

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Perpustakaan Perguruan Tinggi

1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut Hasugian menyatakan pengertian perpustakaan perguruan tinggi adalah Perpustakaan yang dikelola oleh perguruan tinggi dengan tujuan membantu terpenuhinya tujuan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi sebagai perpustakaan yang diselenggarakan oleh satuan pendidikan tinggi yang layanannya diperuntukkan sivitas akademika perguruan tinggi yang bersangkutan.¹

Pendapat Sutarno dalam bukunya *Perpustakaan dan Masyarakat* mendefinisikan “perpustakaan perguruan tinggi merupakan yang berada dalam suatu perguruan tinggi dan yang sederajat yang berfungsi mencapai tri dharma perguruan tinggi, sedangkan penggunaannya adalah seluruh civitas akademika”.² Sedangkan menurut Syahrial-Pamuntjak dalam bukunya *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*, menyatakan bahwa: Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah perpustakaan yang tergabung dalam lingkungan pendidikan tinggi,

¹Hasugian jonner, *Dasar- dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Medan: USU Press, 2009), hal.79

² Sutarno, *Perpustakaan dan masyarakat*, (Jakarta: Sagung seto, 2003), hal. 35

baik yang berupa perpustakaan universitas, perpustakaan fakultas, perpustakaan akademi, dan perpustakaan sekolah tinggi.³

Berdasarkan beberapa defenisi dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada di bawah naungan sebuah universitas atau perguruan tinggi lainnya yang sederajat yang penggunaannya adalah mahasiswa dan civitas akademika.

2. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah menunjang Tri Dharma perguruan tinggi. Secara khusus adalah untuk membantu para dosen dan mahasiswa, serta tenaga pendidikan di perguruan tinggi itu dalam proses pembelajaran dan menunjang penelitian. Menurut Yuven tujuan perpustakaan perguruan tinggi dapat dijabarkan sebagai berikut:⁴

- a. Dalam menunjang pendidikan dan pengajaran maka Perpustakaan Perguruan Tinggi bertujuan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi untuk mahasiswa dan dosen sesuai dengan kurikulum yang berlaku.
- b. Dalam menunjang penelitian maka kegiatan Perpustakaan Perguruan tinggi adalah mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan

³Syahrial Pamuntjak, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*,(Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI, 2000), hal. 5

⁴Yuni Yuven, *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Pedoman, pengolahan dan Standardisasi*, (2010), <http://YuniYuven.blog.undip.ac.id/2010/01/06> di akses pada hari Jumat tanggal 18 Januari 2019, pkl 15:05 WIB

menyebarkan informasi bagi peneliti baik dalam institusi atau di luar institusi.

- c. Dalam menunjang pengabdian kepada masyarakat maka Perpustakaan Perguruan Tinggi melakukan kegiatan dengan mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarkan informasi bagi masyarakat.
- d. Pada dasarnya tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi secara umum adalah menyusun kebijakan dan melakukan tugas rutin untuk mengadakan, mengolah dan merawat pustaka serta mendayagunakan untuk kepentingan civitas academica pada khususnya dan masyarakat.

Sedangkan dalam buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional RI sebagai unsur penunjang perguruan tinggi, perpustakaan merumuskan tujuannya sebagai berikut:⁵

- a. Mengadakan buku, jurnal dan bahan pustaka lainnya untuk dipakai oleh dosen, mahasiswa dan staff lainnya bagi kelancaran program pengajaran di perguruan tinggi.
- b. Mengadakan buku, jurnal dan bahan pustaka lainnya yang diperlukan untuk penelitian sejauh dana tersedia.
- c. Mengusahakan, menyimpan dan merawat pustaka yang bernilai sejarah yang dihasilkan oleh sivitas akademika.
- d. Menyediakan sarana bibliografi untuk menunjang pemakaian pustaka

⁵*Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI, 2004), hal. 23

- e. Menyediakan tenaga yang cakap serta penuh dedikasi untuk melayani kebutuhan pengguna perpustakaan, dan bila perlu, mampu memberikan pelatihan pengguna pustaka.
- f. Bekerjasama dengan perpustakaan lain untuk mengembangkan program kepustakaan.

Berdasarkan uraian di atas, tujuan perpustakaan yaitu untuk memenuhi kebutuhan informasi kepada pengguna baik dosen, maupun mahasiswa untuk menunjang proses belajar mengajar dan penelitian.

3. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut Yuven menyatakan bahwa fungsi perpustakaan perguruan tinggi dapat dijabarkan lebih rinci sebagai berikut :⁶

- a) *Studying Center*, artinya bahwa perpustakaan merupakan pusat belajar maksudnya dapat dipakai untuk menunjang belajar (mendapatkan informasi sesuai dengan kebutuhan dalam jenjang pendidikan)
- b) *Learning Center*, artinya berfungsi sebagai pusat pembelajaran (tidak hanya belajar) maksudnya bahwa keberadaan perpustakaan difungsikan sebagai tempat untuk mendukung proses belajar dan mengajar.
- c) *Research Center*, hal ini dimaksudkan bahwa perpustakaan dapat dipergunakan sebagai pusat informasi untuk mendapatkan

⁶ Ibid., *Perpustakaan Perguruan Tinggi.. hal. 2*

bahan atau data atau informasi untuk menunjang dalam melakukan penelitian.

- d) Information Resources Center, maksudnya bahwa melalui perpustakaan segala macam dan jenis informasi dapat diperoleh karena fungsinya sebagai pusat sumber informasi.
- e) *Preservation of Knowledge center*, bahwa fungsi perpustakaan juga sebagai pusat pelestari ilmu pengetahuan. sebagai hasil karya dan tulisan bangsa yang disimpan baik sebagai koleksi deposit, local content atau grey literatur.
- f) *Dissemination of Information Center*, bahwa fungsi perpustakaan tidak hanya mengumpulkan, pengolah, melayani atau melestarikan namun juga berfungsi dalam menyebarluaskan atau mempromosikan informasi.
- g) *Dissemination of Knowledge Center*, bahwa disamping menyebarluaskan informasi perpustakaan juga berfungsi untuk menyebarluaskan pengetahuan (terutama untuk pengetahuan baru).

Di dalam buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi perpustakaan memiliki berbagai fungsi sebagai berikut :⁷

- 1) Fungsi Edukasi Perpustakaan merupakan sumber belajar para sivitas akademika, oleh karena itu koleksi yang disediakan adalah koleksi yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung pelaksanaan evaluasi pembelajaran.

⁷ Ibid., *Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi..* hal.3

- 2) Fungsi Informasi Perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi.
- 3) Fungsi Riset Perpustakaan mempersiapkan bahan primer dan sekunder yang paling mutakhir sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Koleksi pendukung penelitian di perpustakaan perguruan tinggi mutlak dimiliki, karena tugas perguruan tinggi adalah menghasilkan karya penelitian yang dapat diaplikasikan untuk kepentingan pembangunan masyarakat dalam berbagai bidang.
- 4) Fungsi Rekreasi Perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreativitas, minat dan daya inovasi pengguna perpustakaan.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi sangat penting bagi masyarakat penggunanya dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan untuk memperoleh informasi yang berguna dalam pengembangan pendidikan sebagai fungsi edukasi, informasi, riset, rekreasi, publikasi, deposit dan interpretasi.

4. Pemanfaatan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Sebuah perpustakaan dapat dikatakan bermanfaat apabila penggunanya merasa puas dengan informasi yang dibutuhkan karena perpustakaan merupakan pusat sumber informasi. Informasi yang dibutuhkan pengguna sangat bermanfaat

baik itu koleksi, fasilitas, pelayanan dan petugas perpustakaan, Juanda menyebutkan secara umum manfaat perpustakaan adalah:⁸

1. Menjadi media antara pemakai dengan koleksi sebagai sumber informasi pengetahuan.
2. Menjadi lembaga pengembangan minat dan budaya membaca serta
3. Pembangkit kesadaran pentingnya belajar sepanjang hayat.
4. Mengembangkan komunikasi antara pemakai dan atau dengan penyelenggara sehingga tercipta kolaborasi, sharing pengetahuan maupun komunikasi ilmiah lainnya.
5. Motivator, mediator dan fasilitator bagi pemakai dalam usaha mencari, memanfaatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan pengalaman.
6. Berperan sebagai agen perubah, pembangunan dan kebudayaan manusia.
7. Penyediaan program layanan informasi yang mampu memenuhi informasi yang dibutuhkan oleh customer, baik sivitas akademika maupun masyarakat umum.
8. Pengembangan sumber daya manusia (SDM) melalui penumbuhan budaya kerja dan sikap profesional.
9. Penyediaan sumber informasi di bidang Seni, Sains, Teknologi, manajemen dan bisnis serta humaniora sebagai rujukan sivitas akademika dan umum menuju masyarakat produsen informasi.
10. Penyediaan media penyebarluasan informasi. Mengkaji dan mengaplikasikan bentuk-bentuk kerjasama dengan berbagai instansi baik

⁸ Ibid., *Pedoman Perpustakaan..* hal. 2

dari dalam maupun luar negeri, yang memungkinkan untuk memperoleh informasi bagi sivitas akademika dan masyarakat umum.

Berdasarkan penjelasan diatas, pemanfaatan perpustakaan adalah ketika pengguna perpustakaan yang menggunakan koleksi dan layanan perpustakaan sebagai sumber informasi pengetahuan dan memenuhi kebutuhan informasi pengguna perpustakaan sangat bermanfaat karena informasinya sangat mendukung kegiatan proses belajar sevitas akademika perpuruan tinggi.

B. Evaluasi

1. Pengertian Evaluasi

Secara istilah evaluasi didefinisikan sebagai berikut, kegiatan terencana untuk mengetahui keadaan suatu objek dengan menggunakan instrument dan hasilnya di bandingkan dengan tolak ukur memperoleh kesimpulan.⁹Selain definisi diatas, ada beberapa pengertian tentang evaluasi, yaitu:

- a) Menurut komite untuk standart evaluasi yang terdiri 17 anggota yang mewakili 12 organisasi evaluasi adalah penelitian yang sistematis atau tentang manfaat guna beberapa objek (*joint committee*).
- b) Stuffleheam mendefinisikan evaluasi adalah —*the process of delineating, obtaining, and providing useful information for judging decision alternatives* (evaluasi merupakan proses menggambarkan,

⁹ Suharsimi Arikunto, *Dasar- dasar Evaluasi Pendidikan* (Yogyakarta: Bumi Aksara, 2002),hal.3

memperoleh dan menyajikan informasi yang berguna untuk menilai alternatif keputusan).¹⁰

Evaluasi adalah suatu proses terus-menerus sehingga di dalam proses kegiatannya dimungkinkan untuk merevisi apabila dirasakannya ada suatu kesalahan. Menurut kamus istilah manajemen, evaluasi adalah proses bersistem objektif yang menganalisa sifat dan ciri pekerjaan di dalam perusahaan atau organisasi.¹¹

Sedangkan menurut Wond and Born *refor to the act or process to dermining the evalue of something* (mengacu pada suatu tindakan atau proses untuk menentukan nilai, suatu tindakan yang dimaksud adalah tindakan yang dilakukan evaluator terhadap suatu peristiwa/kejadian. Tindakan ini mengundang maksud untuk memberikan arti atau makna dari kejadian itu, sehingga dapat diproses lebih lanjut. Tindakan tersebut dapat dilakukan atas dasar obyektifitas dan integritas).¹²

2. Tujuan Evaluasi

Tujuan evaluasi adalah meningkatkan mutu layanan, memberikan justifikasi atau penggunaan sumber-sumber yang ada dalam kegiatan, memberikan kepuasan dalam pekerjaan dan menelaah setiap hasil yang telah direncanakan. Suprihanto mengatakan bahwa tujuan evaluasi antara lain:

¹⁰ Daryanto, *Evaluasi Pendidikan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1999), hal. 1-2

¹¹ Ibid., *Evaluasi Pendidikan*.. hal. 2

¹² Anas Sudiyono, *Pengantar Evaluasi Pendidikan*, (Jakarta: PT.Rineka Cipta,2000), hal 1

- a. Sebagai alat untuk memperbaiki dan perencanaan program yang akan datang.
- b. Untuk memperbaiki alokasi sumber dana, daya dan manajemen saat ini serta di masa yang akan datang.
- c. Memperbaiki pelaksanaan dan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan program perencanaan kembali suatu program melalui kegiatan mengecek kembali relevansi dari program dalam hal perubahan kecil anggerusmenerus dan mengukur kemajuan target yang direncanakan.¹³

3. Fungsi Evaluasi

Evaluasi mempunyai 2 fungsi, yaitu:

1. Fungsi formatif

Evaluasi ini dipakai untuk perbaikan dan pengembangan kegiatan yang sedang berjalan (program, produk, dan kualitas) untuk memberikan informasi yang berguna kepada pemimpin. Evaluasi formatif mengarah kepada keputusan tentang perkembangan program termasuk perubahan revisi.

2. Fungsi sumatif

Evaluasi ini dilakukan pada akhir kegiatan untuk memberi informasi kepada konsumen yang potensial tentang manfaat atau kegunaan program.

¹³ John Suprihantono, *Manajemen Personalialia*, (Yogyakarta: BPFE UGM, 1988), hal. 10

Evaluasi sumatif mengarah pada keputusan tentang kelanjutan program, apakah dilanjutkan atau dihentikan.¹⁴

Menurut Azwar evaluasi dapat dibedakan menjadi empat kelompok berdasarkan ruang lingkupnya, yaitu:

- a. Evaluasi terhadap masukan (input) yang menyangkut pemanfaatan berbagai sumber daya, baik sumber dana, tenaga dan sumber sarana.
- b. Evaluasi terhadap proses pada pelaksanaan program, apakah sesuai dengan rencana yang ditetapkan atau tidak.
- c. Evaluasi terhadap keluaran (output), evaluasi pada tahap akhir ini adalah evaluasi yang dilakukan pada saat program telah selesai dilaksanakan.
- d. Evaluasi terhadap dampak (impact) mencakup pengaruh yang timbul dari program yang dilaksanakan.¹⁵

C. Kualitas Layanan Perpustakaan

1. Konsep Kualitas Layanan Perpustakaan

Dalam buku Endang Fatmawati kualitas layanan menurut Sharma dalam Sahu mendefinisikan bahwa: *Quality Library Service mean satisfying the query of each and every user accurately, exhaustively ada expeditiously*. Hal tersebut mengandung maksud bahwa kualitas layanan perpustakaan merupakan kepuasan yang didapatkan oleh setiap pemustaka dilihat dari ketelitian/ketepatan,

¹⁴ Farida Yusuf Tayip, *Evaluasi Program*, hal. 19

¹⁵ Zwar, A., *Pengantar Administrasi Kesehatan*, (Jakarta: Bina Putra, 1996), hal. 36

kedalaman/kelengkapan, dan layanan dengan cara yang terbaik/tepat guna/cepat dari pihak perpustakaan.

Kualitas layanan perpustakaan bisa diukur dalam berbagai aspek yang berkaitan dengan interaksi pemustaka dengan sumber daya perpustakaan yang dimiliki maupun dari segi layanan yang diberikan oleh pustakawannya seperti apa. Soetimah mengemukakan bahwa pelayanan perpustakaan dikatakan baik apabila dapat dilakukan dengan cepat, tepat waktu, dan benar.

Menurut Tjiptono kualitas layanan itu berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggannya. Tjiptono dan Chandra berpendapat bahwa kualitas layanan berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, *positioning*, dan strategi bersaing setiap organisasi. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal, maupun kriteria kualitas yang jelas. Alasannya karena kualitas layanan berkaitan erat dengan yang namanya kepuasan bagi yang dilayani.¹⁶

Dengan demikian Layanan menjadi tolok ukur bagi keberhasilan kerja suatu perusahaan/ instansi/ organisasi yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan dengan cara memberikan jasanya kepada pelanggan/ penggunanya. Pelayanan akan diberikan secara prima sehingga harapannya pengguna jasa akan merasa puas terhadap jasa yang telah diterimanya. Mengingat pelayanan harus diberikan secara prima, dimana pelayanan prima itu adalah suatu layanan dengan

¹⁶ Endang Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari Sevqual ke Libqual +TM*, (Jakarta: Sagung Seto, 2013), hal. 38

standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).¹⁷

2. Dimensi Kualitas Layanan Perpustakaan

Kualitas layanan perpustakaan akan menjadi semakin baik apabila pustakawan mempunyai kemampuan sebagai perantara/penengah (*intermediary*) yang profesional bagi pemustakannya. Bagaimanapun kemampuan, sikap dan penampilan pustakawan dalam melayani pemustaka sangat menentukan kualitas layanan perpustakaan. Ming berpendapat bahwa pustakawan sangat penting perannya dalam menunjang kualitas layanan perpustakaan. Bila beberapa pemustaka ditanya tentang apa dan bagaimana tingkat kualitas layanan perpustakaan, maka muncul banyak jawaban. Setiap pemustaka berlainan dalam memahami, merasakan dan menilai apa itu kualitas.

Tetapi terdapat beberapa hal yang sama berkaitan kualitas layanan perpustakaan yang diharapkan. Beberapa persamaan itu di antaranya:

- a. Pemustaka mengharapkan kenyamanan dalam menggunakan seluruh layanan perpustakaan.
- b. Pemustaka mengharapkan koleksi yang tersedia memenuhi kebutuhannya.
- c. Pemustaka mengharapkan perpustakaan memiliki akses internet yang cepat.

¹⁷ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hal. 18

- d. Pemustaka mengharapkan sikap yang ramah, bersahabat dan responsif dari petugas

Sejumlah harapan tersebut pasti ada dalam benak pikiran pemustaka, hanya tingkat pengharapan dan prioritas layanan yang diharapkan antar pemakai berlainan. Adanya kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diperoleh merupakan definisi sederhana dari kualitas. Berkaitan dengan kualitas tidak dapat dipisahkan dengan *Total Quality Management (TQM)*. TQM lebih tepat disebut sebagai suatu perpaduan semua fungsi dari organisasi ke dalam falsafah yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktifitas, pengertian dan kepuasan pelanggan.

Terdapat empat prinsip utama dalam Total Quality Management TQM yaitu :

- 1) Kepuasan Pemakai

Pemakai perpustakaan (pemustaka) yang menentukan tingkat kualitas yang diharapkan, spesifikasi, jenis layanan dan sebagainya. Pemustaka dalam arti yang luas bukan saja pengunjung/pelanggan perpustakaan, tetapi semuapihak yang terkait, misalnya badan yang menaungi perpustakaan, mitra kerja, sponsor bahkan dengan penerbit/pedagang buku.

- 2). Respek terhadap setiap orang

Sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam organisasi. Setiap orang dipandang sebagai individu yang memiliki bakat, kemampuan, kreatifitas dan kepribadian yang unik, Karena karakteristik tersebut maka pelibatan dan partisipasi setiap orang dalam organisasi sangat penting.

3). Manajemen berdasarkan fakta

Manajemen kontemporer bekerja tidak berdasarkan perasaan (*feeling*) dan kebiasaan yang terjadi, tetapi harus memiliki data yang komprehensif. Data diperoleh dari fakta yang terjadi di lapangan. Dengan data tersebut selanjutnya diolah sebagai dasar perencanaan, pengambilan keputusan, pelaksanaan dan evaluasi.

4). Perbaikan berkesinambungan

Agar sukses dan mampu bertahan, sebuah organisasi harus selalu melakukan perbaikan. Perbaikan dilakukan terus menerus karena kualitas bersifat dinamis, perilaku dan preferensi pemakai juga mengalami perubahan.

Prinsip hari ini harus lebih baik daripada hari kemarin menjadi perilaku seluruh level diorganisasi. Untuk dapat memenuhi kualitas pelayanan yang dapat memenuhi harapan dan keinginan pelanggan, maka pemberi jasa atau pemberi layanan harus memenuhi berbagai indikator kualitas pelayanan: *Realibility, Responsiveness, Assurance, Emphathy dan Tangibles*.

Cara pandang pelanggan dalam menilai indikator kualitas layanan perpustakaan yang dikutip Rhoni Rodin dapat diuraikan sebagai berikut:¹⁸

- 1) Bidang jasa layanan merupakan permrosesan informasi(pelanggan internal).
- 2) Realibility (keandalan) merupakan penyediaan informasi yang dibutuhkan ketika diminta.

¹⁸Rhoni Rodin, *Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Rujukan (Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Curup*, Skripsi, Prodi Ilmu Perpustakaan dan Informasi)

- 3) Responsiveness (daya tanggap) merupakan Respon cepat terhadap permintaan tidak birokratis menanggapi permasalahan segera.
- 4) Assurance (asuransi) merupakan staf yang berpengetahuan luas terlatih dan terpercaya.
- 5) Tangibles (bukti langsung) merupakan laporan internal kantor, busana karyawan.

3. Standar Nasional Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Terkait dengan perpustakaan perguruan tinggi sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 24, bahwa:

- 1) Setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan.
- 2) Perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 memiliki koleksi, baik jumlah judul maupun jumlah eksemplarnya, yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
- 3) Perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.
- 4) Setiap perguruan tinggi mengalokasikan dana untuk pengembangan perpustakaan sesuai dengan peraturan perundang-undang guna memenuhi standar nasional pendidikan dan standar nasional perpustakaan.

Standart Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi dimulai dengan pengadaan koleksi berkualitas. Agar dapat dimanfaatkan oleh pemustaka, koleksi

perlu dibuat sistem temu kembali informasi dan dilestarikan. Standar berikutnya adalah pustakawan dalam jumlah dan kualitas yang cukup. Layanan perpustakaan dilakukan sebagai usaha mengoptimalkan layanan untuk pemustaka. Penyediaan gedung dan ruang perpustakaan diupayakan pada tempat yang strategis, mudah diakses oleh pemustaka dengan luas sekurang-kurangnya m² untuk setiap mahasiswa. Anggaran perpustakaan sekurang-kurangnya 5% dari total anggaran perguruan tinggi di luar belanja pegawai. Manajemen perpustakaan perguruan tinggi perlu bekerja sama dengan semua stakeholder agar dapat mewujudkan standar tersebut.¹⁹

4. Kriteria Layanan Perpustakaan yang baik

Menurut eddy dalam jurnalnya yang berjudul peranan pustakawan dalam keahlian dan konsultasi, untuk mendukung kebutuhan pengguna baru peran pustakawan yang profesional tidak lepas dari keterbukaan yang dibangun melalui model pelayanan yang baik.²⁰

Upaya penyediaan pelayanan perpustakaan yang berkualitas dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran yang menjadi kriteria kinerja pelayanan. Kriteria pelayanan menurut Andi Prastowo ada lima belas, yaitu:

- a. Kesederhanaan, yaitu tata cara pelayanan bisa diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan. Reliabilitas, yang meliputi konsistensi kinerja dengan tetap

¹⁹ Badan Akreditasi Nasional – Perpustakaan Perguruan Tinggi, (Jakarta: Badan Standarisasi Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi, 2009) hal. 730

²⁰ Eddy, M.A., & Solomon, D. *Leveraging Librarian Liaison Expertise in a New Consultancy Role*, (2017), <http://dx.doi.org/10.1016/j.acalib.2017.01.001> di akses pada hari Jumat tanggal 18 Januari 2019, pkl 15:05 WIB.

- mempertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pemakai perpustakaan dengan pihak penyedia pelayanan.
- b. Tanggung jawab dari para petugas pelayanan. Artinya, para petugas pelayanan perpustakaan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan dalam pengelolaan perpustakaan.
 - c. Kecakapan para petugas pelayanan. Artinya, para petugas pelayanan perpustakaan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan dalam pengelolaan perpustakaan.
 - d. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak antara pelanggan dan petugas. Maksudnya, pelayanan harus mudah dihubungi oleh pengguna, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh sebab itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan.
 - e. Keramahan. Hal ini meliputi kesabaran, perhatian, dan persahabatan dalam kontak antara petugas perpustakaan dan pengguna. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia jasa layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi oleh para pengguna melalui kontak langsung.
 - f. Keterbukaan, yaitu pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang. Hal ini meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya, dan lain-lain.

- g. Komunikasi antara petugas dan pengguna. Komunikasi yang baik dengan pustakawan adalah bahwa pustakawan tetap memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari petugas perpustakaan dalam bahasa yang mereka pahami.
- h. Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pustakawan dan petugas perpustakaan, adanya usaha yang membuat petugas perpustakaan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pustakawan dan kemampuan petugas perpustakaan untuk menjaga pengguna agar tetap setia.
- i. Kejelasan dan kepastian. Maksudnya, mengenai tata cara, rincian biaya layanan, dan tata cara pembayaran, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pustakawan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
- j. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pemakai perpustakaan dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu diberikan berupa keamanan fisik, finansial, dan kepercayaan pada diri sendiri.
- k. Mengerti harapan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti segala kebutuhan pelanggan. Memahami keinginan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Hal ini dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan oleh pengguna dan memberikan perhatian secara personal.
- l. Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pengguna, peralatan yang

digunakan dalam pemberian layanan, kartu mengenal dan fasilitas penunjang lainnya.

- m. Efisien. Maksudnya, persyaratan pelayanan hanya dibatasi oleh hal-hal yang berkaitan secara langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan. Namun, tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan hasil pelayanan.
- n. Ekonomis. Kriteria ini miaksunya adalah agar biaya pelayanan harus ditetapkan
- o. Secara wajar (misalnya,pendaftaran anggota perpustakaan), dengan memperhatikan nilai barang atau jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayarnya.

Jika kriteria pelayanan berkualitas tersebut dapat dilaksanakan dengan baik, maka pelayanan perpustakaan akan memberikan kepuasan bagi pemustaka.²¹

5. Sistem Layanan Perpustakaan

Ada 3 sistem pelayanan perpustakaan, yakni sistem pelayanan terbuka (*open access*), sitem pelayanan tertutup (*close access*), dan sistem pelayanan campuran (*mix access*). Ketiga sistem pelayanan ini ada hubunganya dengan cara bagaimana perpustakaan memberikan kesempatan kesempatan kepada pemustaka untuk menemukan koleksi dan informasi yang mereka butuhkan. Berikut penjelasannya:

a).Sistem Pelayanan Terbuka (*Open Access*)

Sistem pelayanan ini memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk mencari

²¹Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*,(Jogjakarta: DIVA Press, 2012, hlm. 278-281.

dan menemukan secara langsung koleksi perpustakaan dan sumber informasi yang diperlukan.

b). Sistem Pelayanan Tertutup (*Close Access*)

Pada sistem pelayanan tertutup pemustaka tidak boleh secara langsung mencari dan mengambil koleksi dari rak. Pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan yang akan mencarikan dan mengambilkan koleksi dari rak. Dengan menggunakan sistem ini pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan akan lebih sibuk berkerja karena harus bergerak terus mencari koleksi yang diperlukan pemustaka di rak.

c). Sistem Pelayanan Campuran (*Mix Access*).

Pada sistem pelayanan campuran dapat menerapkan dua sitem pelayanan terbuka dan tertutup, perpustakaan yang menggunakan sistem pelayanan campuran biasanya memberikan pelayanan secara tertutup untuk pelayanan referensi, seperti koleksi referensi, skripsi dan tesis, laporan penelitian, sedangkan untuk koleksi lainnya menggunakan sistem pelayanan terbuka.²²

D. Metode Servqual (Metode Pengukur Kualitas Layanan)

1. Metode Servqual

Metode servqual adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Dalam metode servqual terdapatsepuluh faktor utama atau

²²Standar Peayanan Perpustakaan dan Informasi Bidang Layanan Koleksi Umum Perpustakaan Nasional RI,(Jakarta: Perpustakaan Naional RI, 2015), hal.5

dimensi servqual yang menentukan kualitas pelayanan menurut Zeithaml dan Bitner, yaitu :

- a. *Tangible* (hal-hal nyata secara fisik). Misalnya lantai, seragam staf, tataletak barang, interior.
- b. *Reliability* (konsistensi, keterandalan). Misalnya janji yang ditepati, mutu produk, kebersihan produk, jam buka, bekerja tidak sambil ngobrol.
- c. *Responsiveness* (tanggap, tanggung jawab). Misalnya respon staff yang cepat dan kreatif terhadap permintaan atau permasalahan yang dihadapi konsumen.
- d. *Competence* (cakap, ahli dan terampil). Misalnya, staf terampil dalam bekerja.
- e. *Courtesy* (rasa hormat). Misalnya kesopanan staff.
- f. *Security* (keamanan). Misalnya, konsumen merasa bebas dari bahaya, resiko atau keraguan, tidak bahaya, merasa aman secara fisik dan finansial.
- g. *Acces* (mudah dicapai, dihubungi). Misalnya, staf mudah ditelephon, manajer mudah ditemui, konsumen tidak lama menunggu.
- h. *Understanding the customer* (mengerti pelanggan). Misalnya, staf memahami kebutuhan pelanggan, hal-hal yang berkaitan dengan perhatian pribadi konsumen.
- i. *Creadibility* (dipercaya). Misalnya, kejujuran, dapat dipercaya.

Dimensi layanan diatas kemudian diringkas menjadi lima dimensi servqual oleh Parasuraman Lima dimensi tersebut meliputi.²³

1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Untuk mengukur kemampuan dan keandalan penyedia jasa layanan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan dapat diandalkan.

Keandalan adalah menjamin pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan kedua pengertian tersebut menunjukkan bahwa keandalan merupakan wujud dari kemampuan atau kesanggupan seseorang atau sekelompok orang yang dalam memberikan pelayanan yang sesuai dan berdasar pada aturan/kebijakan secara cepat, akurat dan terpercaya. Dari uraian diatas dapat disimpulkan keandalan dalam hal ini artinya bahwa pustakawan harus mampu untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan yaitu layanan dengan segera, akurat, cepat dan memuaskan.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Keinginan atau kesanggupan para staf dan karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pengguna dengan cepat, tepat serta tanggap keinginan konsumen. Dari uraian diatas dapat

²³ Endang Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari Servqual ke Libqual*, (Jakarta: Sagung Seto, 2013), hal. 173

disimpulkan bahwa daya tanggap yang dimaksud disini adalah kesiapan pustakawan dalam membantu pemustaka dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesiapan pustakawan dalam melayani pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan dan kecepatan pustakawan dalam menangani keluhan pemustaka.

3. Jaminan (*Assurance*)

Untuk mengukur kemampuan, keramahan dan kesopanan karyawan dalam meyakinkan kepercayaan konsumen serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan. Berdasarkan uraian diatas maka penulis menyimpulkan bahwa yang dimaksud dengan jaminan adalah kemampuan kesopanan, sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh pustakawan, sehingga pemustaka akan merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

4. Empati (*Empathy*)

Empati yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud empati adalah perhatian khusus terhadap segala kebutuhan pemustaka dan adanya komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka serta pustakawan mengerti keinginan dari para pemustaka.

5. Bukti langsung (*Tangibles*)

Untuk menilai penampilan fasilitas fisik perkantoran, peralatan, karyawan, serta sarana komunikasi lainnya. Dari penjelasan di atas maka

dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud bukti langsung adalah kebutuhan pelanggan yang berfokus pada fasilitas fisik, seperti gedung dan ruang, tersedia tempat parkir, kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan, dan kelengkapan peralatan serta penampilan karyawan.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat dikatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan meliputi :

- a. Faktor kesadaran.
- b. Faktor organisasi, yang meliputi sistem, prosedur dan metode kerja yang memadai.
- c. Faktor organisasi, yang meliputi sistem, prosedur dan metode kerja yang memadai.
- d. Faktor aturan
- e. Pendapatan pegawai
- f. Faktor kemampuan dan keterampilan
- g. Faktor sarana pelayanan

2. Metode Libqual

Metode Libqual adalah pengembangan dari Servqual yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. Libqual merupakan salah satu panduan layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan terhadap kualitas layanan perpustakaan. Metode Libqual

digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna. Kyrillidou (2009) menyampaikan bahwa terdapat tiga dimensi dalam Libqual yang dijadikan variable pengukuran, yaitu :²⁴

1. *Affect of service*, yaitu kemampuan, sikap, dan mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani pengguna, yang meliputi :

- a. *Assurance*, yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan, dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pengguna. Dengan pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan tersebut membuat pengguna menaruh rasa percaya kepada layanan perpustakaan.
- b. *Empathy*, rasa peduli dan member rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna.
- c. *Responsivness*, selalu siap/tanggap membantupengguna yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu dan
- d. *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat.

2. *Information of control*, yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi (*scope of content*), kemudahan navigasi (*ease of navigation*), aktualitas (*timeliness*), waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi saat dibutuhkan, peralatan (*equipment*), kenyamanan (*convenience*) dan *self reliance* atau kepercayaan diri.

²⁴ Ibid., *Mata Baru Penelitian Perpustakaan..* hal. 163

3. *Library as place*, yaitu perpustakaan sebagai sebuah tempat ini diambil dari konsep *tangibles* dalam Servqual, yaitu kemampuan menampilkan secara nyata berupa fasilitas fisik (*physical facilities*), dan bagaimana perpustakaan memanfaatkan ruang (*utilitarian space*), sebagai simbol dan tempat perlindungan (*refuge*).

3. Perbedaan Metode Servqual dan Libqual

Tabel.2.1
Perbedaan dimensi Servqual dan Libqual

PERBEDAAN	
SERVQUAL	LIBQUAL
Emphaty Responsiveness Assurance Reliability Tangibles	Service Affect (Emphaty, Responsiveness, Assurance, Reliability)
-	Library as Place (Tangibles)
-	Personal Control
-	Information Access

Sumber: Endang Fatmawati, Mata Baru penelitian perpustakaan dari servqual ke libqual, 2013

Berdasarkan tabel 2.1 diatas terlihat perbedaan antar dimnsi Servqual dan Libqual yakni terletak pada dimensinya, pada Servqual terdapat lima dimensi yakni: keandalan (*Realiability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), bukti fisik (*Tangibles*). Sedangkan metode libqual terdapat 3 dimensi yakni: *Service Affect* (*Emphaty*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Reliability*), *Library as Place* (*Tangibles*), *Personal Control*, *Information Access*.