

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Sebelumnya

Penelitian tentang LibQUAL+ Lite di teliti oleh Burce Thompson dari Texas A&M University; Martha Kyriallidou dari Association Research Library; dan Colleen Cook dari Texas A&M University (2010) dengan judul *“Does using item sampling methods in library service quality assessment affect zone of tolerance boundaries?: A LibQUAL+® Lite study.”* Dalam penelitian ini dikemukakan bahwa LibQUAL+® Lite adalah pengembangan dari versi terdahulunya, yaitu LibQUAL+™. Thompson dan kedua rekannya yang berasal dari Texas A&M dan Association Research Library mengembangkan uji alternatif dari survey LibQUAL+™.

Penelitian selanjutnya yaitu dari *paper* yang dipresentasikan oleh Sam Kalb, Eun-ha Hong, Suzan Czarnocki, Sylvain Champagne pada *Library Assesment Conference* yang diadakan di Baltimore, Maryland, Amerika Serikat pada tanggal 25-27 Oktober 2010 judul *“Canada Lite: impact of LibQUAL+® Lite on the members of the LibQUAL+® Canada Consortium”*. *Paper* ini berisi tentang format LibQUAL+® Lite yang sudah diuji coba oleh *Association of Research Libraries* selama dua tahun. Dasar pemikiran untuk pengenalan format Lite adalah untuk meningkatkan presentase responden yang menyelesaikan survey. Anggota *Canada Consortium* bebas memilih survey menggunakan LibQUAL+™ atau LibQUAL+® Lite. 75% anggota *Canada Consortium* memilih untuk survey dengan format LibQUAL+® Lite karena mempersingkat waktu dalam pengisian survey dibandingkan dengan survey menggunakan metode LibQUAL+™.

Penelitian ketiga yaitu tentang evaluasi kualitas layanan perpustakaan dilakukan oleh Endang Fatmawati dari perpustakaan FEB Universitas Diponegoro. Penelitiannya yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan FEB UNDIP Berdasarkan Harapan dan Persepsi Pemustaka dengan Metode LibQUAL+™”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sebesar besar harapan pemustaka tentang kualitas layanan perpustakaan FEB Universitas Diponegoro. Penelitian tersebut menggunakan metode LibQUAL+™.

Penelitian keempat yaitu “*When are LibQUAL+® and LibQUAL+® Lite scores psychometrically comparable?*” dari Prathiba Natesan, Hector Ponce dan Armando Chavez yang membandingkan metode LibQUAL+ dan LibQUAL+®Lite. Metode LibQUAL+®Lite dipilih karena responden membutuhkan waktu yang lebih sedikit untuk menyelesaikan dan kemungkinan presentase survei lengkap lebih tinggi.

Empat penelitian diatas merupakan acuan penulis untuk menyusun skripsi ini. Karena sumber literatur tentang LibQUAL+® Lite masih minim sehingga penulis mengambil sumber dari beberapa jurnal internasional dan penelitian dari Endang Fatmawati tentang evaluasi kualitas layanan.

2.2 Layanan Perpustakaan

Perpustakaan merupakan faktor yang mempercepat akselerasi transfer ilmu pengetahuan karena perpustakaan merupakan suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dalam sistem pendidikan suatu lembaga. Perpustakaan berfungsi sebagai sumber informasi dan sumber penunjang dalam kegiatan riset ilmiah sebagai bahan acuan atau referensi.

Melihat fungsi yang begitu penting dalam sebuah perpustakaan, maka perlu diimbangi pula dengan layanan dan sarana serta prasarana yang memadai bagi pemustaka. Melalui layanan yang disediakan oleh perpustakaan, pemustaka dapat memilih sumber informasi sesuai kebutuhannya. Menurut Achmad Djunaedi (1997), kegiatan pelayanan perpustakaan dapat dilihat dari dua jenis, yaitu layanan terbuka dan layanan tertutup.

2.3 Kualitas Layanan

Kualitas adalah sebuah harga mati manakala perusahaan atau lembaga ingin fokus pada peningkatan mutu. Dalam **ISO 8402** dan **SNI (Standar Nasional Indonesia)**,

“Pengertian kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Istilah kebutuhan diartikan sebagai spesifikasi yang tercantum dalam kontrak maupun kriteria-kriteria yang harus didefinisikan terlebih dahulu.”

Jadi, suatu produk dikatakan berkualitas bagi seseorang jikalau produk tersebut dalam memenuhi kebutuhannya. Hal ini juga berlaku dalam perpustakaan. Perpustakaan dinilai berkualitas apabila memberikan layanan yang terbaik. Setiap pengguna berlainan dalam memahami, merasakan dan menilai tentang kualitas layanan pada perpustakaan. Menurut Saputro (2009: 18) terdapat beberapa hal yang sama berkaitan kualitas layanan perpustakaan yang diharapkan pengguna. Beberapa persamaan itu di antaranya:

1. Pemustaka mengharapkan kenyamanan dalam menggunakan seluruh layanan perpustakaan.
2. Pemustaka mengharapkan koleksi yang tersedia memenuhi kebutuhannya.
3. Pemustaka mengharapkan sikap yang ramah, bersahabat dan responsif dari petugas.

4. Pemustaka mengharapkan perpustakaan memiliki akses internet yang cepat.

Dalam pemenuhan harapan dan keinginan pengguna, maka pemberi jasa layanan harus memenuhi berbagai indikator kualitas layanan perpustakaan sehingga tercipta hubungan yang harmonis antara pengguna dengan pihak perpustakaan.

2.4 Kualitas Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan institusi pengelola koleksi perpustakaan secara profesional dengan menggunakan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pengguna. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan jantung bagi universitas, nilai suatu universitas juga bergantung pada perpustakaan. Perpustakaan Perguruan Tinggi dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya. Sehingga tujuan didirikannya perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk turut mendukung dan mensukseskan fungsi Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Keberadaan perpustakaan perguruan tinggi sangat strategis dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Secara umum peran perpustakaan perguruan tinggi adalah memberikan pelayanan informasi yang dibutuhkan oleh penggunanya. Dalam buku Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi (1994: 3) dinyatakan bahwa:

1. Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan Unit Pelayanan Teknis (UPT) perguruan tinggi, yang bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat serta melayankan sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya.

Perpustakaan perguruan tinggi dapat disebut sebagai jantung universitas karena tanpa perpustakaan maka proses pelaksanaan proses belajar, mengajar serta pusat

penelitian mungkin kurang optimal dalam pencapaian hasil seperti yang diharapkan. Dilihat dari penyelenggaraannya Perpustakaan perguruan tinggi dilakukan oleh lembaga pendidikan tinggi bersangkutan, namun dalam pengembangannya dapat menjalin kerjasama dengan pihak lain.

2.5 Metode LibQUAL+™

LibQUAL+™ dicetuskan pada tahun 1999 oleh para pakar di bidang ilmu perpustakaan dan informasi yang tergabung dalam ARL (*Association Research Library*) di Amerika Serikat bekerjasama dengan Texas A&M University, setelah melalui kajian yang lama. Metode ini dianggap paling mutakhir dan kini digunakan oleh hampir seluruh perpustakaan di Amerika Serikat, Eropa, *United Kingdom*, dan Australia. Menurut Cook dan Heath (2001) dalam Restuti (2013: 205) asumsi yang mendasari LibQUAL+™ (juga SERVQUAL) adalah "... *only customers judge quality, all other judgments are essentially irrelevant*" (hanya pengguna jasa yang berhak menilai kualitas (layanan), seluruh penilaian lain pada dasarnya tidaklah relevan). Definisi kualitas menurut metode LibQUAL+™ adalah selisih (*gaps*) antara harapan (*desired*) dan persepsi (*perceived*). Kualitas layanan dianggap baik, bila skor persepsi lebih tinggi dari harapan, dan sebaliknya, kualitas layanan dianggap belum baik, bila skor persepsi lebih rendah dari harapan.

Metode LibQUAL+™ adalah pengembangan dari ServQUAL+™ yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan. LibQUAL+™ merupakan salah satu panduan layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan terhadap kualitas layanan perpustakaan (Rahayuningsih, 2015: 33). Saputro (2009) dalam Rahayuningsih (2015: 34) menyebutkan ada beberapa tujuan dari LibQUAL+™ adalah sebagai berikut :

1. Mendorong sebuah budaya unggul dalam memberikan layanan perpustakaan.
2. Membantu pengguna perpustakaan agar lebih memahami persepsi kualitas layanan perpustakaan,
3. Mengumpulkan dan menafsirkan masukan pengguna perpustakaan secara sistematis dari waktu ke waktu.
4. Memberikan penilaian perpustakaan dengan informasi dari rekan lembaga lain sebagai pembanding.
5. Mengidentifikasi praktek-praktek terbaik dalam pelayanan perpustakaan. Meningkatkan analisis staff perpustakaan dan kemampuan untuk bertindak terhadap data.

Metode LibQUAL+™ digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna. Kyriallidou (2009) menyampaikan bahwa terdapat tiga dimensi dalam LibQUAL+™ yang dijadikan variabel pengukuran, yaitu :

1. *Affect of Service, measures the interpersonal dimension of library service and includes aspects of empathy, responsiveness, assurance, dan reliability;*
2. *Information control, measures service quality both from the perspective of content and access to information resources measuring the scope of the content offered by a library, convenience, ease to navigation, timeliness, equipment availability, and self-reliance;*
3. *Library as Place, measures how the physical environment is perceived both in pragmatic, utilitarian, and symbolic terms encompassing aspects of the library as a refuge.*

Menurut Thompson (2007) sejak LibQUAL+™ didirikan pada tahun 2000, metode ini sudah digunakan untuk mengumpulkan data lebih dari 1,25 juta pengguna perpustakaan dari lebih 1.000 lembaga. LibQUAL+™ telah digunakan di beberapa Negara berbeda seperti Amerika Serikat, Kanada, Meksiko, Bahama, Australia, Selandia Baru, Inggris (Inggris, Skotlandia, Wales), Perancis, Irlandia, Belgia, Belanda, Swiss, Denmark, Finlandia, Norwegia, Swedia, Mesir, Uni Emirat Arab, Afrika Selatan, Hong Kong, Singapura, dan Jepang. Saat ini, sistem mendukung 15 bahasa: Afrikaans, bahasa Inggris Amerika, British Inggris, Cina (Tradisional), Denmark, Belanda, Finlandia, Perancis (Kanada), Perancis (Eropa), Jerman, Norwegia, Spanyol, Swedia, Welsh dan Jepang.

2.6 Metode LibQUAL® Lite

Thompson (2007) berpendapat bahwa metode LibQual® Lite merupakan pengembangan dari metode LibQUAL+™. LibQual® Lite adalah sebuah metode suvey dimana semua pemustaka menjawab beberapa pertanyaan survey dan pertanyaan survey yang tersisa dijawab secara acak dari sampel pemustaka. Perlu diketahui dalam LibQUAL+™ memerlukan 22 pertanyaan inti dalam metode surveynya. Percobaan metode survey dengan LibQual® Lite sudah dilakukan di empat universitas di Amerika Serikat.