

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Sejenis Sebelumnya

Sebelum penelitian ini berlangsung, ada beberapa penelitian sejenis yang berkaitan dengan kualitas layanan perpustakaan digital di perpustakaan perguruan tinggi. Penelitian sejenis sebelumnya digunakan sebagai penambah wawasan dalam melakukan penelitian serta menunjukkan keterbaruan (*novelty*) dari penelitian sebelumnya, baik dari segi topik, lokasi, metode penelitian, dan hasil penelitian.

Penelitian sejenisnya yang pertama berjudul “*Adoption of Mobile Reference Services as Predictors of Digital Library Service Delivery in Nigeria*” ditulis oleh Egbe Adewole Odeshi Ph.D & Okeoma Chinelo Ezechukwu Ph.D pada tahun 2023, membahas tentang penerapan layanan referensi digital untuk membantu masalah pengguna yang membutuhkan informasi melalui perangkat seluler yang ditawarkan oleh pustakawan. Sasaran penelitian ini adalah pustakawan dan mahasiswa di perpustakaan se-Nigeria. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pengambilan sampel sebanyak 253 responden. Hasil penelitiannya adalah layanan referensi digital ini dapat memberikan layanan perpustakaan digital dengan melalui penawaran pustakawan, baik melalui email, SMS, panggilan telepon, maupun platform lainnya. Layanan yang memerlukan TIK ini memberikan kemudahan kepada pengguna untuk mendapatkan informasi melalui layanan referensi seluler yang ditawarkan oleh pustakawan sehingga memberikan umpan balik cepat diketahui.

Penelitian yang telah dilakukan Odeshi & Ezechukwu (2023) memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang layanan perpustakaan digital yang dapat digunakan oleh pengguna untuk mencari informasi yang menggunakan TIK. Adapun perbedaannya yaitu Odeshi & Ezechukwu (2023) menggunakan penerapan layanan referensi digital yang ditawarkan oleh pustakawan baik melalui email, SMS, panggilan telepon, atau platform lainnya. Adapun penelitian ini melalui 4 jenis kualitas layanan perpustakaan digital.

Penelitian sejenis kedua berjudul “Layanan Referensi Berbasis Digital di Perpustakaan Nasional” ditulis oleh Annisaa Dwi Damayanti, Leni Aditya Ardhana, Fani Kurnia Sindi, Viona Aidila, Nabila Isfina Putri Maharani pada tahun 2022, membahas tentang layanan referensi berbasis digital yang diharapkan membantu memberikan informasi yang valid serta dapat memeriksa banyaknya berita hoax dengan sasaran informan yaitu mahasiswa maupun masyarakat umum. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan hasil penelitian berupa layanan referensi berbasis digital dapat diakses secara langsung ke perpustakaan maupun melalui email atau *livechat* di laman resmi Perpustakaan Nasional. Akses melalui email dan *livechat* berlaku karena adanya *social distancing* untuk mendapatkan layanan referensi digital dengan bantuan pustakawan. Dalam hal ini pustakawan mengambil langkah secara virtual dalam memberikan informasi, karena adanya *social distancing*, maka dari itu semua aktivitas dilakukan secara virtual.

Penelitian yang telah dilakukan Damayanti et al (2022) memiliki persamaan dengan penelitian ini yakni sama-sama membahas tentang layanan perpustakaan

digital yang mengambil informan pustakawan yang membantu pengguna untuk mendapatkan informasi melalui layanan referensi digital. Metode penelitian sebelumnya dengan metode penelitian ini sama-sama menggunakan metode kualitatif. Perbedaannya dengan penelitian ini adalah pada objeknya penelitian Damayanti membahas tentang penawaran layanan referensi berbasis digital, sedangkan penelitian ini membahas kualitas layanan perpustakaan digital yang dideskripsikan dari 4 layanan perpustakaan digital.

Penelitian sejenis sebelumnya ketiga yang berjudul “*The level of digital competencies for the provision of smart information service at academic libraries in Jordan*” ditulis oleh Faten Hamad, Maha Al-Fadel, Ahmed Maher Khafaga Shehata pada tahun 2023. Penelitian ini membahas tentang tingkat kualitas layanan informasi cerdas di perpustakaan Yordania serta dapat mengetahui tingkat kompetensi yang dimiliki oleh pustakawan. Sasaran penelitian ini yaitu pustakawan. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif. Hasil penelitiannya yaitu mengetahui bahwa layanan informasi cerdas yang ada di perpustakaan Yordania memiliki kualitas yang baik digunakan oleh pustakawan maupun pemustaka. Pustakawan juga dapat menambah kompetensi untuk mengelola perpustakaan di era digital yang mengalami perubahan dalam mencari informasi, serta kompetensi digital yang harus dimiliki pustakawan untuk menanggapi tren informasi global yang sumber daya informasi terus meningkat.

Persamaan penelitian ini adalah pada penelitian sebelumnya membahas mengenai tingkat kualitas layanan perpustakaan digital yang dikelola pustakawan yang sudah memiliki kompetensi digital. Perbedaan dengan penelitian ini

membahas 1 layanan perpustakaan digital sedangkan penelitian ini mendeskripsikan dari 4 layanan perpustakaan digital. Metode penelitian yang digunakan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif.

Penelitian sejenisnya keempat yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Digital Library terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Bima” ditulis oleh Imam Darmawan, Taryono, dan Topan Rahmatul Iman pada tahun 2023. Penelitian ini membahas tentang kualitas layanan digital yang berpengaruh pada kepuasan pengguna dengan menggunakan 6 indikator untuk menunjukkan kategori baik. Sasaran penelitian ini adalah seluruh siswa/i sekolah tinggi ilmu ekonomi dan sampel yang digunakan sebanyak 100 mahasiswa. Metode penelitian ini yaitu menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitiannya yaitu kualitas Layanan Digital Library dalam kategori baik dan hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikansi antara kualitas layanan digital library terdapat tingkat kepuasan mahasiswa sekolah tinggi ilmu ekonomi (STIE) Bima.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama halnya membahas tentang kualitas layanan perpustakaan digital di perguruan tinggi.. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah penelitian sebelumnya membahas tentang kualitas Layanan Digital Library yang digunakan mahasiswa yang dibahas melalui enam indikator, sedangkan penelitian ini membahas tentang kualitas layanan perpustakaan yang dideskripsikan melalui 4 layanan yang ada di perpustakaan digital.

Penelitian sejenis kelima yang berjudul “Peranan Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan di Era Digital Smp Islam Al-Ulum Terpadu” ditulis oleh Dawi Nur Jannah dan Makmur Syukri pada tahun 2024. Penelitian ini membahas tentang peranan pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan masih belum maksimal, hal tersebut peneliti ingin mengkaji lebih dalam untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan di era digital ini. Sasaran pada penelitian ini adalah warga Smp Islam Al-Ulum Terpadu. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan yang digunakan oleh siswa untuk keberhasilan terhadap prestasi. Hasil penelitian ini adalah kualitas layanan memerlukan peranan pustakawan dalam mengelola perpustakaan di era digital yang pada akhirnya kualitas layanan perpustakaan yang baik akan meningkatkan citra perpustakaan itu sendiri.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini sama halnya membahas tentang kualitas layanan perpustakaan yang dapat digunakan perpustakaan maupun pemustaka. Perbedaan penelitian sebelumnya adalah untuk meningkatkan citra perpustakaan memerlukan strategi yang direkomendasikan untuk membuat perubahan pada kualitas layanan perpustakaan dengan pelatihan dasar. Sedangkan penelitian ini membahas tentang kualitas layanan perpustakaan yang dideskripsikan melalui 4 layanan yang ada di perpustakaan digital.

Berdasarkan kelima penelitian sejenis sebelumnya yang sudah dijelaskan, sebagian besar penelitian membahas tentang kualitas layanan perpustakaan digital. Meski demikian, belum ada yang membahas tentang perpustakaan perguruan tinggi.

negeri sehingga hal tersebut menjadi sebuah kebaruan dalam penelitian ini dibandingkan dengan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Perpustakaan Digital

Kemajuan teknologi membuat cara kerja dapat berubah lebih cepat karena teknologi berperan penting dalam mengembangkan layanan perpustakaan digital yang aksesnya harus memiliki jaringan yang baik (Prabowo, 2013). Perpustakaan digital bukan hanya berupa perangkat komputer yang tersambung dengan jaringan internet, melainkan juga berupa informasi yang dilayankan secara umum dan khusus pada bidang tertentu (Pendit, 2008). Lasa (2009) menyatakan bahwa perpustakaan digital merupakan suatu perpustakaan dengan berbagai fitur yang didukung menggunakan perangkat digital, agar objek digital dapat diakses oleh pengguna.

Perpustakaan digital adalah perpustakaan yang menyediakan koleksi dengan format digital yang sudah diseleksi sesuai kebutuhan pemustaka dengan jumlah lebih banyak daripada koleksi cetak. Perpustakaan digital memberikan kemudahan bagi pengguna dalam memenuhi kebutuhan informasi karena tidak harus berkunjung secara langsung ke perpustakaan serta dapat dijangkau dari jauh. Perpustakaan digital yang dikelola oleh pustakawan harus mampu diadaptasi dalam lingkup perpustakaan perguruan tinggi (Hartono, 2019). Hal tersebut lantaran perannya dalam mendukung mahasiswa mencari informasi untuk studi yang ditempuh. Beberapa fakultas atau instansi menerapkan perpustakaan digital untuk

menyimpan, mengelola, serta mempublikasikan koleksi digital pada teknologi informasi yang terhubung dengan jaringan internet.

2.2.2 Unsur-unsur Perpustakaan Digital

Zainal (2005) menjelaskan keunggulan perpustakaan digital yaitu: (1) Akses perpustakaan digital lebih mudah daripada perpustakaan konvensional karena koleksi cetak perlu dicari satu per satu. Adapun koleksi perpustakaan digital hanya dengan mencari kata kunci koleksi dengan format digital pada komputer yang disediakan oleh pustakawan, (2) Karya-karya tulis dapat dipublikasikan sehingga masyarakat umum juga dapat mengaksesnya dengan bantuan internet, (3) Meminimalisasi adanya plagiasi dan duplikat. Perpustakaan digital biasanya mempublikasikan bidang pendidikan tertentu, sehingga plagiator merasa kesulitan jika menduplikasi koleksi perpustakaan digital yang ada di suatu instansi, dan (4) Punya ruangan tersendiri sehingga menghemat ruangan.

Selain keunggulan, Zainal (2005) juga menjelaskan kelemahan perpustakaan digital yaitu: (1) Perlu pemahaman lebih tentang perkembangan teknologi dalam perpustakaan digital, (2) Terbatasnya tenaga pustakawan yang terlatih dalam mendigitalisasikan koleksi perpustakaan, dan (3) Tidak semua pengarang mengizinkan karyanya didigitalkan, karena pengarang memikirkan hak cipta yang akan diterima jika ingin mendigitalkan karya orang lain.

Meskipun perpustakaan digital memiliki beberapa keunggulan dan kelemahan, perpustakaan digital di tengah perkembangan teknologi memberikan manfaat di lingkup pendidikan. Menurut Arms (2000), manfaat perpustakaan digital

yaitu memberikan pengaruh kemudahan ke pengguna, karena fitur-fitur di dalamnya dapat diakses secara terbuka dan tertutup melalui tautan link serta pengguna dapat berkunjung secara langsung ke perpustakaan digital tersebut. Selain kemudahan, informasi dapat selalu terbaharui sehingga pengguna juga dapat menerima informasi terkini. Hal tersebut karena perpustakaan digital memperbanyak koleksi digital serta berguna untuk meningkatkan kemampuan pustakawan dalam menyeleksi informasi baru yang datang secara cepat.

Ted & Large (2005) menjelaskan karakteristik perpustakaan digital sebagai berikut:

1. Perpustakaan digital harus memiliki jaringan, bertujuan untuk mengelola koleksi dengan bentuk digital.
2. Perpustakaan digital merupakan pengembangan, digital semakin meluas dan modern di masa kini.
3. Perpustakaan digital harus memuat informasi dalam bentuk digital: jumlah informasi yang dikelola format digital lebih banyak daripada informasi cetak.
4. Perpustakaan digital menyeleksi koleksi digital yang disediakan sesuai kebutuhan masyarakat.

2.2.3 Layanan Perpustakaan Digital

Layanan perpustakaan yang akurat diberikan kepada pemustaka dengan kualitas tinggi sangat penting dilakukan. Layanan perpustakaan adalah penyedia sumber informasi dengan berbagai layanan serta mendapat bantuan dari pustakawan dengan memanfaatkan jasa layanan perpustakaan, seiring perkembangan zaman, fasilitas

juga berkembang sesuai kemajuan teknologi, agar informasi yang dibutuhkan pemustaka cepat ketika diakses (Saputra, 2024).

Perpustakaan diharapkan memberikan layanan perpustakaan digital yang dapat memberikan informasi yang sesuai kebutuhan pemustaka. Layanan merupakan sebuah tindakan secara langsung yang dilakukan oleh pustakawan dengan memberi jasa pelayanan ketika mencari sumber informasi yang diberikan pelayanan secara nyata untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Layanan digital diharapkan memberikan sumber informasi yang cakupan aksesnya luas, sehingga pemustaka juga memilah dan memilih sumber informasi mana yang dibutuhkan pada layanan digital (Samiyati *et.al*, 2021).

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, perpustakaan berupaya untuk memberikan kepuasan layanan dan memperhatikan kualitas yang baik kepada pengguna. Tjiptono & Diana (2009) menyatakan bahwa kualitas yang harus diperhatikan dalam layanan perpustakaan digital yaitu:

1. Bukti fisik pustakawan terhadap pengguna yakni pustakawan dapat membantu pemustaka dalam mencari informasi secara langsung yang berkunjung ke perpustakaan digital harus profesional serta memiliki pengetahuan dan pengalaman dalam mengelola perpustakaan digital.
2. Kehandalan yaitu pustakawan juga harus memiliki *skill* terhadap teknologi informasi dan komunikasi yang dijadikan sebagai pengelolaan perpustakaan digital untuk terus dikembangkan, karena zaman sudah di era digital.
3. Empati yaitu memiliki jiwa sosial yang tinggi sebagai pustakawan, karena perpustakaan gudangnya ilmu serta pengetahuan yang luas serta pustakawan

juga memiliki pengalaman untuk mengelola perpustakaan konvensional menjadi perpustakaan digital.

4. Pengelolaan perpustakaan digital untuk digunakan pengguna yaitu pustakawan juga harus mengikuti perkembangan zaman untuk dapat merubah perpustakaan konvensional menjadi perpustakaan digital di era digital, yang perpustakaan digitalnya dapat diakses kapan pun dan dimana saja.

Sinambela (2006) menyatakan bahwa kualitas layanan perpustakaan digital ditingkatkan dalam beberapa tahap sebagai berikut:

1. *Tangible* (tampilan fisik perpustakaan digital)

Aspek yang mencakup pelayanan terhadap pengguna menjadi suatu ukuran kualitas pelayanan terhadap perlengkapan data perangkat digital yang dapat digunakan pemustaka.

2. *Reliability* (kehandalan perpustakaan digital)

Aspek ini memerlukan keahlian dalam memberikan pelayanan yang baik serta merespon dengan cepat dan baik ketika mendapat keluhan dari pengunjung perpustakaan digital.

3. *Responsiveness* (ketanggapan pustakawan)

Sikap tanggap pustakawan dalam memberikan bantuan dengan cepat dan baik kepada pengguna dalam mencari informasi. Hal ini dapat menyelesaikan keluhan yang dirasakan oleh pemustaka

4. *Assurance* (kepastian layanan perpustakaan digital)

Kepastian diperlukan agar pemustaka yakin informasi dalam perpustakaan digital sudah dikelola dengan baik oleh pustakawan.

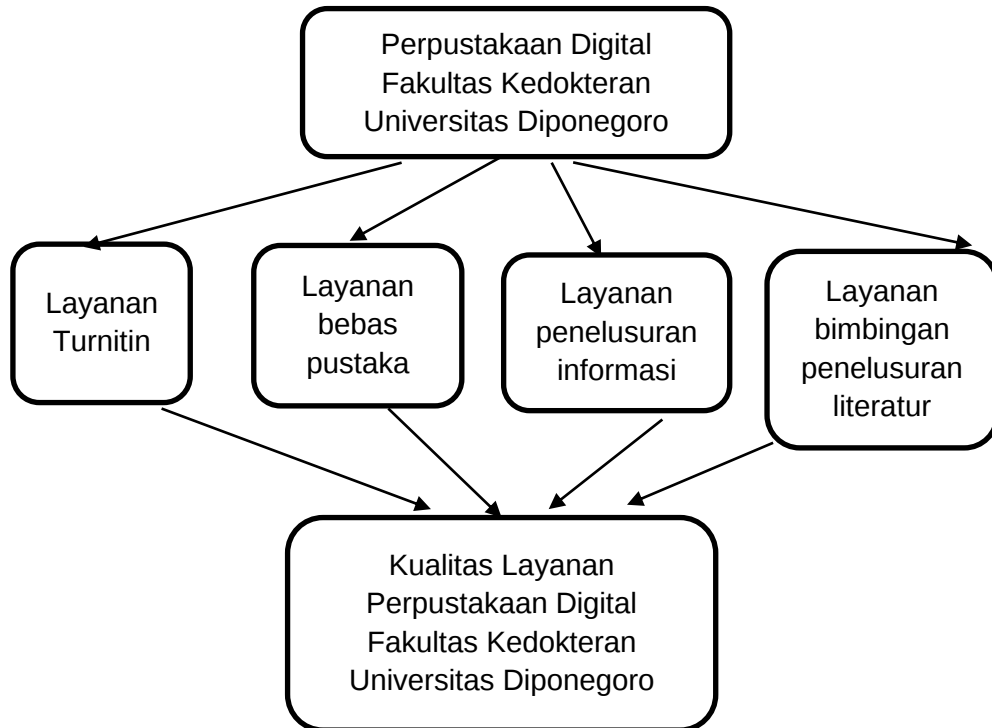
5. *Emphaty* (empati pemberi layanan)

Empati ini dapat memberikan kemudahan dalam mengakses informasi pada perpustakaan digital serta pustakawan memberikan arahan kepada pemustaka agar pemustaka mudah dalam mencari informasi yang dibutuhkan.

Kualitas perpustakaan digital akan terus berkembang seiring perkembangannya zaman ini membuat pengguna nyaman berkunjung ke perpustakaan. Saputra (2024) menyampaikan bahwa kualitas merupakan pemenuhan suatu harapan yang berhubungan dengan produk, jasa, maupun layanan manusia untuk memberikan kualitas terbaik dalam memenuhi layanan perpustakaan digital dengan melihat tingkat kepuasan dari pemustaka dari segi fasilitas serta keakuratan suatu informasi yang ada di perpustakaan digital yang telah disediakan oleh pustakawan.

2.3 Kerangka Pikir

Bagan 2. 1 Layanan Perpustakaan Digital Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro



Perpustakaan Digital Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang merupakan salah satu perpustakaan digital perguruan tinggi yang menjadi sumber informasi bagi warga Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang. Dengan adanya layanan perpustakaan digital, untuk mengakses informasi menggunakan jaringan internet dengan bantuan pustakawan, hal ini dapat membantu pengunjung ketika menggunakan layanan tersebut.