

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi dan komunikasi yang maju saat ini memberikan dampak bagi sejumlah aspek kegiatan, tidak terkecuali di perpustakaan. Perpustakaan yang awalnya hanya berwujud fisik, dapat mengembangkan wujudnya menjadi perpustakaan digital. Digital Library Federation (2004) memaparkan perpustakaan digital adalah organisasi yang memfasilitasi sumber daya, tak terkecuali tenaga ahli, untuk memilih, menyusun, menyiapkan akses intelektual, menafsirkan, mendistribusikan, menjaga integritas, serta menjaga keberlangsungan koleksi karya digital supaya bisa tersedia dengan mudah serta ekonomis untuk dimanfaatkan oleh komunitas tertentu ataupun kelompok pengguna sasaran yang telah ditetapkan oleh pengelola perpustakaan digital. Pada dasarnya perpustakaan digital tidak jauh berbeda dengan perpustakaan konvensional, yang membedakannya perpustakaan digital memakai prosedur kerja berbasis komputer dan sumber daya digital (Hartono, 2017b).

Kehadiran perpustakaan digital memberikan berbagai kemudahan, perpustakaan digital dapat menghadirkan berbagai jenis koleksi yang beragam tidak terbatas pada bentuk teks saja. Perpustakaan digital juga tidak memakan banyak ruangan karena koleksinya yang berbentuk digital tidak memerlukan ruangan tersendiri seperti koleksi tercetak. Selain itu, perpustakaan digital juga tidak

terbatas ruang dan waktu, sehingga pemustaka dapat mengakses koleksi perpustakaan dengan luas asalkan perangkat yang digunakan terhubung dengan internet.

Munculnya perpustakaan digital di Indonesia berawal dari perkembangan otomasi perpustakaan pada akhir 1970-an hingga 1980-an. Pada masa itu, perpustakaan seperti Institut Teknologi Bandung (ITB) serta Lembaga Manajemen Kelistrikan (LMK) mencetuskan pemakaian komputer untuk pengelolaan perpustakaan, menggunakan perangkat lunak seperti CDS/ISIS yang dirilis UNESCO pada 1986. Pada akhir 1980-an, perpustakaan-perpustakaan di Indonesia mulai menggunakan perangkat lunak otomasi seperti Dynix melalui proyek Bank Dunia XXI, VTLS di Perpustakaan Nasional, dan INSIS di IAIN. Pada 1990-an, perpustakaan digital mulai berkembang dengan adanya integrasi fungsi perpustakaan menggunakan teknologi seperti jaringan lokal (LAN) dan lebih luas (WAN), serta layanan penelusuran informasi jarak jauh. Inovasi lebih lanjut datang dari perpustakaan yang mengembangkan perangkat lunak seperti SIPISIS, Adonis, GDL, LONTAR, dan SLiMS. Perpustakaan digital memungkinkan akses tanpa batas waktu dan ruang, dengan koleksi yang beragam, termasuk dokumen teks, audio, video, serta multimedia (Saleh, 2014).

Perpustakaan digital semakin berkembang luas dan kini hampir berbagai jenis perpustakaan memiliki perpustakaan digitalnya sendiri. Salah satu perpustakaan yang memiliki perpustakaan digital adalah Unit Pelaksana (UPA) Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang (Polines) dengan nama e-Pustaka Polines. UPA Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang bekerjasama dengan PT

Woolu Aksaramaya untuk menciptakan perpustakaan digital ini. E-Pustaka Polines dirilis pada 1 Mei 2024 dengan jumlah unduhan lebih dari 500 unduhan di Play Store. E-Pustaka Polines menyediakan 832 koleksi dari berbagai bidang keilmuan yang ada di Politeknik Negeri Semarang yang dapat dimanfaatkan sebagai referensi untuk mendukung proses pembelajaran. Selain itu, fitur-fitur yang tersedia di aplikasi ini juga memudahkan pemustaka untuk memenuhi kebutuhan informasinya. UPA Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang yang merupakan bagian integral dari kegiatan pendidikan, penelitian, serta pengabdian masyarakat, telah berupaya memperluas layanan perpustakaan dengan basis teknologi informasi dan komunikasi untuk menunjang teraihnya tujuan pendidikan yang ada di Politeknik Negeri Semarang.

PT Woolu Aksaramaya selaku pihak *developer* mengelola akses untuk pengelolaan sistem *database* seperti penyimpanan, pemrosesan, dan akses data. Aplikasi e-Pustaka Polines tidak dirancang dan dikembangkan sendiri oleh UPA Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang, sehingga pemeliharaan sampai perbaikan server dilakukan oleh PT Woolu Aksaramaya. Sementara itu, UPA Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang mendapatkan akses *back office*, namun tidak banyak aktivitas pengelolaan yang bisa dilakukan oleh pustakawan. UPA Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang dapat menampung saran perbaikan dan aduan kendala dari pengguna yang menggunakan aplikasi e-Pustaka Polines untuk selanjutnya diserahkan kepada pihak PT Woolu Aksaramaya. Pola pengelolaan seperti ini dapat memengaruhi kecepatan respons terhadap kendala yang dialami pengguna serta fleksibilitas pengembangan layanan sesuai kebutuhan pengguna,

sebab setiap perbaikan harus melalui koordinasi dengan pihak *developer*. Kondisi ini menjadi salah satu dasar mengapa evaluasi terhadap kualitas layanan aplikasi e-Pustaka Polines perlu dilakukan. Melalui evaluasi, dapat diketahui bagaimana persepsi dan harapan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan dengan pustakawan UPA Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang, diketahui bahwa saat ini perpustakaan terdampak kebijakan efisiensi anggaran yang berpengaruh pada pendanaan layanan perpustakaan. Salah satu layanan yang terdampak adalah layanan perpustakaan digital yang mengakibatkan UPA Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang belum dapat melakukan penambahan koleksi pada aplikasi e-Pustaka Polines. Sementara, pengguna aplikasi e-Pustaka Polines banyak yang menginginkan koleksi pada e-Pustaka Polines ditambah dengan koleksi-koleksi yang telah mereka usulkan. Hal ini menyebabkan kesenjangan antara layanan yang diberikan perpustakaan dengan kebutuhan informasi pengguna yang terus berkembang. Sementara itu, e-Pustaka Polines dihadirkan sebagai layanan yang memungkinkan pengguna mengakses informasi secara fleksibel, kapan saja dan di mana saja, serta menyediakan beragam koleksi. Kondisi ini berkaitan langsung dengan salah satu dimensi dalam metode DigiQUAL, yaitu *collection building*, yang menilai persepsi pengguna terhadap kelengkapan dan kesesuaian koleksi digital dengan kebutuhan informasi mereka. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan e-Pustaka Polines, khususnya pada aspek ketersediaan koleksi, telah memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna di tengah keterbatasan anggaran yang dihadapi perpustakaan.

Aplikasi e-Pustaka Polines dipilih untuk dievaluasi dalam penelitian ini karena dapat diakses oleh masyarakat umum, tidak terbatas pada civitas akademika Politeknik Negeri Semarang. Hal ini menjadi keunggulan dibandingkan dengan aplikasi perpustakaan digital perguruan tinggi lain, seperti UNIMUS E-Library, Digital Library UWHS, dan Perpustakaan USM yang aksesnya hanya diperuntukkan bagi civitas akademika perguruan tinggi tersebut. Kemudahan akses ini sesuai dengan salah satu dimensi dalam DigiQUAL, yaitu *accessibility*. Dengan demikian, e-Pustaka Polines memberikan peluang yang lebih luas bagi pemustaka, baik dari Politeknik Negeri Semarang maupun masyarakat umum, untuk mengakses koleksi sumber informasinya.

Sampai saat ini, aplikasi e-Pustaka Polines belum pernah dievaluasi kualitas layanannya. Mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan digital sejak dini dapat mengidentifikasi bagian mana yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pemustaka. Kualitas layanan perpustakaan merupakan perbedaan antara persepsi pemustaka terhadap layanan sebenarnya yang diterima dan harapan yang diinginkan tentang layanan tersebut. Oleh karena itu, evaluasi kualitas layanan oleh pemustaka sangat krusial pada menilai keseluruhan kualitas layanan yang disediakan oleh perpustakaan. Pandangan pemustaka sangat penting dalam pengembangan dan peningkatan tingkat kualitas layanan yang diberikan di perpustakaan (Mahmood et al., 2021). Terlebih lagi, kondisi umum penerapan perpustakaan digital di Indonesia masih belum maksimal karena konsep perancangan pembangunan perpustakaan digital yang masih rancu, adanya masalah manajemen, teknologi, dan kebijakan akses, serta masalah dengan strategi

pengembangannya (Hartono, 2017b), sehingga evaluasi kualitas layanan menjadi semakin penting untuk mengidentifikasi dan mengatasi kendala-kendala tersebut.

Dalam mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan diperlukan metode terpadu untuk membantu mengidentifikasi perbaikan untuk meningkatkan kepuasan dan persepsi pemustaka, salah satu metode yang dapat diaplikasikan yaitu DigiQUAL. DigiQUAL merupakan protokol yang dikembangkan karena adanya gap pengukuran kualitas berdasarkan SERVQUAL dengan LibQUAL+ untuk mengevaluasi perpustakaan digital, yang secara khusus diprakarsai oleh Association of Research Libraries (ARL) (Kyrillidou & Giersch, 2005). Untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan digital, DigiQUAL memiliki 12 dimensi yaitu *accessibility*, *navigability*, *interoperability*, *collection building*, *resource use*, *evaluating collections*, *DL (digital library) as community for users*, *DL (digital library) as community for developers*, *DL (digital library) as community for reviewers*, *copyright*, *role of federations*, dan *DL (digital library) sustainability* (Association of Research Libraries, 2005).

Metode DigiQUAL sangat tepat diterapkan untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan digital, sebagaimana dibuktikan oleh penelitian-penelitian sebelumnya yang juga menggunakan metode ini dalam evaluasi layanan perpustakaan digital. Hal tersebut diperkuat dengan berbagai penelitian terdahulu yang telah menerapkan metode DigiQUAL dalam evaluasi kualitas layanan perpustakaan digital. Purwaningsih & Dewi (2019) melakukan penilaian kualitas layanan aplikasi iJateng menggunakan metode DigiQUAL. Hasilnya menunjukkan bahwa dimensi *copyright* menjadi dimensi yang dinilai baik sementara dimensi

interoperability masih memperoleh nilai yang rendah. Secara keseluruhan, kualitas layanan iJateng masih berada dalam batas toleransi atau berarti pemustaka belum merasa puas terhadap kualitas layanan tersebut, tetapi layanan tersebut masih bisa diterima oleh pemustaka.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Husein & Prasetyawan (2023) yang mengevaluasi kualitas layanan aplikasi SiBooky. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk menganalisis datanya. Temuan analisis memperlihatkan bahwa berdasarkan IPA, kualitas layanan SiBooky belum memenuhi harapan pemustaka, hal tersebut berlandaskan dari temuan nilai *gap* yang semuanya bernilai negatif. Sedangkan berdasarkan CSI, menyatakan kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan digital SiBooky mencapai 73,80% yang menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas terhadap layanan SiBooky.

Penelitian selanjutnya merupakan penelitian dari Aulia et al. (2024) yang melakukan evaluasi kualitas layanan pada aplikasi perpustakaan digital ePusda Kabupaten Rembang menggunakan metode DigiQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada *Superiority Gap*, nilai negatif terendah terletak pada dimensi *accessibility* dan nilai negatif tertinggi terletak pada dimensi *digital library as community for users*. Sementara pada *Adequacy Gap*, dimensi yang memiliki nilai positif tertinggi adalah *navigability* dan dimensi yang memiliki nilai negatif terendah adalah *evaluating collection*. Secara keseluruhan kualitas layanan perpustakaan digital ePusda Kabupaten Rembang berada dalam batas toleransi (*zone of tolerance*).

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, hasil evaluasinya menunjukkan bahwa kualitas layanan berbagai perpustakaan digital belum memenuhi harapan penggunanya. Meskipun demikian, pengguna tetap menilai cukup puas terhadap layanan yang diterima, sehingga kualitas layanan tersebut masih berada pada tingkat yang dapat diterima. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pihak pengelola perpustakaan digital perlu terus melakukan evaluasi dan perbaikan layanan supaya mampu memenuhi harapan pengguna. Namun, hasil penelitian tersebut diperoleh pada objek perpustakaan yang berbeda sehingga belum dapat menggambarkan kondisi kualitas layanan pada aplikasi perpustakaan yang diteliti pada penelitian ini yaitu e-Pustaka Polines.

Hasil penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa hasil evaluasi kualitas layanan pada setiap objek penelitian berbeda, meskipun seluruh penelitian menggunakan metode DigiQUAL. Pada evaluasi aplikasi iJateng, dimensi yang memperoleh nilai negatif tertinggi adalah *interoperability*, sedangkan dimensi *copyright* memperoleh nilai negatif terendah oleh pengguna. Sementara itu, pada evaluasi aplikasi ePusda Kabupaten Rembang, nilai negatif tertinggi terletak pada dimensi *digital library as community for user*, dengan *accessibility* sebagai dimensi yang memiliki nilai negatif terendah. Perbedaan temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada satu perpustakaan digital tidak dapat digeneralisasikan ke perpustakaan digital lain, karena setiap perpustakaan digital memiliki karakteristik, proses pengelolaan, dan kebutuhan pengguna yang berbeda sehingga memengaruhi dimensi yang memerlukan perbaikan pada layanannya. Dengan demikian, hasil evaluasi kualitas layanan pada iJateng maupun ePusda Kabupaten Rembang belum

dapat dijadikan acuan untuk menggambarkan kondisi kualitas layanan pada e-Pustaka Polines, sehingga diperlukan evaluasi tersendiri untuk mengetahui dimensi mana yang harus ditingkatkan kualitas layanannya.

Selain itu, penelitian-penelitian terdahulu dilakukan pada perpustakaan digital milik perpustakaan daerah dengan populasi yang berasal dari masyarakat umum. Karakteristik pengguna perpustakaan digital di lingkungan perguruan tinggi tentu berbeda dengan masyarakat umum karena memiliki kebutuhan informasi, tujuan penggunaan, serta pola pemanfaatan layanan yang berbeda. Oleh karena itu, terdapat celah penelitian terkait evaluasi kualitas layanan perpustakaan digital berdasarkan persepsi pemustaka UPA Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang sebagai pengguna e-Pustaka Polines.

Meskipun evaluasi kualitas layanan perpustakaan digital telah dilakukan pada berbagai aplikasi dengan metode dan pendekatan yang beragam. Namun, belum terdapat penelitian yang secara khusus mengevaluasi kualitas layanan e-Pustaka Polines menggunakan metode DigiQUAL. Kualitas layanan merupakan aspek krusial untuk menciptakan kepuasan pemustaka yang mendukung keberhasilan layanan, maka patut dilakukan pengontrolan kualitas untuk menjaga stabilitas kualitas layanan (Fatmawati, 2011). Termasuk cara untuk menjaga kualitas layanan tersebut yaitu dengan melakukan evaluasi. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk melengkapi celah tersebut dengan mengevaluasi kualitas layanan e-Pustaka Polines menggunakan metode DigiQUAL berdasarkan persepsi pemustaka, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran kualitas layanan serta rekomendasi perbaikan bagi pengelola aplikasi e-Pustaka Polines.

Berdasarkan permasalahan yang sudah dikemukakan di atas, peneliti tertarik untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan digital yaitu e-Pustaka Polines menggunakan metode DigiQUAL, dengan judul “Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi e-Pustaka Polines Menggunakan DigiQUAL”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana evaluasi kualitas layanan aplikasi e-Pustaka Polines berdasarkan dimensi DigiQUAL?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penemuan rumusan masalah tersebut, penelitian ini untuk memiliki tujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan aplikasi e-Pustaka Polines berdasarkan dimensi DigiQUAL.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah kajian mengenai penerapan metode DigiQUAL pada evaluasi kualitas layanan perpustakaan digital di Indonesia. Hasil penelitian juga dapat menambah bukti empiris mengenai kemampuan metode DigiQUAL dalam mengukur kualitas layanan perpustakaan digital berdasarkan persepsi dan harapan pengguna. Selain itu, penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi atau acuan untuk penelitian sejenis selanjutnya

dalam melakukan pengembangan, perbandingan, maupun pengujian metode DigiQUAL pada berbagai jenis perpustakaan digital di Indonesia.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah membagikan hasil evaluasi kualitas layanan e-Pustaka Polines yang dapat digunakan oleh UPA Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang sebagai bahan pertimbangan pada perumusan kebijakan dan upaya perbaikan layanan e-Pustaka Polines. Hasil penelitian juga memberikan panduan dalam merumuskan kebijakan layanan yang lebih baik, serta menjadi rujukan bagi perpustakaan digital lain yang ingin melakukan evaluasi serupa menggunakan metode DigiQUAL.

1.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di UPA Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang yang beralamat di Jl. Prof. H. Soedarto S.H., Tembalang, Kota Semarang, Jawa Tengah mulai bulan September 2024 sampai dengan Januari 2026.

1.6 Batasan Istilah

Batasan istilah digunakan untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman terhadap istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini. Berikut istilah-istilah yang dibatasi:

1. Evaluasi

Evaluasi merupakan proses yang dilakukan secara sistematis untuk menentukan suatu nilai, kualitas, dan manfaat dari sesuatu, yang dilakukan

dengan tujuan tertentu, menggunakan metodologi serta perangkat atau teknik yang tepat. Dalam penelitian ini, evaluasi dilakukan pada kualitas layanan perpustakaan digital yaitu e-Pustaka Polines.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan tepat dan konsisten untuk mengimbangi harapan konsumen. Dalam penelitian ini, kualitas layanan yang dikaji merupakan kualitas layanan dari aplikasi e-Pustaka Polines menggunakan pengukuran DigiQUAL. DigiQUAL adalah ukuran kualitas layanan perpustakaan digital yang dikembangkan di bawah naungan Association of Research Libraries dengan pendanaan dari National Science Foundation. DigiQUAL memiliki 12 dimensi yang terdiri dari *accessibility*, *navigability*, *interoperability*, *collection building*, *resource use*, *evaluating collections*, *DL (digital library) as for users*, *DL (digital library) as for developers*, *DL (digital library) as for reviewers*, *copyright*, *role of federations*, dan *DL (digital library) sustainability*.

3. Perpustakaan Digital

Perpustakaan digital merupakan organisasi yang memfasilitasi sumber daya, tak terkecuali tenaga ahli, untuk memilih, menyusun, menyiapkan akses intelektual, menafsirkan, mendistribusikan, menjaga integritas, serta menjaga keberlangsungan koleksi karya digital supaya bisa tersedia dengan mudah serta ekonomis untuk dimanfaatkan oleh komunitas tertentu ataupun kelompok pengguna sasaran yang telah ditetapkan oleh pengelola

perpustakaan digital. Dalam penelitian ini, perpustakaan digital yang dikaji merupakan e-Pustaka Polines.

