

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Sejenis Sebelumnya

Penelitian sejenis sebelumnya merupakan referensi yang digunakan peneliti dalam menyelesaikan penelitian. Penelitian sejenis sebelumnya yang pertama dengan judul *“Evaluation of Digital Libraries of Iranian Research Institution Based On The DigiQUAL Protocol”* yang ditulis oleh Mehdi Alipour Hafezi dan Hamid Amanollahi Nick pada tahun 2015. Penelitian ini dimuat dalam jurnal *Electronic Library* vol. 33, no. 4, hal. 824 - 841.

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu mengidentifikasi dan mengevaluasi perpustakaan digital Iran dengan protokol DigiQUAL. Metode penelitian yang digunakan adalah survei evaluatif. Pengambilan data dilakukan dengan mengamati sistem perpustakaan digital dan wawancara. Pertanyaan wawancara merupakan pertanyaan yang disusun berdasarkan protokol DigiQUAL. Jumlah perpustakaan yang diteliti yaitu 8 perpustakaan digital. Hasil dari penelitian tersebut diperoleh bahwa Perpustakaan Digital Isfahan yaitu perpustakaan digital kota sains dan teknologi memiliki kinerja yang terbaik sedangkan Perpustakaan Digital Noor memiliki kinerja terendah. Secara keseluruhan skor yang diperoleh yaitu berada di bawah 60 dari total skor 100 sehingga kualitas layanan berada pada skor rata-rata.

Persamaan penelitian Mehdi Alipour dengan penelitian ini adalah penggunaan metode DigiQUAL dalam penilaian perpustakaan dari sudut pandang pemustaka.

Sedangkan perbedaannya terletak pada metode yang digunakan dalam pengambilan data. Penelitian Mehdi Alipour menggunakan wawancara dan pengamatan dalam pengambilan data, sedangkan penelitian ini menggunakan angket dalam pengambilan data.

Penelitian sejenis sebelumnya yang kedua yaitu berjudul “*Evaluating The Level or User’s Satisfaction With The Digital Library – Federal University Dutsin-ma Katsina*” ditulis oleh Tihyaunin Luka Dang dan Usman Manjack Felix tahun 2019. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna Perpustakaan Digital Universitas Federal Dutsinma, Katsina. Pengambilan data menggunakan metode survei dengan pembagian kuesioner. Teknik *sampling* yaitu dengan *convenience sampling*. Peserta dipilih dari perwakilan fakultas di institusi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas peserta memiliki pengetahuan terbatas tentang sumber daya elektronik yang tersedia di perpustakaan digital. Web perpustakaan digital juga tidak dieksplorasi dengan baik oleh pengguna. Karena pengguna tidak memiliki kemampuan yang baik dalam menelusuri koleksi secara digital sehingga pengguna cenderung memilih perpustakaan konvensional.

Penelitian sejenis sebelumnya yang ketiga berjudul “Pemanfaatan Aplikasi Perpustakaan Digital iJateng Melalui Smartphone” yang ditulis oleh Endang Fatmawati tahun 2017. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan aksesibilitas dan usability perpustakaan digital iJateng dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat dan mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi kendala dalam pemanfaatan iJateng. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan cara pengumpulan data dengan wawancara dan penelusuran dokumen. Penelitian ini

menghasilkan kesimpulan bahwa aksesibilitas pada aspek keterbukaan belum sepenuhnya dilakukan sosialisasi ke masyarakat. Sedangkan untuk usability pada aspek kemampuan mempelajari aplikasi masih sangat diperlukan pendampingan dari pengelola perpustakaan untuk mengurangi kendala yang muncul saat masyarakat menggunakan aplikasi iJateng melalui smartphone.

Persamaan penelitian Fatmawati dengan penelitian ini adalah aplikasi yang diteliti yaitu perpustakaan digital iJateng. Namun pada penelitian Fatmawati meneliti mengenai aksesibilitas dan usability aplikasi, sedangkan pada penelitian ini mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan. Selain itu penelitian Fatmawati menggunakan metode penelitian kualitatif dengan mengumpulkan data dengan cara mewawancarai pengguna, sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Perpustakaan Digital

Pemustaka sebagai orientasi layanan perpustakaan menuntut perpustakaan melakukan pembenahan layanan. Tidak hanya dengan layanan konvensional, namun juga teknologi informasi dan komunikasi yang harus diaplikasikan dalam perpustakaan. Terwujudnya perpustakaan digital merupakan contoh memberikan layanan kepada pemustaka dengan semakin mudah dan bebas.

Perpustakaan digital adalah organisasi yang menyediakan sumber daya mencakup staf ahli untuk memilih, struktur, penawaran akses intelektual untuk

menginterpretasikan, mendistribusikan, dan memelihara integritas serta koleksi dari waktu ke waktu sedemikian rupa sehingga tersedia dan siap untuk digunakan oleh masyarakat (Suwarno, 2016: 27). Sedangkan pada pengertian lain disebutkan bahwa perpustakaan digital menurut Saffady dalam Saleh (2010: 3) adalah perpustakaan yang mengelola semua atau sebagian yang substansi dari koleksi-koleksinya dalam bentuk komputerisasi sebagai bentuk alternatif, suplemen atau pelengkap terhadap cetakan konvensional dalam bentuk mikro material yang saat ini didominasi koleksi perpustakaan.

Dari dua pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa perpustakaan digital merupakan organisasi perpustakaan itu sendiri yang kemudian diproses ke dalam bentuk yang lebih modern. Modern yang dimaksud adalah dalam bentuk digital yang memerlukan gadget dan internet dalam penggunaannya, untuk didistribusikan kepada pemustaka sebagai alternatif kunjungan ke gedung perpustakaan. Jangkauan perpustakaan menjadi lebih luas dan dapat dengan mudah digunakan oleh masing-masing pemustaka.

Karakteristik perpustakaan digital dibandingkan dengan perpustakaan pada umumnya yang dikemukakan oleh Ted dan Large dalam artikel yang ditulis oleh Prabowo (2013) yaitu :

1. Perpustakaan digital harus memuat informasi dalam bentuk digital.
2. Perpustakaan digital harus memiliki jaringan.
3. Perpustakaan digital terdiri dari data lengkap dan juga metadata yang menggambarkan data tersebut.
4. Perpustakaan digital memiliki koleksi yang terorganisasi dan telah diseleksi sesuai dengan kebutuhan masyarakat penggunanya.
5. Perpustakaan digital merupakan perluasan, pengembangan.
6. Perpustakaan digital menekankan pentingnya stabilitas ketersediaan

koleksi.

Pembangunan perpustakaan digital memiliki kelebihan antara lain (Saleh, 2010: 4-5) :

1. Menghemat ruang, karena koleksi digital adalah dokumen-dokumen berbentuk digital, maka penyimpanannya akan sangat efisien.
2. Akses ganda (*multiple access*) yaitu memudahkan pengguna untuk meminjam buku yang sama dalam waktu yang bersamaan.
3. Tidak dibatasi oleh ruang dan waktu. Perpustakaan digital dapat diakses dari mana saja dan kapan saja dengan catatan ada jaringan komputer.
4. Koleksi dapat berbentuk multimedia. Koleksi perpustakaan digital tidak hanya koleksi yang bersifat teks saja atau gambar saja. Dapat juga kombinasi antara teks gambar, dan suara.
5. Biaya lebih murah karena dengan koleksi yang berbentuk digital dapat mengurangi biaya untuk pencetakan serta koleksi menjadi lebih awet dan perawatan yang lebih sederhana.

2.2.2 Layanan Perpustakaan

Menurut Fatmawati (2013: 10) layanan perpustakaan merupakan salah satu bagian yang cukup vital di perpustakaan, karena menjadi ujung tombak untuk memenuhi kebutuhan pemakai perpustakaan (pemustaka). Bahkan salah satu kunci sukses dalam suatu perpustakaan terletak pada bagaimana perpustakaan memberikan layanan yang berkualitas.

Soeatminah dalam Puspa (2016 : 116) berpendapat bahwa pelayanan dikatakan baik apabila dilakukan dengan :

1. Cepat, artinya untuk memperoleh layanan, orang tidak perlu menunggu terlalu lama.
2. Tepat waktu, artinya orang dapat memperoleh kebutuhan tepat pada waktunya.
3. Benar, artinya pustakawan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan yang diinginkan.

Sedangkan menurut Sutarno (2005) dalam Rifauddin (2017), jika layanan kepada pelanggan memuaskan maka baiklah kinerjanya, sebaliknya apabila layanan yang diberikan belum memuaskan maka dapat dianggap bahwa perpustakaan tersebut belum mampu melayani dengan baik. Rahayuningsih (2007: 86-87) mengatakan agar pengguna puas, maka layanan pengguna harus berkualitas. Karakteristik layanan pengguna yang berkualitas dapat dilihat dari :

1. Koleksi

Kuantitas berkaitan dengan banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan dan fasilitas yang berkaitan dengan mutu, kemutakhiran, serta kelengkapan koleksi.

2. Fasilitas

Fasilitas berkaitan dengan kelengkapan sarana pendukung dan kenyamanan yang menyangkut layanan lokasi, ruangan, petunjuk, kebersihan.

3. Sumber daya manusia

Hal ini menyangkut kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, empati, dan keprofesionalan pustakawan.

4. Layanan perpustakaan

Pada poin ini memuat ketepatan waktu layanan, akurasi layanan, dan kemudahan mendapatkan layanan.

Layanan yang ada di perpustakaan terutama layanan pengguna adalah kegiatan melayani koleksi, fasilitas, dan jasa perpustakaan kepada pengguna perpustakaan (Rahayuningsih, 2013). Dari ulasan mengenai layanan perpustakaan tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan merupakan cara perpustakaan untuk berkomunikasi langsung dengan pemustaka melalui pustakawan. Pengemasan koleksi dalam bentuk digital juga termasuk dalam layanan terhadap pemustaka, meskipun pemustaka dan pustakawan tidak berinteraksi secara langsung karena melalui teknologi informasi yang canggih.

2.2.3 Evaluasi Layanan Perpustakaan Digital

Pengertian evaluasi dalam KBBI taun 2005 yaitu penilaian, pengumpulan dan pengamatan dari berbagai macam bukti untuk mengukur dampak dan efektivitas dari suatu objek, program, atau proses berkaitan dengan spesifikasi dan persyaratan pengguna yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam beberapa pengertian seperti Dun (2003) dalam Fatmawati (2013: 69) berpandangan bahwa evaluasi dapat diaplikasikan sebagai suatu penafsiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*), dan penilaian (*assessment*). Evaluasi membantu menjawab pertanyaan-pertanyaan evaluatif dan digunakan setelah tindakan terjadi (*expost*), sehingga merupakan sesuatu yang mungkin (*feasible*) dan diperlukan (*desirable*). Fatmawati (2013: 75) mengatakan bahwa evaluasi perpustakaan seharusnya tidak hanya fokus pada proses rutin dengan mengumpulkan *input* dan *output* dalam konteks pengukuran layanan

tradisional saja, melainkan harus melakukan terobosan secara lebih komprehensif.

Layanan perpustakaan perlu dievaluasi dengan tujuan mengetahui kondisi layanan untuk pengambilan tindakan selanjutnya. Meskipun adanya perpustakaan digital sudah merupakan upaya peningkatan layanan, masih perlu dilakukan evaluasi perpustakaan digital tersebut. Evaluasi perpustakaan dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa metode yaitu metode *SERVQUAL*, metode LibQUAL, dan metode DigiQUAL.

Metode DigiQUAL atau *Digital Library Evaluation Service* sesuai pada laman www.digiqual.org merupakan ukuran kualitas layanan perpustakaan digital yang dikembangkan di bawah naungan ARL (*Association of Research Library*) dengan dana dari *National Science Foundation*. DigiQUAL merupakan modifikasi dan penggunaan kembali protokol LibQUAL yang sudah ada untuk menilai layanan yang disediakan untuk pengguna perpustakaan digital.

Tujuan menyeluruh dari program-program pendanaan *National Science Foundation* untuk mengembangkan proses penilaian kualitas layanan perpustakaan digital yang meningkatkan pembelajaran siswa dengan meningkatkan alokasi sumber daya pada kebutuhan pengguna. Tujuannya adalah mengembangkan survei pasar total yang sesuai untuk lingkungan perpustakaan digital. Sedangkan tujuan DigiQUAL dikutip dari laman www.digiqual.org adalah sebagai berikut :

1. Menentukan dimensi kualitas layanan perpustakaan digital dari prespektif pengguna.
2. Identifikasi praktek terbaik perpustakaan digital yang memungkinkan generalisasi lintas operasi dan platform pengembangan.

3. Meningkatkan pembelajaran siswa dengan secara efektif mengelola persepsi pengguna dan harapan layanan perpustakaan digital.
4. Melembagakan upaya-upaya evaluasi produk dan proses yang berkelanjutan yang mengarah pada pengelolaan hasil yang positif dan tepat waktu.

Seperti yang terdapat pada www.digiqual.org DigiQUAL memiliki 12 dimensi, yaitu *accessibility, navigability, interoperability, collection building, resources use, evaluating collection, digital library as community for users, digital library as community for developers, digital library as community for reviews, copyright, role of federation, digital library sustainability*. Penilaian kualitas layanan pada DigiQUAL tersebut dijabarkan lebih lanjut oleh Kyrillidou & Cook (2009) sebagai berikut:

1. *Accessibility* membahas kemudahan pengguna perpustakaan digital pada saat digunakan oleh pengguna.
2. *Navigability* membahas mengenai kemampuan navigasi perpustakaan digital dalam memenuhi kebutuhan pengguna.
2. *Interoperability* membahas mengenai penilaian kemampuan aplikasi pada perangkat yang digunakan.
3. *Collection Building* terkait dengan pembangunan koleksi. Beberapa hal yang termasuk di dalamnya adalah pembaruan koleksi seperti koleksi penelitian dan koleksi lainnya serta pemeliharaan koleksi.
4. *Resources Use* membahas sumber-sumber yang digunakan oleh pengguna. Koleksi yang ada di perpustakaan dipastikan dibutuhkan oleh pengguna dan

memudahkan pengguna dalam menemukan koleksi yang sesuai dengan keinginan pengguna yang dinamis.

5. *Evaluating Collection* mengacu pada evaluasi koleksi perpustakaan digital. Berasal dari saran berbagai kelompok pengguna.
6. *Digital Library as Community* : pengguna, pengembang, dan peninjau membahas mengenai pemberian wadah untuk berinteraksi antara pengguna, pengembang, dan peninjau dengan cara menyatukannya dalam satu sumber daya yaitu perpustakaan digital tersebut. Secara garis besar tiga aspek ini memberikan fasilitas bagi komunitas untuk mengulas, memberikan masukan, dan komunikasi yang dapat dilakukan satu komunitas dengan komunitas yang lain.
7. *Copyright* membahas mengenai pengelolaan hak cipta pada perpustakaan digital. Plagiarisme termasuk dalam masalah yang sulit dalam perpustakaan digital. Koleksi yang dimiliki harusnya memiliki kredit dari penciptanya.
8. *Role of Federation* meninjau pada aspek kegunaan dari fitur yang ada pada perpustakaan digital. Seperti contoh adanya koleksi yang berjumlah banyak pada sebuah perpustakaan digital, maka membutuhkan alat pencarian untuk menemukan buku dengan cepat.
9. *Digital Library Sustainability* berkaitan dengan pengembangan perpustakaan. Setelah adanya evaluasi dan berjalannya suatu perpustakaan digital.

Penilaian kualitas layanan akan dibagi menjadi 3 penilaian dalam Fatmawati (2013: 228) sebagai berikut :

1. Kategori harapan minimum yaitu informasi yang diberikan oleh pustaka mengenai batas nilai layanan yang masih bisa diterima oleh pustaka. Lebih

sederhanya yaitu tingkat terendah layanan yang masih bisa diterima oleh pemustaka.

2. Kategori harapan ideal atau harapan sesungguhnya yaitu informasi tentang harapan ideal yang diinginkan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Layanan yang mampu memenuhi atau melampaui harapan ideal yang diinginkan pemustaka pasti akan membuat pemustaka puas.
3. Kategori persepsi atau kenyataan yang diterima yaitu informasi tentang kualitas layanan perpustakaan yang diterima oleh pemustaka.

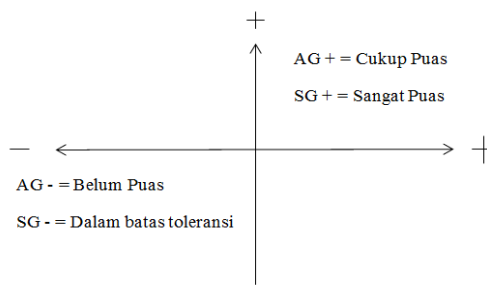
Perhitungan evaluasi kualitas layanan sesuai dengan penjabaran dalam Fatmawati (2013: 229) adalah sebagai berikut :

$$AG \text{ (Adequacy Gap)} = \text{Perceived (P)} - \text{Minimum (M)}$$

$$SG \text{ (Superiority Gap)} = \text{Perceived (P)} - \text{Desired (D)}$$

Lebih jelasnya dijabarkan seperti berikut :

Gambar 2.1 Penentuan Interpretasi Dari Nilai AG dan SG



(Sumber : Fatmawati, 2011)

Dalam rumus tersebut terdapat 3 istilah penting yaitu :

1. *Adequacy Gap* (AG), merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (*perceived*) dikurangi harapan minimum (*minimum*) = P – M. Jadi AG itu akan

2. bernilai positif, yang berarti responden “cukup puas” adalah apabila jika persepsi $>$ harapan minimum ($P > HM$).
3. *Superiority Gap* (SG), merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (*perceived*) dikurangi harapan ideal (*desired*) = $P - I$. Nilai SG akan negatif, yang berarti “dalam batas toleransi (*zone of tolerance*)” adalah jika persepsi $<$ harapan ideal ($P < HI$).
4. *Zone of Tolerance*, merupakan suatu wilayah (*area*) antara tingkat minimum yang bisa diterima dan tingkat harapan ideal (*desired*).