sebuah perpustakaan. Dengan adanya penyebaran informasi semua pengguna akan mendapatkan informasi-informasi yang sesuai dengan kebutuhan setiap penggunanya.

Pendapat lain yang mengemukakan fungsi dari perpustakaan perguruan tinggi seperti yang dikemukakan oleh Siregar (1998, hlm. 1) antara lain.

1. Pusat pengumpulan informasi bahan pustaka
2. Pusat pelestarian informasi bahan pustaka
3. Pusat pengolahan informasi bahan pustaka
4. Pusat pemanfaatan informasi bahan pustaka
5. Pusat penyebarluasan informasi bahan pustaka
6. Pusat rekreasi

Jadi dari beberapa pendapat dapat diuraikan bahwa fungsi dari perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk menunjang tujuan perpustakaan perguruan tinggi

dan sebagai salah satu faktor untuk menunjang visi dan misi dari perpustakaan perguruan tinggi. Semua fungsi dari perpustakaan perguruan tinggi berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan informasi setiap civitas akademika perpustakaan perguruan tinggi itu berada.

Fungsi perpustakaan perguruan tinggi pada umumnya sama, yaitu setiap perpustakaan bertugas untuk mengumpulkan informasi dan menyebarkan informasi sehingga dapat dimanfaatkan oleh pengguna. Dengan adanya pemanfaatan koleksi perpustakaan perguruan tinggi, maka fungsi-fungsi perpustakaan perguruan tinggi dapat terwujud seperti penyebarluasan informasi dan kebutuhan informasi pengguna dapat terpenuhi oleh setiap penggunanya.

### **2.2.3 Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Layanan perpustakaan adalah semua kegiatan yang berhubungan langsung atau tidak langsung dengan pemustaka. Menurut Darmono (2007, hlm. 166) kegiatan layanan perpustakaan harus mempertimbangkan asas layanan sebagai berikut.

- a. Layanan selalu berorientasi kepada kebutuhan dan kepentingan pemustaka
- b. Layanan diberikan atas keseragaman, keadilan, merata, memandang pemustaka sebagai satu kesatuan menyeluruh tidak sebagai individual
- c. Layanan perpustakaan dilandasi dengan tata aturan yang jelas dengan tujuan untuk mengoptimalkan fungsi perpustakaan
- d. Layanan dilaksanakan dengan mempertimbangkan faktor kecepatan, ketepatan, dan kemudahan yang didukung oleh administrasi yang baik.

Layanan perpustakaan perguruan tinggi hendaknya merujuk pada layanan perpustakaan secara umum. Mengenai layanan perpustakaan secara umum sudah diatur dalam UU RI No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan pada Bab V pasal 1 sampai dengan pasal 7 sebagai berikut.

Pasal 1: Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka

Pasal 2: Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan

Pasal 3: Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi

Pasal 4: Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka

Pasal 5: Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka

Pasal 6: Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerjasama antar perpustakaan

Pasal 7: Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika

Jam buka perpustakaan perguruan tinggi disesuaikan dengan kebutuhan kegiatan dharmanya sekurang-kurangnya lima puluh empat jam per minggu.

Layanan yang diberikan, antara lain :

- a. Layanan sirkulasi;
- b. Layanan pinjam antar perpustakaan;
- c. Layanan referensi;
- d. Layanan pendidikan pengguna;
- e. Layanan pendidikan pengguna dan literasi informasi diberikan kepada mahasiswa dan pengajar;
- f. Layanan penelusuran informasi.

Semua layanan yang ada di perpustakaan perguruan tinggi merupakan layanan yang sangat dibutuhkan oleh civitas akademika. Layanan yang diberikan oleh perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk menunjang tujuan dari tridharma perguruan tinggi. Mengingat layanan pada perpustakaan perguruan tinggi sangat penting, maka lembaga perpustakaan hendaknya memperhatikan kualitas dari layanan perpustakaan tersebut. Layanan yang berkualitas baik tentu akan menunjang tujuan dari perpustakaan dan akan memenuhi kebutuhan pemustaka.

## **2.3 Layanan Sirkulasi**

### **2.3.1 Pengertian Layanan Sirkulasi**

Bafadal (2009, hlm. 125), mengemukakan “Pelayanan sirkulasi adalah kegiatan melayani peminjaman dan pengembalian buku”. Layanan sirkulasi merupakan layanan yang sangat penting yang harus dilaksanakan oleh perpustakaan. Layanan sirkulasi merupakan ujung tombak keberhasilan suatu perpustakaan karena semua kegiatan berawal dari layanan ini. Layanan sirkulasi ini merupakan salah satu layanan yang sangat dibutuhkan oleh pemustaka, dimana

layanan sirkulasi ini akan membantu mereka menemukan koleksi yang dibutuhkan dan memenuhi kebutuhan mereka. Tugas pokok layanan sirkulasi ini adalah melayani pengguna yang akan meminjam buku, melayani pengguna yang akan mengembalikan buku yang telah dipinjam kemudian membuat statistik pengunjung

Menurut Sjahrial-Pamuntjak (2000, hlm. 97), layanan sirkulasi adalah kegiatan pendedaran koleksi perpustakaan, baik untuk dibaca didalam perpustakaan ataupun dibawa keluar perpustakaan.

Berdasarkan beberapa definisi dijabarkan bahwa layanan sirkulasi merupakan salah satu layanan yang ada diperpustakaan dan berhubungan langsung dengan pemustaka. Bentuk layanan sirkulasi adalah mencatat transaksi peminjaman dan pengembalian bahan pustaka dengan jangka waktu tertentu.

### **2.3.2 Tujuan Layanan Sirkulasi**

Layanan sirkulasi merupakan salah satu bagian terpenting yang harus ada diperpustakaan, oleh karena itu tujuan dari layanan sirkulasi harus jelas.

Lasa (1994, hlm.1-2) mengemukakan bahwa tujuan pelayanan sirkulasi yaitu sebagai berikut.

1. Supaya pemustaka dapat memanfaatkan koleksi perpustakaan semaksimal mungkin
2. Mudah untuk mengetahui siapa yang meminjam koleksi, dimana alamatnya serta kapan koleksi itu harus dikembalikan
3. Terjaminnya pengembalian peminjaman dalam waktu yang jelas, dengan demikian keadaan pustaka dapat terjaga
4. Diperoleh data kegiatan perpustakaan terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi
5. Apabila terjadi pelanggaran akan segera diketahui.

Dengan adanya tujuan layanan sirkulasi yang jelas, maka pemakaian koleksi perpustakaan dapat dilakukan secara efektif dan pengawasan terhadap bahan pustaka dapat dengan mudah dilakukan. Agar tujuan dari layanan sirkulasi dapat berjalan dengan baik, maka perpustakaan perguruan harus memiliki syarat-syarat yang dapat mendukung tujuan dari layanan sirkulasi.

Menurut Lasa (1994, hlm. 1-2) syarat yang perlu diperhatikan dalam pelayanan sirkulasi adalah sebagai berikut.

1. Pencatatan kegiatan harus dilakukan secara teratur, sebab keteraturan dapat membantu kelancaran tugas kepustakawanan
2. Prosedur yang dipilih sederhana, mudah diikuti dan tidak menimbulkan banyak masalah
3. Pekerjaan dapat dilakukan dengan cepat dan mudah, hal ini dikarenakan peminjaman akan lebih disukai apabila pelayanan dilakukan dengan cepat
4. Keamanan koleksi dapat dijaga dengan baik, sebab buku dan bahan pustaka lain berisi rekaman pemikiran manusia yang harus dijaga kelestarian dan keamanannya.

Jadi pelayanan sirkulasi perpustakaan harus memiliki tujuan yang jelas, sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi penggunanya. Dengan adanya tujuan yang jelas, pelayanan sirkulasi dapat terlaksana dan syarat-syarat dari layanan sirkulasi harus menganut sistem yang sederhana agar pelayanan dapat dilakukan dengan mudah dan pencatatan dapat berjalan dengan cepat dan tepat.

### **2.3.3 Fungsi dan Tugas Layanan Sirkulasi**

Kegiatan layanan sirkulasi perpustakaan merupakan aktivitas yang dapat mendukung perpustakaan dalam mencapai tujuan perpustakaan yaitu memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Untuk dapat melaksanakan kegiatan perpustakaan, maka harus disesuaikan dengan fungsi dan tugas masing-masing petugas pelayanan sirkulasi. Fungsi dan tugas layanan sirkulasi sangat penting karena dapat membantu pengguna perpustakaan memperoleh bahan pustaka dan melindungi bahan pustaka.

Menurut Sulisty-Basuki (1991, hlm. 257-259) fungsi dan tugas layanan sirkulasi adalah sebagai berikut.

1. Mengawasi pintu masuk dan keluar perpustakaan
2. Pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan, dan pengunduran diri anggota perpustakaan
3. Meminjam serta mengembalikan buku dan memperpanjang waktu peminjaman
4. Menarik denda bagi buku yang terlambat dikembalikan
5. Mengeluarkan surat peringatan bagi mahasiswa yang belum mengembalikan buku pada waktunya

6. Bertanggung jawab atas segala berkas peminjaman
7. Membuat statistik peminjaman
8. Peminjaman antara perpustakaan
9. Tugas yang berkaitan dengan peminjaman buku khususnya buku hilang atau rusak
10. Mengawasi urusan penitipan tas, jas, mantel dan barang lainnya milik pengunjung perpustakaan
11. Tugas lainnya berkaitan dengan peminjaman. Tetapi terkadang bagian sirkulasi juga mendapat tugas untuk mengembalikan buku ke rak, jasa peminjaman antar perpustakaan dan sebagainya.

Sedangkan menurut Noerhayati (1998, hlm. 190) tugas pelayanan sirkulasi adalah sebagai berikut.

1. Melayani pendaftaran anggota
2. Melayani peminjaman an pengembalian buku
3. Menarik denda bagi anggota-anggota yang terlambat mengembalikan buku buku pinjaman
4. Penagihan buku-buku
5. Memberi surat keterangan bebas pinjam
6. Membuat laporan harian
7. Bertanggung jawab atas kerapihan buku dirak

Berdasarkan kedua fungsi layanan sirkulasi bahwa fungsi dari kegiatan layanan sirkulasi adalah melaksanakan semua kegiatan yang berkaitan dengan pengawasan dan pemanfaatan bahan pustaka. Misalnya kegiatan pengawasan terhadap pengguna, menjaga kondisi bahan pustaka, memberikan sanksi bagi pengguna yang melakukan pelanggaran dan lain sebagainya.

### **2.3.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Sirkulasi**

Menurut Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004, hlm. 7) mengemukakan prinsip-prinsip pelayanan sirkulasi sebagai berikut.

- a. Berorientasi kepada pemakai diantaranya pemilihan sistem, bentuk dan pelayanan pemakai lebih ditekankan atas dasar kebutuhan dan kepentingan pemustaka;
- b. Bersifat universal, artinya pelayanan pemakai yang baik adalah yang memandang pemakai sebagai keseluruhan dan bukan sebagai individu. Oleh sebab itu keseragaman keadilan dan pemerataan harus diperhatikan dalam pelayanan;
- c. Menggunakan disiplin, artinya pelaksanaan pelayanan pemakai dan berfungsi secara maksimal apabila diikuti dengan kedisiplinan yang baik pada pihak pemakai maupun pada pihak petugas perpustakaan;

- d. Cepat, tepat dan mudah artinya pelayanan pemakai yang baik adalah dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat dan mudah sehingga perlu diselenggarakan tertib administrasi yang teratur, terarah, cermat, tetapi tidak membingungkan.

## 2.4 Kualitas Layanan

Perpustakaan merupakan sebuah organisasi yang bertugas untuk menyediakan berbagai informasi dan berbagai sumber daya berwujud seperti gedung, peralatan, perlengkapan, sumber daya manusia dan sumber daya tidak berwujud yaitu berupa jasa.

Istilah “kualitas” mengandung banyak definisi dan makna. Hal ini bergantung kepada siapa yang mendefinisikan, dalam bidang apa kualitas ini digunakan, dari sudut pandang permasalahan yang akan dibahas, serta untuk keperluan apa kualitas ini dibahas atau dipergunakan. Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas secara universal, bahwa dari beberapa definisi mengenai kualitas terdapat beberapa kesamaan, misalnya kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, kualitas juga mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan, serta kualitas juga merupakan sebuah kondisi yang selalu berubah misalnya yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa yang akan datang. Dalam pembahasan kali ini kualitas perpustakaan lebih menekankan pada aspek kepuasan dengan focus utama yaitu memenuhi keperluan dan kebutuhan pemustaka (*users utility*).

Definisi kualitas menurut Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono dan Anastasia Diana 2003, hlm. 4) adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Edvardsson (dalam Tjiptono dan Gregorius Chandra 2011, hlm. 171) ‘... 2. Kualitas lebih menekankan pada aspek kepuasan pelanggan. Fokus utamanya adalah *customer utility*. Oleh karena itu kualitas menjadi tolak ukur bagi pelanggan atau pengguna terhadap keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan dalam mengembangkan organisasi atau perusahaan tersebut.

Pelanggan atau pengguna yang dimaksudkan adalah pengguna atau pengunjung perpustakaan yang menggunakan layanan perpustakaan. Pengguna akan mengatakan suatu kualitas itu baik jika pengguna tersebut merasakan kenyamanan dan keberhasilan terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan tersebut, dan sebaliknya kualitas akan dinyatakan kurang baik apabila pengguna perpustakaan tidak mendapatkan pelayanan yang baik dan tidak memuaskan.

Filosofi tentang kualitas, menurut Tjiptono (2005, hlm. 11 ) ada 4 guru kualitas yang mendefinisikan tentang kualitas yaitu sebagai berikut.

1. Josep M. Juran, mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Jadi definisi ini menekankan kepada orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan
2. Philip P. Crosby, mengemukakan pentingnya melibatkan setiap orang dalam organisasi pada proses, yaitu dengan jalan menekankan kesesuaian individual terhadap persyaratan atau tuntutan. Pendekatan Crosby merupakan proses *top-down*.
3. W. Edwards Deming, yang dikenal dengan “Bapak gerakan pengendalian mutu” melalui strateginya didasarkan pada ala-alat statistik yang cenderung bersifat *bottom-up*. Penekanan utamanya adalah perbaikan dan pengukuran kualitas secara terus-menerus.
4. Taguchi, bahwa strateginya difokuskan pada *loss function*. Filosofi taguchi didasarkan pada premis bahwa biaya dapat diturunkan dengan memperbaiki kualitas, sehingga kualitas tersebut otomatis dapat diperbaiki dengan cara mengurangi variasi dalam produk dan proses.

Berdasarkan keempat pendapat guru dalam bidang kualitas, ternyata mempunyai kesamaan pesan dalam mendefinisikan kualitas. Kesamaannya adalah bahwa untuk memenuhi kualitas dibutuhkan fokus pada pelanggan dan kerjasama semua bagian serta pengembangan yang terus-menerus dan berkelanjutan. Dengan demikian benar kiranya jika perpustakaan ingin memberikan layanan yang berkualitas harus fokus atau berorientasi kepada pemustakanya. Mandal dalam Fatmawati (2013, hlm. 23) menyebutkan penekanan Deming dalam perbaikan kualitas yang terkenal dengan nama “*Deming Cycle*”, terdiri dari *Plan-Do-Check-Analyze (PDCA)*.

Lebih lanjut Juran memfokuskan adanya 3 (tiga) aspek utama atau penting dalam manajemen kualitas, yang disebut dengan “*Quality Trilogy*”. Ketiga aspek tersebut adalah sebagai berikut.

1. Perencanaan kualitas (*quality planning*), merupakan proses dimulainya persiapan dan penetapan tujuan dari kualitas.
2. Kontrol kualitas (*quality control*), yaitu proses operasional pelaksanaan yang selanjutnya terus dilakukan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
3. Perbaikan kualitas (*quality improvement*), yaitu proses melalui perbaikan kualitas sampai kepada tingkat tertinggi untuk mencapai kinerja yang unggul.

Begitu juga Crosby dalam Mandala (dalam Fatmawati 2013, hlm. 23) mendeskripsikan empat hal yang mutlak ada dalam kualitas, yang dikenal dengan nama "*absolute of quality*". Keempat hal tersebut adalah :

1. *Quality is "conformance to requirements, not "goodness";*
2. *The system for achieving quality is prevention, not appraisal;*
3. *The performance standard is "Zero Defect", not a subjective "close enough";*
4. *The measurement of quality is the price of non-conformances, not indexes.*

Dalam perspektif Total Quality Management (TQM), kualitas dihubungkan dengan "*features*" atau "*character*" maupun "*some attributes*" dari produk atau layanan maupun bentuk lainnya yang sejenis. Jadi dalam pandangan TQM tersebut dapat dipandang secara lebih luas, karena tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusianya. Hal ini seperti dikemukakan oleh Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono 1996, hlm. 100) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Proses perbaikan dan manajemen perpustakaan dipengaruhi oleh berbagai macam komponen, yaitu : perpustakaan sebagai penyedia informasi, proses layanan yang dilakukan pustakawan, pemustaka yang dilayani, serta upaya membandingkan dengan perpustakaan lainnya. Perspektif terhadap kualitas menurut Garvin (dalam Tjiptono, 1998, hlm. 51), dijelaskan bahwa ada lima macam perspektif kualitas yang berkembang. Kelima macam perspektif tersebut mendasari mengapa kualitas bisa diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda ataupun dalam situasi berlainan. Adapun kelima macam perspektif kualitas tersebut antara lain seperti dibawah ini.

1. *Transcendental approach*, maksudnya kualitas dipandang sebagai “*innate excellence*”. Kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan, sehingga biasanya diterapkan dalam dunia seni.
2. *Product-based approach*, menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Pandangan ini sangat objektif, sehingga tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan, dan preferensi individual.
3. *User-based approach*, dengan didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang saling memuaskan preferensi seseorang seperti *perceived quality* merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.
4. *Manufacturing-based approach*, bersifat “*supply-based*” dan terutama memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau sama dengan persyaratan (*conformance to requirements*).
5. *Value-based approach*, bersifat relative artinya produk yang memiliki kualitas tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Selanjutnya juga memandang kualitas dari segi nilai dan harga, sehingga mempertimbangkan “*trade-off*” antara kinerja dan harga.

Apabila dikaitkan dengan pembahasan dalam layanan perpustakaan, maka perspektif yang lebih tepat digunakan yaitu “*User-based Approach*”. Hal ini dikarenakan pemustaka (*users*) memiliki tingkat kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seorang pemustaka adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya.

Menurut Richard Orr dan Buckland dalam Line yang dikutip oleh Fatmawati (2013, hlm. 27) ada perbedaan mendasar dari konsep kualitas (*quality*) dan nilai (*value*) sebuah perpustakaan yang dikatakan memiliki kebaikan (*goodness*). *Quality is defined as “capability”- how good is the library?* Artinya bahwa “kualitas” merupakan kemampuan, bagaimana perpustakaan mampu melakukan layanannya. Sementara jika *value is defined as “beneficial effects” – what good does it do?* maksudnya jika “nilai” itu bisa dilihat dari efek keuntungannya seperti apa, apakah perpustakaan mendapatkannya.

Pengendalian mutu pada kualitas layanan perpustakaan membutuhkan kesiapan internal dari unsur terkait perpustakaan. Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Bryson (dalam Fatmawati 2013, hlm. 28), bahwa *quality control is an internal process management issue, being an important part of the*

*value chain*. Bryson juga mengemukakan berbagai aspek dalam *quality control*, antara lain :

1. Ketepatan waktu dari layanan yang ada (*timeliness of service delivery*);
2. Produk dan layanan yang dihasilkan baik (*a well-designed product or service*);
3. Produk yang dihasilkan tidak bisa diturunkan dan memudahkan untuk digunakan (*a product that does not break down and is easy to use*);
4. Bernilai uang (*value for money*);
5. Layanan yang ditawarkan oleh petugas: sopan/santun, banyak berpengetahuan atau banyak mengetahui, dan teliti/cermat/seksama (*a service delivered by courteous, knowledge, and accurate staff*).

Kualitas merupakan faktor penting kepuasan pemustaka dalam menunjang keberhasilan layanan jasa perpustakaan, sehingga perlu dilakukan pengontrolan kualitas untuk menjaga stabilitas mutu layanan. Salah satu cara untuk pengontrolan kualitas tersebut adalah teknik evaluasi.

Dalam manajemen perpustakaan, penilaian kualitas akan mendukung perbaikan layanan dan membantu perpustakaan agar menjadi lebih efektif dalam melayani pemustaka. Menurut Gaspersz (dalam Fatmawati 2013, hlm. 29) bahwa keberhasilan pengembangan manajemen kualitas suatu organisasi itu sangat bergantung pada dua hal pokok diantaranya sebagai berikut.

1. Keinginan besar dari manajemen puncak untuk menerapkan prinsip-prinsip kualitas dalam organisasi, dan
2. Prinsip-prinsip kualitas diakomodasikan ke dalam sistem manajemen kualitas.

Gaspersz (dalam Fatmawati 2013, hlm. 29) juga menyatakan bahwa ada beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa yaitu sebagai berikut.

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal
5. Kelengkapan
6. Kemudahan mendapat pelayanan

7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan
8. Pelayanan pribadi
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan maupun atribut pendukung pelayanan lainnya.

Kualitas juga bisa menekankan pada aspek efektivitas, efisiensi dan sistem manajemen layanan yang ditetapkan oleh sebuah perpustakaan. Idealnya kualitas yang diberikan pustakawan harus dimulai dari persepsi positif dan kebutuhan pemustakanya seperti apa. Hal ini diperjelas oleh Imai dalam Zauhar (dalam Fatmawati 2013, hlm. 30) yang mengemukakan bahwa kualitas lebih menunjukkan sesuatu yang dapat diperbaiki, baik menyangkut produk maupun pelayanan, cara kerja pegawai, cara mengelola mesin, cara orang berjalan mengikuti sistem dan aturan yang ada.

Kualitas akan menunjukkan apakah layanan perpustakaan itu baik (*good*) atau kurang baik (*cheap*). Poll (dalam Fatmawati 2013, hlm. 31) menyebutkan bahwa “tidak ada standar khusus untuk (*library goodness*)”.Maksudnya bahwa standar kualitas yang dikembangkan pada setiap jenis perpustakaan itu berbeda-beda. Jadi konsep kualitas berbeda di setiap jenis perpustakaan, dan pengukurannya juga harus disesuaikan dengan konsep dan tugas dari jenis perpustakaannya seperti apa.

Nurkertamanda dan Pandu (dalam Fatmawati 2013, hlm. 31) mengemukakan bahwa :

Kualitas dan nilai (*value*) dari sebuah perpustakaan secara tradisional diukur dengan indikator besaran, yaitu : banyak nya koleksi, anggaran belanja, pengeluaran, dan staf yang merupakan masukan untuk menilai potensi perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka.

Apabila mengadopsi pendekatan Gummesson (dalam Tjiptono 1998, hlm. 98) mengenai pengukuran kualitas jasa, maka yang menentukan kualitas jasa perpustakaan adalah sumber kualitas. Sumber kualitas tersebut dapat meliputi :*design quality, production quality, delivery quality, dan relationship quality.*

Jadi kualitas sebuah perpustakaan harus diukur dalam hal yang berkaitan dengan interaksi pemustaka dengan pustakawan, sumber daya perpustakaan yang ada, dan berbagai jenis layanan yang diberikan. Oleh karena itu, akan lebih

sempurna jika penilaian kritis akan kualitas dilakukan oleh sebuah perpustakaan itu berasal dari yang dilayani, yaitu pemustaka yang mengakses informasi diperpustakaan tersebut. Dalam beberapa literature tentang manajemen kualitas, ditemukan tiga aspek kunci dari sistem kualitas, yaitu : tanggung jawab manajemen, sumber-sumber daya material dan personel, struktur sistem kualitas. Selanjutnya Gaspersz (dalam Fatmawati 2013, hlm. 32) menyatakan bahwa “kepuasaan pelanggan hanya dapat dicapai apabila terdapat harmonisasi dan interaksi pada ketiga aspek kunci tersebut”.

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Tjiptono 2001, hlm.27-28) berhasil mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas adalah sebagai berikut.

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
4. Jaminan (*assurance*) mencakup kemampuan, kesopanan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguraguan
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang dapat diterima secara universal, dari beberapa definisi, terdapat beberapa kesamaan, menurut Tjiptono (2003, hlm. 11) kualitas memiliki kesamaan sebagai berikut.

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan/pemustaka
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah, misalnya yang dianggap penting saat ini, mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang.

*Total Quality Management* (TQM) menurut Lina (2008, hlm.56) mengemukakan bahwa suatu cara untuk meningkatkan kinerja perusahaan secara terus menerus pada setiap level operasi atau proses dalam setiap area fungsional

dari suatu organisasi dengan menggunakan sumber daya manusia dan modal yang tersedia.

Bavakutty & Majeed (2005, hlm. 80) mengemukakan alasan penting menerapkan kualitas pelayanan, sebagai berikut.

1. *Parent institution of libraries has made a commitment to be accountable for customers and compete for their loyalty*
2. *Service quality is considered as a way to improve their ability to meet their mission of serving users*
3. *An understanding of the benefits, the customers and the actions of the library is possible, which can be used for planning the improvement of services*
4. *It encourages the service improvement*
5. *It establishes a closer personal contact between the library and the customer*
6. *Staff get more knowledge about user expectations, which can be used for satisfying the users*
7. *Customer are better informed about libraries and their services*
8. *It gives opportunities for improvement and raises the overall customer satisfaction with library services*
9. *It enables the review of service goals and objectives in relation to customer expectation.*

Kualitas layanan akan nampak terlihat dan berwujud setelah pemustaka mengkonsumsi jasa. Pemustaka akan menilai kualitas layanan dengan cara membandingkan persepsi dari apa yang diterima dengan harapan yang harus dipenuhi.

Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan merupakan strategi untuk peningkatan kepuasan pemustaka, semakin baik suatu pengelolaan pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan pemustaka maka akan semakin baik kualitas perpustakaan tersebut dan sebaliknya buruknya kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan perpustakaan dalam menyediakan informasi guna memenuhi kebutuhan pemustaka.

Kualitas layanan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan atau pengguna serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Persepsi terhadap layanan diartikan penilaian pengguna terhadap kinerja layanan yang diterimanya bersifat subjektif, karena hal ini tergantung kepada masing-masing individu. Kemudian dalam konteks kualitas produk (barang dan

jasa) dan kepuasan pelanggan, ada semacam konsensus bahwa ekspektasi (harapan) pelanggan memainkan peran yang sangat penting sebagai standar pembandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan.

## 2.5 Konsep Kepuasan Pelanggan

### 2.5.1 Definisi Kepuasan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Dalam kajian literatur kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh Giese dan Cote dalam Tjiptono (2007, hlm. 195) mereka mengidentifikasi bahwa 20 definisi yang diacu dalam riset kepuasan pelanggan selama periode waktu 30 tahun. Meskipun definisi-definisi tersebut bervariasi, namun ada beberapa hal kesamaan. Kesamaan tersebut dibagi kedalam 3 komponen utama : 1) kepuasan pelanggan merupakan respons (emosional atau kognitif) ; 2) respons tersebut menyangkut focus tertentu (ekspektasi, produk, pengalaman konsumsi, dan seterusnya); 3) respons terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif, dan lain-lain). Jadi dapat disimpulkan secara ringkas bahwa kepuasan pelanggan tersebut terdiri dari 3 komponen : *respons* menyangkut *focus* tertentu yang ditentukan pada *waktu* tertentu.

Kepuasan pelanggan telah menjelma menjadi kosakata yang wajib bagi setiap organisasi bisnis dan nirlaba, konsultan bisnis, peneliti pemasaran, eksekutif bisnis dalam konteks tertentu, para birokrat dan politisi.

Ada beberapa definisi berkembang mengenai kepuasan pelanggan, menurut Tjiptono, (2012, hlm. 311) mengemukakan bahwa diantaranya.

1. Perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk
2. Respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan dan kinerja awal atau persepsi
3. Evaluasi secara keseluruhan yang membandingkan persepsi terhadap kinerja dengan harapan terhadap kinerja

Semua usaha manajemen dalam TQM diarahkan pada satu tujuan utama yaitu, kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2003, hlm. 102) apapun yang dilakukan manajemen tidak akan ada gunanya apabila akhirnya tidak menghasilkan

peningkatan kepuasan pelanggan. Adanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis;
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian uang;
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan;
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi suatu organisasi atau perusahaan;
5. Reputasi perusahaan atau organisasi menjadi baik dimata pelanggan.

## **2.6 LibQUAL<sup>TM</sup>**

### **2.6.1 Sejarah dan Asal-Usul LibQUAL<sup>TM</sup>**

Asal usul kelahiran LibQual muncul pada tahun 1999. Pelopornya adalah Colleen Cook (*Executive Associate Dean; Wright Profesor Ilmu Perpustakaan*) dan Fred Heath (*Dean of Libraries; Pemilik Sterling Evans Chair*), yang kedua dari *Texas A & M University* (TAMU).

Cook dan Heat pada tahun 1995 dalam Fatmawati (2013, hlm. 163) mengemukakan bahwa menggunakan model “*ServQual*” yang dikembangkan oleh professor di *Texas A & M University* (TAMU) yaitu Zeithaml, Parasuraman, dan Berry pada tahun 1980 hanya tepat digunakan atau dibumikan di sektor bisnis yang mencari keuntungan (swasta). Alasan mendasar dikarenakan model *ServQual* tersebut dianggap tidak relevan jika diterapkan pada pemustaka di perpustakaan (misalnya : pakaian dari staf layanan). Selain itu, model *ServQual* juga tidak menyertakan beberapa indikator yang sangat penting untuk pemustaka diperpustakaan.

Menurut Aritonang (2005, hlm. 25) mengemukakan bahwa dimensi kualitas layanan atau *ServQual* terdiri dari lima dimensi yaitu keandalan (*reliability*) kemampuan dalam menampilkan jasa layanan yang dapat dipercaya, daya tanggap (*Responsiveness*) kesediaan perusahaan dalam memberikan bantuan kepada pelanggan serta memberikan layanan cepat tanggap, keyakinan dan kepercayaan (*assurance*) pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan melayani dan percaya pada diri dalam meyakinkan pelanggan, rasa empati (*empathy*) kemampuan dalam memberikan perhatian khusus, berwujud atau ada bukti fisik

(*tangibles*) kemampuan dalam menampilkan fasilitas fisik, peralatan, personal, alat komunikasi yang canggih.

Bruce Thompson (2011) dalam *www.libqual.org* mempertegas bahwa *LibQUAL<sup>TM</sup>* bersumber dari konsep *ServQual* yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan jasa di sektor organisasi laba, namun disesuaikan dengan variabel yang penting untuk diterapkan di perpustakaan. Skala pengukuran dengan menggunakan *ServQual* dianggap kurang tepat apabila diterapkan di perpustakaan, hal ini dikarenakan dalam *LibQUAL<sup>TM</sup>* lebih luas dan lebih banyak jika dibandingkan dengan dimensi yang ada pada *ServQual*.

*LibQUAL<sup>TM</sup>* menurut Bavakutty & Majeed (2005, hlm. 209) mengemukakan bahwa “*LibQUAL<sup>TM</sup> is based on the ServQual model of assessing service quality in marketing research*” menjelaskan bahwa *LibQUAL<sup>TM</sup>* merupakan penilaian kualitas layanan berdasarkan model *ServQual* dalam penelitian pemasaran.

Perbedaan mendasar pada keempat dimensi *ServQual* yang meliputi : empati atau kepedulian (*empathy*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan/kepastian (*assurance*), dan keandalan (*reliability*) digabungkan kedalam dimensi kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect of Service-SA*). Sementara itu, dimensi berwujud/ada bukti fisik (*tangibles*) yang merupakan salah satu dimensi dari *ServQual* masuk dan menjadi indikator dalam dimensi fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as Place- LP*). Selanjutnya dalam *LibQUAL<sup>TM</sup>* terdapat 2 dimensi lagi yaitu petunjuk dan sarana akses (*Personal Control-PC*), dan akses informasi (*Information Access- IA*) dengan beberapa indikator.

Dengan demikian, jika dibandingkan dengan *ServQual*, maka *LibQUAL<sup>TM</sup>* sudah jelas menjadi sebuah survei market total (*total market survey*) yang lebih efektif untuk diterapkan dalam konteks penelitian perpustakaan untuk menilai kualitas layanan perpustakaan. *Total market survey* tersebut bertujuan untuk mengukur penilaian pemustaka yang telah menikmati jasa layanan perpustakaan yang diberikan oleh pustakawan.

*LibQUAL<sup>TM</sup>* dapat mengidentifikasi kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*) yang dilihat dari perspektif pemustaka. Melalui *LibQUAL<sup>TM</sup>*, perpustakaan dapat menyelesaikan berbagai masalah, mengetahui mana yang benar atau salah, dan dapat meningkatkan layanan perpustakaan. Dalam [http://libqual.org/about/about\\_lq/general\\_info](http://libqual.org/about/about_lq/general_info) disebutkan bahwa *LibQUAL<sup>TM</sup>* is a suite of services that libraries use to solicit, track, understand, and act upon users's opinions of service quality atau dikatakan bahwa paket layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, menemukan, memahami, dan mengambil tindakan berdasarkan pendapat pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan.

*LibQUAL<sup>TM</sup>* merupakan hasil dari sebuah proyek penelitian dan pengembangan yang dilakukan untuk mendefinisikan dan mengukur kualitas pelayanan perpustakaan di seluruh lembaga-lembaga dan untuk menciptakan alat yang berguna dalam mengukur dan menilai kualitas layanan suatu perpustakaan. (<http://library.manoa.hawaii.edu>)

Hernon dan Calvert mengemukakan *LibQUAL<sup>TM</sup>* dalam Fatmawati (2013, hlm. 188) “*LibQual is becoming a somewhat flexible instrument that represents one means by which librarians can listen to the user community*”.

Hal ini dapat dimaksudkan bahwa *LibQual* adalah instrumen yang fleksibel dan menjadi salah satu sarana pustakawan untuk mendengarkan komunitas pemustaka. *LibQUAL<sup>TM</sup>* ini merupakan salah satu alata atau metode yang digunakan oleh perpustakaan khususnya perguruan tinggi untuk mengukur, menilai kualitas jasa berdasarkan evaluasi pemustaka. Metode ini terbaru diperpustakaan untuk mengumpulkan, mencari, memahami, maupun menanggapi persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi yang telah diberikan.

### 2.6.2 Manfaat *LibQUAL<sup>TM</sup>*

Manfaat *LibQUAL<sup>TM</sup>* dalam Fatmawati (2013, hlm. 189) manfaat *LibQUAL<sup>TM</sup>* bagi perpustakaan adalah salah satunya untuk menghasilkan instrumen untuk evaluasi kualitas layanan perpustakaan yang tampaknya sederhana. Selain itu, *LibQUAL<sup>TM</sup>* ini tidak hanya berfungsi bagi perpustakaan yang berpartisipasi, melainkan sebagai berikut.

- a. Data kelembagaan dan laporan yang memungkinkan perpustakaan untuk menilai apakah layanan perpustakaan sudah memenuhi harapan pemustaka
- b. Pengumpulan data dan laporan yang memungkinkan perpustakaan untuk membandingkan kinerja dengan perpustakaan lainnya
- c. Keikutsertaan dalam lokakarya yang dirancang khusus peserta *LibQUAL<sup>TM</sup>*
- d. Akses online melalui perpustakaan mengenai berbagai artikel penelitian *LibQUAL<sup>TM</sup>*
- e. Berkesempatan untuk menjadi bagian dari komunitas yang tertarik dalam mengembangkan layanan perpustakaan yang unggul.

Selain bermanfaat untuk perpustakaan, *LibQUAL<sup>TM</sup>* ini juga bermanfaat untuk pustakawan, antara lain.

- a. Pustakawan menjadi tahu adanya prioritas permasalahan yang ada di perpustakaan dan segera memerlukan penanganan
- b. Pustakawan memperoleh gambaran tingkat produktivitas layanan yang telah dilakukan
- c. Pustakawan mendapatkan data-data mengenai dimensi ataupun indikator apa saja dalam *LibQUAL<sup>TM</sup>* yang didominasi masih kurang optimal dan perlu perbaikan.
- d. Pustakawan dapat menghasilkan bukti kajian sebagai bahan pertimbangan untuk mencari strategi dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.
- e. Hasil dari penelitian ini dapat sebagai bahan informasi yang penting bagi pustakawan untuk menuju pencapaian misi, visi dan tujuan perpustakaan.

*LibQUAL<sup>TM</sup>* ini memang terbaru dalam dunia perpustakaan, namun *LibQUAL<sup>TM</sup>* sangat efektif untuk melihat kualitas layanan pada sebuah perpustakaan. *LibQUAL<sup>TM</sup>* merupakan adopsi dari *ServQual* namun indikator yang menjadi fokus pembahasan pada *LibQUAL<sup>TM</sup>* memang sudah dirancang untuk perpustakaan sehingga dapat diketahui kualitas dari sebuah layanan yang diberikan perpustakaan kepada penggunanya. *LibQUAL<sup>TM</sup>* juga dapat dijadikan sebagai penilaian atau evaluasi sebuah perpustakaan untuk melihat sejauh mana kualitas layanan perpustakaan, apakah sudah sesuai dengan kebutuhan dan

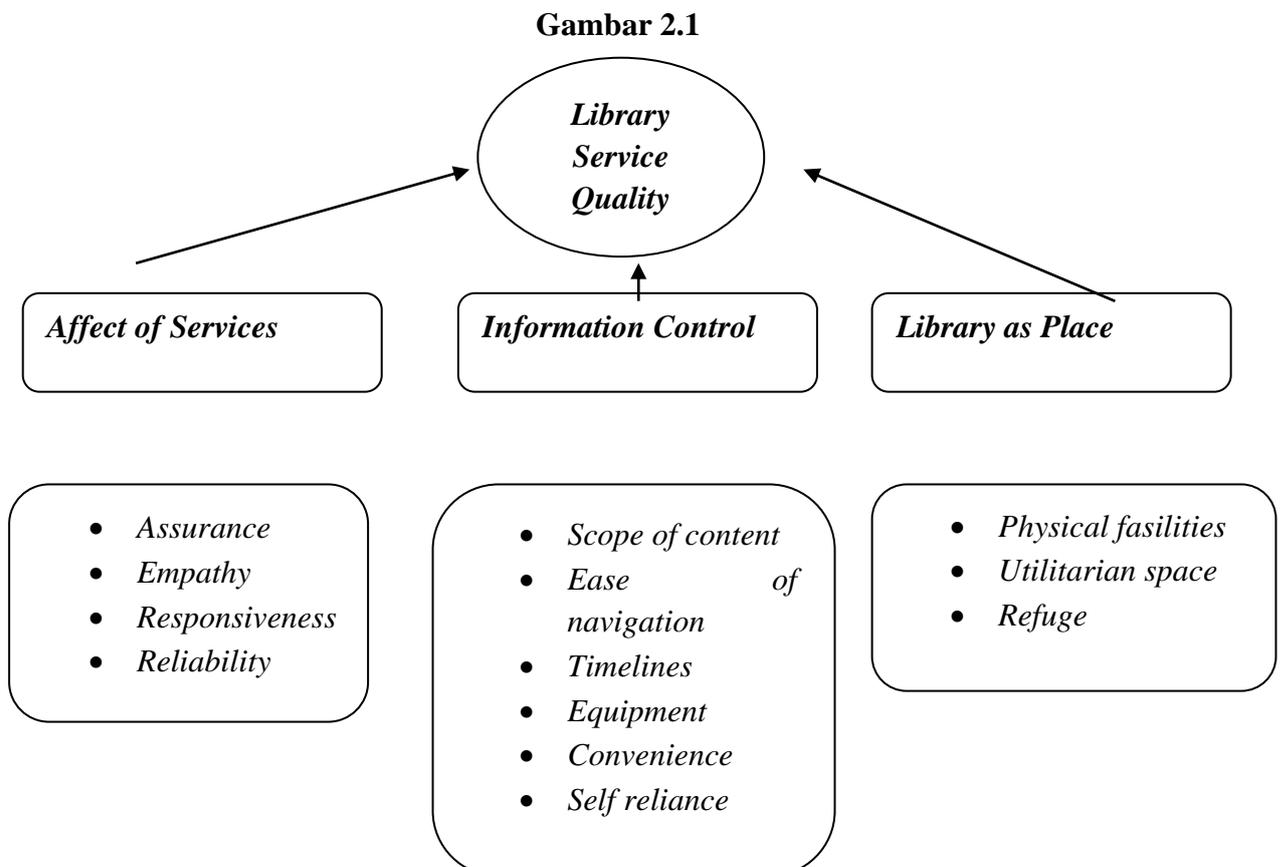
memenuhi harapan pemustaka atau tidak. Dengan adanya penilaian tersebut dapat dijadikan sebagai alat evaluasi untuk lebih meningkatkan aspek mana yang memerlukan peningkatan dan aspek yang harus dipertahankan.

### 2.6.3 Indikator *LibQUAL<sup>TM</sup>*

Indikator *LibQUAL<sup>TM</sup>* dalam Bavakutty & Majeed (2005, hlm. 208) indikator yang terdapat dalam *LibQUAL<sup>TM</sup>* terbagi menjadi 4 yaitu sebagai berikut :

- a. Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect of Service*);
- b. Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as place*);
- c. Petunjuk dan sarana akses (*Personal control*);
- d. Akses Informasi (*Information Access*).

Selain penjelasan Bavakutty & Majeed (2005), menurut Collen Cook et al (2001, hlm. 265), menjabarkan dimensi *LibQUAL<sup>TM</sup>* dengan 3 indikator yaitu *affect of services*, *information control*, dan *library as place*. Pembagian indikator kedalam 3 dimensi digambarkan seperti gambar 2.1 berikut ini.

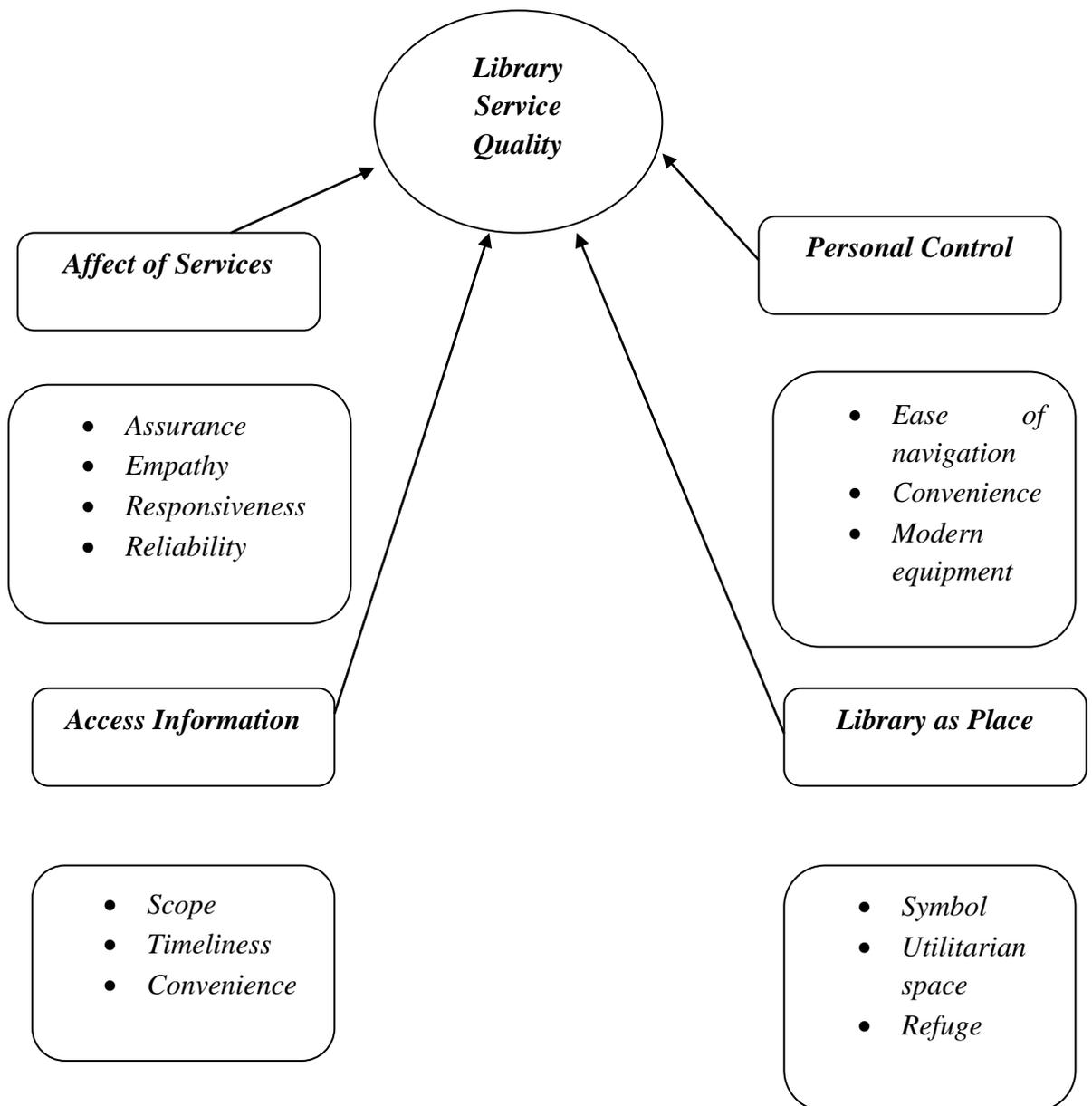


sumber :Collen Cook. et al. (2001, hlm.265)

Dimensi *LibQUAL<sup>TM</sup>* terus berkembang sesuai dengan perkembangan zaman. Dimensi mengenai *LibQUAL<sup>TM</sup>* dalam [www.libqual.org](http://www.libqual.org) disampaikan oleh Kyrillidou, Martha & Amy Yeager (2014) dijabarkan dalam tabel 2.2 sebagai berikut.

**Gambar 2.2**

**Dimensi *LibQUAL<sup>TM</sup>***



**Sumber :** Kyrillidou, Martha & Amy Yeager. (2014).

Dimensi yang dikemukakan oleh Kyriellidou, Martha & Amy Yeager tahun 2014 dalam [www.libqual.org](http://www.libqual.org) menjabarkan bahwa pembagian dimensi *LibQUAL<sup>TM</sup>* sesuai dengan yang dikemukakan dalam Bavakutty & Majeed tahun 2005 bahwa dimensi yang dijadikan penilaian dalam menilai kualitas layanan perpustakaan dibagi menjadi 4 dimensi, yaitu *affect of services*, *library as place*, *personal control*, dan *information access*.

Pembagian dimensi *LibQUAL<sup>TM</sup>* berdasarkan perkembangan dari setiap tahun dapat dilihat pada tabel 2.2 berikut ini.

**Tabel 2.1**

**Pembagian Dimensi *LibQUAL<sup>TM</sup>***

<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003-sekarang</b>
<i>Affect of services</i>	<i>Affect of services</i>	<i>Affect of services</i>	<i>Affect of services</i>
<i>Library as place</i>	<i>Library as place</i>	<i>Library as place</i>	<i>Library as place</i>
<i>Reliability</i>	<i>Reliability</i>	<i>Personal control</i>	<i>Information control</i>
<i>Provision of physical collections</i>	<i>Self reliance</i>	<i>Information access</i>	
<i>Access to information</i>	<i>Access to information</i>		

Sumber :[www.libqual.org](http://www.libqual.org) (2014)

Penulis menggunakan teori *LibQUAL<sup>TM</sup>* sesuai dengan tahun 2002, dimensi yang digunakan terdiri dari 4 yaitu kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect of services*), fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as place*), petunjuk dan sarana akses (*Personal control*), dan akses informasi (*information access*). Dimensi yang digunakan sesuai dalam [www.libqual.org](http://www.libqual.org) dan Bavakutty&Majeed tahun 2005 serta dimensi yang ada mewakili aspek-aspek dalam penilaian dari kualitas perpustakaan, dimana 4

dimensi yang digunakan lebih rinci sehingga kualitas layanan sirkulasi dapat tergambarkan dengan 4 dimensi yang dijadikan sebagai alat untuk menilai.

Penjelasan dari keempat dimensi sesuai dengan teori *LibQUAL<sup>TM</sup>* berdasarkan [www.libqual.org](http://www.libqual.org) & Bavakutty dapat dijabarkan sebagai berikut.

a. Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect of Service*)

Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani merupakan salah satu faktor yang dapat dinilai oleh sebuah perpustakaan terutama dalam melayani pemustaka. Kemampuan dan sikap pustakawan berpengaruh terhadap kualitas layanan perpustakaan, semakin baik pustakawan dalam melayani pemustaka tentu akan semakin menentukan kualitas layanan perpustakaan. Dalam hal ini pustakawan mempunyai kemampuan sebagai perantara yang professional bagi setiap pemustakanya.

Dimensi *Affect of Service* dalam Fatmawati (2013, hlm. 218) dimensi dari kemampuan pustakawan dalam melayani (*Affect of Service*) terbagi menjadi beberapa dimensi sebagai berikut.

1. Empati, dimana pustakawan memberikan perhatian yang bersifat individual kepada pemustaka dan berupaya memenuhi keinginan atau kebutuhan pemustaka
2. Ketanggapan, ketanggapan disini berkaitan dengan kesediaan pustakawan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tanggap kepada pemustaka
3. Jaminan atau kepastian, hal ini mencakup keamanan, kesopanan dan keramahan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pustakawan.
4. Realibilitas atau keandalan, yaitu suatu kemampuan untuk memberikan layanan perpustakaan yang dijanjikan dengan akurat, tepat waktu, konsisten, segera, memuaskan dan terpercaya kepada pemustaka.

Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect of Service*), kemampuan, sikap dan mentalitas pustakawan dalam melayani. Kualitas layanan perpustakaan akan menjadi baik apabila pustakawan dapat menjadi perantara yang professional bagi pemustakanya. Pengukuran indikator *Affect of Service* ini dapat meliputi empati seorang pustakawan, bagaimana pustakawan yang bersifat individual memberikan perhatian dan berupaya memahami keinginan serta

melakukan komunikasi yang baik, selanjutnya ketanggapan yaitu kemauan atau kesediaan pustakawan dalam membantu memberikan layanan dengan cepat dan tanggap kepada pemustaka, jaminan yaitu mencakup keamanan, kesopanan dan keramahan, serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh pustakawan, selanjutnya adalah keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan layanan perpustakaan yang dijanjikan dengan akurat, tepat waktu, konsisten, segera, terpercaya dan memuaskan. Untuk mendapatkan kualitas yang baik tentu seorang pustakawan harus dapat memenuhi semua indikator-indikator yang ditetapkan, dengan pustakawan memiliki semua indikator maka pustakawan akan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pemustaka sehingga kualitas perpustakaan akan meningkat semakin baik.

b. Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as place*)

Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as place*) yaitu perpustakaan dianggap sebagai sebuah tempat yang mempunyai kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik, ruang, perabotan, ketersediaan sarana peralatan komunikasi dan petugas maupun simbol dan tempat perlindungan. Konsep ini digunakan untuk menilai kemampuan perpustakaan dalam memenuhi harapan pemustaka dalam penyediaan berbagai fasilitas di perpustakaan. Misalnya fasilitas fisik dan perlengkapan harus diandalkan misalnya gedung bagus, fasilitas penelusuran, dan lain-lain. Selain itu juga penampilan fisik layanan seperti fasilitas fisik, peralatan, pustakawan yang berada pada bagian layanan diharuskan untuk berpenampilan baik, ruangan yang bermanfaat, dan berbagai symbol makna yang nyata, serta didukung oleh fasilitas tempat belajar yang nyaman.

c. Petunjuk dan sarana akses (*Personal control*)

Petunjuk dan sarana akses (*Personal control*), konsep yang membuat pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan. Hal yang berkaitan dengan petunjuk dan sarana akses ini adalah berkaitan dengan kemudahan pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi di perpustakaan, navigasi, penataan koleksi perpustakaan, kenyamanan waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh informasi di perpustakaan, peralatan yang modern, dan kepercayaan diri disini maksudnya

bahwa pemustaka mempunyai keyakinan dapat menggunakan sarana akses dan berbagai petunjuk penelusuran informasi di perpustakaan.

Petunjuk dan sarana akses merupakan sebuah konsep yang membuat pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkan oleh pemustaka dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan. Hal-hal yang berkaitan dengan kemudahan navigasi, kenyamanan, peralatan yang memudahkan pemustaka dalam mencari informasi koleksi yang dibutuhkan oleh pemustaka, dan kepercayaan diri pemustaka bahwa pemustaka dapat melakukan atau menggunakan sarana akses dan berbagai petunjuk penelusuran informasi di perpustakaan.

#### d. Akses Informasi (*Information Access*)

Akses Informasi (*Information Access*), menyangkut tentang ketersediaan bahan perpustakaan yang memadai, kekuatan koleksi/bahan pustaka yang dimiliki, cakupan isi/ruang lingkup, aktualitas, bimbingan pustakawan, maupun tingkat kecepatan waktu akses informasi di perpustakaan. Akses informasi memiliki berbagai dimensi yaitu isi/ruang lingkup mencakup ketersediaan koleksi yang memadai, kekayaan koleksi jurnal *full text* dan sumber informasi lainnya. Selanjutnya dimensi kecepatan waktu akses mencakup kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat, ketersediaan koleksi, kelengkapan koleksi yang memenuhi kebutuhan pemustaka, kemutakhiran koleksi yang ada, kemudahan penelusuran akses informasi melalui internet, kemudahan akses *e-journals* yang dilanggan oleh perpustakaan, kelancaran dalam menemukan informasi yang dibutuhkan, tersedia bimbingan pemustaka, dan kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dengan menggunakan bantuan katalog.

Akses informasi merupakan salah satu pengukuran dari *LibQUAL<sup>+</sup>TM* yang menyangkut mengenai ketersediaan koleksi atau bahan perpustakaan yang memadai, kekuatan koleksi atau bahan pustaka yang dimiliki, cakupan atau isi/ruang lingkup, aktualitas bimbingan pustakawan, maupun tingkat kecepatan waktu akses informasi di perpustakaan.

Dimensi akses informasi dalam Fatmawati (2013, hlm. 234) dimensi pengukuran akses informasi ini terbagi ke dalam beberapa bagian sebagai berikut.

1. Isi/ruang lingkup mencakup ketersediaan koleksi yang memadai, kekayaan koleksi maupun sumber informasi lainnya

2. Kecepatan waktu akses, mencakup kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat
3. Ketersediaan koleksi (buku, majalah, surat kabar, referensi dan sumber informasi lainnya)
4. Tersedianya bimbingan pemustaka diperpustakaan
5. Kemudahan akses dalam penelusuran informasi diperpustakaan
6. Relevansi koleksi yang disediakan diperpustakaan dengan silabus mata kuliah

Keempat indikator *LibQUAL<sup>+</sup>TM* digunakan sebagai salah satu metode atau alat yang digunakan oleh perpustakaan dalam menilai kualitas layanan perpustakaan. Berdasarkan indikator tersebut, perpustakaan dapat mendeskripsikan dan menganalisis indikator mana yang belum sesuai atau belum memenuhi harapan pemustaka. Pengukuran *LibQUAL<sup>+</sup>TM* memang diperlukan oleh setiap lembaga perpustakaan untuk mengukur sejauh mana kualitas layanan yang telah diberikan, dengan adanya dimensi-dimensi yang telah dikemukakan hal ini juga dapat membantu pustakawan dalam menganalisis semua indikator dan dengan mudah menilai kualitas layanan perpustakaan apakah sudah sesuai atau tidak.

### **2.7 Importance Performance Analysis (IPA)**

Teknik IPA sering disebut dengan analisis tingkat kepentingan dan kinerja layanan. IPA pertama kali diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James (dalam Fatmawati 2013, hlm. 240) mengemukakan bahwa IPA :

*“an easily-applied technique for measuring attribute importance and performance can further the development of effective marketing programs”*. Artinya sebagai teknik analisis yang dapat diaplikasikan secara mudah untuk mengukur atribut tingkat kepentingan dan kinerja yang dapat mendorong pengembangan lebih lanjut dari program pemasaran secara lebih efektif.

Martilla & James (1977) dalam Tjiptono (2012, hlm. 319) *importance performance analysis* merupakan teknik pengukuran kepuasan pelanggan yang paling banyak dipakai, yaitu dengan menggunakan *importance ratings* dan *performance ratings*.

IPA merupakan suatu teknik statistik yang bercorak deskriptif, sehingga membutuhkan ketelitian dalam menganalisis data hasil penelitian. Penerapan model IPA di perpustakaan adalah bisa untuk mengevaluasi kualitas

layanan. Untuk mengukur kepuasan pemustaka dengan model IPA terdiri dari 2 komponen yaitu :

1. Analisis kuadran, melalui analisis kuadran akan dapat diketahui respon pemustaka terhadap layanan yang diberikan perpustakaan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja pustakawannya;
2. Analisis kesenjangan (*gap*), merupakan analisis yang digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja layanan perpustakaan dengan harapan pemustaka terhadap layanan yang telah diberikan.

Kotler 2003 (dalam Fatmawati 2013, hlm. 242) mengemukakan bahwa IPA sebagai “*use to rate the various elements of service bundling and identify what actions are required*” maksudnya adalah suatu model analisis yang digunakan untuk mengetahui peringkat dari berbagai elemen layanan dan dapat mengidentifikasi elemen apa saja yang perlu diperbaiki.

Apabila diaplikasikan untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan, maka dapat dikatakan bahwa IPA bisa digunakan untuk mengidentifikasi indikator dalam *LibQUAL<sup>TM</sup>* yang dirasakan penting oleh pemustaka dari berbagai kriteria kualitas yang telah dilakukan penilaian.

Secara umum dapat disimpulkan bahwa analisis kualitas layanan perpustakaan model IPA adalah teknik analisis dengan indikator dimensi *LibQUAL<sup>TM</sup>* yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang ditunjukkan oleh perpustakaan dalam memenuhi kepuasan para pemustakanya.

Konsep dasar dari IPA adalah analisis tingkat kepentingan dan kepuasan pemustaka dapat menghasilkan suatu diagram kartesius yang dapat menunjukkan letak indikator dalam dimensi *LibQUAL<sup>TM</sup>* yang dianggap mempengaruhi kepuasan pemustaka. Analisis kepuasan pemustaka dengan menggunakan model analisis IPA, dalam analisis kualitas layanan perpustakaan dapat menampilkan informasi yang berkaitan dengan faktor-faktor layanan perpustakaan. Misalnya aspek apa saja yang menurut pemustaka sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas, maupun aspek layanan yang menurut pemustaka perlu ditingkatkan karena kondisi layanan perpustakaan yang belum memuaskan atau belum memenuhi harapan pemustaka.

Tujuan pengukuran kepuasan pengguna menurut Tjiptono (2012, hlm. 320) antara lain.

1. Mengidentifikasi keperluan (*reqrutment*) pengguna (*importance ratings*), yakni aspek-aspek yang dinilai penting oleh pengguna dan mempengaruhi apakah puas atau tidak.
2. Menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja pada aspek-aspek penting
3. Membandingkan tingkat kepuasan pengguna dengan tingkat kepuasannya terhadap organisasi lain, baik pesaing langsung maupun tidak langsung.
4. Mengidentifikasi PFI (*Priorities for Improvement*) melalui analisis gap antara skor tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*)
5. Mengukur indeks kepuasan pengguna yang bisa menjadi indikator dalam memantau kemajuan perkembangan dari waktu ke waktu.

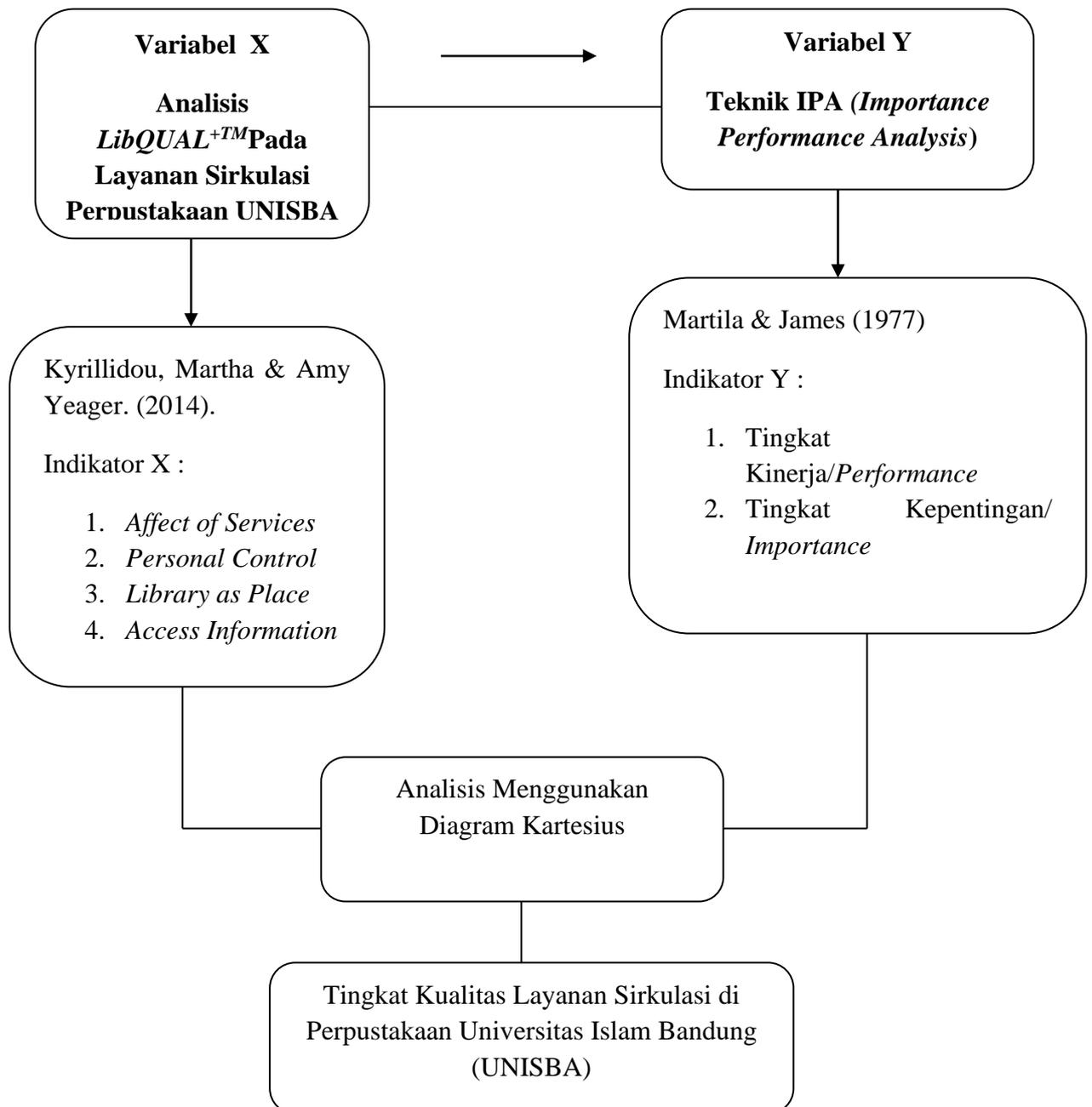
## 2.8 Kerangka Pemikiran Penelitian

Layanan sirkulasi Perpustakaan UNISBA menurut pandangan peneliti belum dilaksanakan secara maksimal sesuai dengan tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi. Sebagai contoh fasilitas dan suasana ruang perpustakaan yang belum memenuhi kebutuhan pemustaka UNISBA akibat dari keterbatasan ruang dan tempat, ketersediaan koleksi belum memenuhi kebutuhan pemustaka dan lain-lain. Hal tersebut memberikan pengaruh terhadap kualitas layanan Perpustakaan UNISBA.

*LibQUAL<sup>TM</sup>* adalah instrumen yang fleksibel dan menjadi salah satu sarana pustakawan untuk mendengarkan komunitas pemustaka. Penilaian yang dilakukan berdasarkan 4 dimensi yaitu *affect of service*, *library as place*, *personal control* dan *information acces*. Analisis dari keempat dimensi tersebut dengan menggunakan teknik IPA (*Importance Performance Analysis*) yang dapat digunakan untuk melihat kepuasan pemustaka dan kinerja perpustakaan. Hasil dari analisis IPA dapat digunakan oleh pihak Perpustakaan UNISBA dalam menganalisis aspek yang menjadi prioritas untuk dapat diusulkan dalam memperbaiki atau meningkatkan kualitas layanan Perpustakaan UNISBA.

Gambar 2.3

## Kerangka Pemikiran



Sumber : Berbagai sumber dengan modifikasi penulis