

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pemustaka

Istilah pengguna perpustakaan atau pemakai perpustakaan lebih dahulu digunakan sebelum istilah pemustaka muncul. Pemakai perpustakaan sebagai kelompok orang dalam masyarakat yang secara intensif mengunjungi dan memakai layanan serta fasilitas perpustakaan. Sementara itu, pengguna perpustakaan adalah pengunjung, anggota, dan pemakai perpustakaan[7].

Setelah Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan disahkan, istilah pengguna atau pemakai perpustakaan diubah menjadi pemustaka. Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 9, pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan dan kelompok yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan[6,7]. Sementara itu, Wiji Suwarno mengartikan pemustaka sebagai pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan, baik koleksi maupun buku (bahan Pustaka maupun fasilitas lainnya)[9].

Pemustaka merupakan representasi perubahan dinamis. Pemustaka berkembang sesuai perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi informasi, dan komunikasi. Pemikiran pemustaka berkembang ke dalam beberapa tahapan, mulai dari penglihatan, penilaian, penerimaan, pengayaan, kepercayaan, keyakinan, sampai pengembangan pribadi[1]. Cara terbaik untuk memahami kebutuhan informasi pemustaka, bagaimana memenuhi kebutuhan secara tepat, dan apakah tercapai layanan prima atau tidak adalah dengan melakukan kajian, baik yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif. Dari hasil kajian, dapat diketahui apakah layanan perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka atau belum.

Pemustaka mengunjungi perpustakaan karena adanya suatu kebutuhan yang ingin dipenuhi. Ada tiga kebutuhan yang sering dicari oleh pemustaka pada perpustakaan, antara lain[10]:

- a. *Need for information*, kebutuhan akan sebuah informasi yang bersifat umum
- b. *Needs for material and facilities*, kebutuhan untuk mendapatkan buku-buku atau bahan pustaka lain, serta kebutuhan akan fasilitas perpustakaan yang

menunjang kegiatan belajar ataupun penelitian yang sedang dilakukan pemustaka

- c. *Need for guidance and support*, kebutuhan untuk mendapatkan bimbingan atau petunjuk yang memudahkan pengguna mendapatkan informasi yang diinginkan.

2.1.2 Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka merupakan ukuran penting kualitas layanan di perpustakaan. Kondisi pengelolaan informasi tentang perpustakaan merupakan salah satu pusat informasi yang mampu memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan informasi pemustaka agar menciptakan suatu kondisi yang tertata secara rapi dan tertib. Selain itu, kebutuhan pemustaka berupa informasi harus signifikan dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka tersebut. Upaya ini dilakukan untuk mempertahankan loyalitas terhadap para pemustaka dengan cara memberikan tingkat pelayanan dengan kualitas yang tinggi sehingga pada akhirnya dapat memberikan keuntungan jangka panjang pada perpustakaan tersebut. Kepuasan juga dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana individu atau kelompok dalam mengungkapkan perasaan senang(puas) ataupun kecewa (tidak puas) dengan hasil atau output yang didapatkan dibandingkan dengan yang dipikirkan(tidak sesuai dengan ekspektasi)[11]. Kepuasan pengguna informasi merupakan tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima.

Terdapat tiga kategori dalam tingkat kepuasan pemustaka, yaitu[12]:

- a. Layanan yang diberikan melebihi dari harapan, maka pemustaka akan merasa sangat puas dengan informasi yang didapatkan.
- b. Layanan yang diberikan sama atau sesuai bahkan lebih dari apa yang diharapkan, mereka akan merasa puas.
- c. Tetapi apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pemustaka, maka pemustaka akan merasa kurang puas bahkan kecewa atas pelayanan tersebut, karena mendapatkan yang berbanding terbalik dengan apa yang sedang dicari atau dibutuhkan.

Manfaat yang diperoleh apabila kepuasan pemustaka tercapai dengan jasa perpustakaan yang ditawarkan antara lain sebagai berikut[12]:

- a. Jasa, koleksi, dan fasilitas dapat dimanfaatkan secara maksimal. Investasi untuk semua perpustakaan terbilang sangat mahal. Hal ini disebabkan karena perpustakaan meliputi gedung, peralatan, fasilitas, koleksi, sumber daya manusia, dan lain sebagainya.
- b. Pemustaka dapat menjadi bukti dari kualitas jasa perpustakaan. Jika pemustaka merasa puas dan senang dengan kualitas jasa perpustakaan yang mereka dapatkan menjadi bukti yang bermanfaat untuk perkembangan perpustakaan kedepannya.
- c. Membaiknya kondisi perpustakaan menjadi magnet positif. Faktanya, hukum alam semesta selalu seimbang. Apabila kualitas perpustakaan seperti jasa, koleksi, fasilitas, dan sumber daya manusianya semakin baik, hal tersebut akan menjadi magnet positif dalam kehidupan. Biasanya banyak pihak lain yang menaruh perhatian akan perkembangan perpustakaan.
- d. Meningkatkan citra perpustakaan dan tenaga perpustakaan. Dengan semakin membaiknya kondisi perpustakaan, meningkatnya sifat mental positif tenaga perpustakaan, bertambahnya jumlah pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan, maka semakin baiklah citra perpustakaan tersebut.

Kepuasan pemustaka dapat dicapai ketika apa yang mereka dapatkan sesuai dengan harapan mereka. Dengan begitu, pemustaka yang puas akan terdorong untuk bersikap loyal dan selalu datang berkunjung ke perpustakaan. Pemustaka seperti itulah yang diharapkan oleh setiap perpustakaan. Hal ini berarti pengembangan yang ada dapat dimanfaatkan secara maksimal[13]. Banyak hal yang dapat mendukung tercapainya kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Tidak hanya keberadaan koleksi, tetapi juga tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka[11,12].

2.1.3 Pustakawan

Peran pustakawan dalam sebuah perpustakaan adalah sebagai media penyampai informasi dengan menggunakan berbagai program kemasan informasi melalui berbagai macam penyajian. Di dunia Pendidikan dan pengajaran, perpustakaan juga masih menjadi kebutuhan pokok bagi para pendidik dan peneliti. Tidak semua informasi yang dibutuhkan di dapat dengan mudah, terkait dengan sarana

pembelajaran dan juga sebagai mitra dalam memperoleh informasi dari ber macam-macam bidang ilmu pengetahuan, maka pustakawan menjadi mediator informasi yang sangat berperan penting[14].

Perpustakaan dikelola sesuai dengan tujuan penyelenggara sebuah pusat informasi. Komunikasi informasi kepada pemustaka saat ini melalui berbagai macam media yang tersedia. Pada peran inilah pustakawan di butuhkan agar informasi dapat sampai kepada pemustaka. Berbagai macam kemasan informasi diolah oleh pustakawan sehingga siap untuk di gunakan dan di dimanfaatkan dengan baik[13,14]. Tidak dapat dipungkiri peran seorang pustakawan dapat menjadi tolok ukur apakah informasi yang disampaikan bermanfaat atau tidak, sesuai dengan kebutuhan para pemustaka atau pengguna dan para pengunjung perpustakaan atau tidak[15].

Beberapa ketrampilan yang harus dimiliki seseorang yang berprofesi sebagai pustakawan sebagai berikut[15]:

- a. Pustakawan sebaiknya dapat berubah menyesuaikan keadaan yang menantang.
- b. Pustakawan adalah mitra intelektual yang memberikan jasanya kepada pemustaka. Jadi seorang pustakawan harus ahli dalam berkomunikasi baik lisan maupun tulisan dengan pemustaka.
- c. Seorang pustakawan harus selalu berpikir positif, sehingga dapat menularkan hal-hal positif juga kepada para pemustaka yang ditemui.
- d. Pustakawan tidak hanya ahli dalam mengkatalog, mengindeks, mengklasifikasi koleksi, akan tetapi harus mempunyai nilai tambah, karena informasi terus berkembang sesuai dengan perkembangan masa.
- e. Pustakawan sudah waktunya untuk berpikir kewirausahaan. Bagaimana mengemas informasi agar laku dijual dan layak pakai.
- f. Ledakan informasi yang pesat membuat pustakawan tidak lagi bekerja hanya antar sesama pustakawan, akan tetapi dituntut untuk bekerjasama dengan bidang profesi lain dengan tim kerja yang solid dalam mengelola informasi.

Jasa layanan digital perpustakaan pasti akan mengalami perubahan paradigma dengan adanya kemajuan teknologi dalam bidang teknologi informasi. Perubahan paradigma tersebut akan berakibat pada[14]:

- a. Prestasi perpustakaan tidak lagi diukur berdasarkan kekayaan koleksi dan jumlah pengunjung, melainkan dari jumlah orang-orang yang menggunakan layanan, walaupun mereka tidak datang secara langsung ke perpustakaan.
- b. Menyediakan fasilitas perpustakaan yang berteknologi tinggi, sehingga harus mengarahkan pustakawan pada penyediaan muatan informasi yang disajikan untuk pemustaka.

Pustakawan yang ada pada bagian pelayanan, karakteristik nya adalah sebagai berikut[14]:

- a. Kesopanan dan keramahan pustakawan dalam memberikan layanan, terutama untuk pustakawan yang berinteraksi langsung dengan pemustaka.
- b. Tanggung jawab yang besar dalam melayani pemustaka.
- c. Empati, wajar dan adil dalam memecahkan masalah dan mengatasi keluhan-keluhan yang diberikan oleh pemustaka.
- d. Profesionalisme pustakawan dibagian pelayanan dapat dicerminkan dari dalam diri pustakawan yang berpengetahuan luas, yaitu siap mengutamakan pelayanan, menyenangkan dan menarik, antusias dengan profesinya, ramah dan menghargai pemustaka, sangat sabar disaat berada ditengah kesulitan-kesulitan yang ada.

2.1.4 Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Pengaruh kualitas terhadap kepuasan adalah pelayanan yang berkualitas, hal itu dimulai dari kebutuhan pengguna dan berakhir pada tanggapan pengguna. Tanggapan pengguna terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh terhadap keunggulan suatu kualitas pelayanan dalam melayani pemustaka[12].

Untuk mencapai target yang dibutuhkan, pustakawan mempunyai peran yang sangat penting pada kualitas layanan perpustakaan. Salah satu tantangan bagi pustakawan adalah membangun perpustakaan perguruan tinggi. Saat ini, era globalisasi maupun kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah berpengaruh pada meningkatnya kompleksitas tuntutan sivitas akademik terhadap

layanan perpustakaan. Kualitas dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif (competitive advantage) [1,11].

Layanan perpustakaan yang berkualitas adalah upaya maksimal yang mampu diberikan oleh perpustakaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pemustaka sehingga tercapai suatu kepuasan (satisfaction). Evaluasi layanan perpustakaan berdasarkan sudut pandang pemustaka merupakan hal yang penting untuk dilakukan. Hal ini karena penerima layanan adalah pihak yang dapat menilai suatu layanan (service is in the eyes of beholder). Bagaimanapun, tanggapan pemustaka sangat penting untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan pustakawan. Khusus di bidang perpustakaan dan informasi, jenis penelitian evaluasi (evaluation research) sangat populer dan mengandung maksud meyakinkan orang lain maupun diri sendiri bahwa apa yang kita kerjakan memang patut dievaluasi. Tujuannya adalah untuk membangun dan memperbaiki loyalitas pemustaka, serta untuk mempertahankan citra perpustakaan sebagai penyedia informasi yang tidak akan mengecewakan pemustaka.

Kepuasan pemustaka merupakan ukuran penting kualitas layanan di perpustakaan. Persepsi pemustaka tampaknya telah diabaikan oleh manajemen perpustakaan di negara-negara berkembang. Penilaian kualitas pelayanan memberikan umpan balik yang penting bagi perpustakaan untuk menilai dan meningkatkan kualitas layanan kepada pemustaka. Tujuan dari penelitian kepuasan pemustaka adalah untuk mengembangkan alat ukur kepuasan pemustaka yang kredibel dan berlaku di perpustakaan.

2.1.5 Perpustakaan Digital

Perpustakaan digital awalnya dimunculkan dan dikembangkan melalui website. Situs download digital untuk E-Book, audiobook, musik, dan film juga dapat dibangun untuk perpustakaan umum, sekolah, dan institusi. Perpustakaan tradisional berfungsi sebagai dasar untuk perpustakaan digital. Perpustakaan tradisional telah ada sejak lama sebelum internet ditemukan; beberapa bahkan lebih tua dari internet itu sendiri. Project Perseus, Project Gutenberg, dan ibiblio adalah beberapa contohnya[2].

Perpustakaan digital menawarkan kemudahan bagi para penggunanya untuk mengakses sumber informasi elektronik dengan alat yang menyenangkan pada waktu

dan kesempatan yang terbatas. Pengguna tidak lagi terikat secara fisik pada jam layanan perpustakaan yang mengharuskan pengguna untuk hadir ke perpustakaan[15,16]. Disinilah perpustakaan digital sebagai alat dapat memfasilitasi dan memecahkan persoalan keterbatasan akses tersebut. Selain masalah-masalah di atas, kita juga harus mengetahui rambu-rambu atau peraturan yang berkaitan dengan alih media dari dokumen tercetak menjadi dokumen digital. Peraturan yang berkaitan dengan alih media ini adalah peraturan yang berkaitan dengan hak kekayaan intelektual (HaKI) atau intellectual property right, di antaranya undang-undang hak cipta yang dikenal dengan undang-undang nomor 19 tahun 2002 tentang hak cipta. Pembahasan masalah ini dirasa perlu agar dalam melakukan digitalisasi dokumen serta layanan dokumen digital yang kita lakukan kita tidak melanggar rambu-rambu yang ada[16].

Menurut Saleh, istilah library without wall, virtual library, digital library, ataupun virtual catalog (katalog maya) baik dalam pembicaraan sehari-hari maupun dalam literatur tidak terasa asing lagi[16]. Istilah tersebut saat ini sudah mulai akrab dengan sebagian pustakawan. Hal ini disebabkan karena beberapa tahun belakangan ini teknologi informasi dan telekomunikasi (TIK) atau yang dikenal dengan ICT (Information and Communication Technology) dan lebih spesifik lagi jaringan internet yang semakin merambah ke seluruh aspek kegiatan termasuk bidang perpustakaan[16].

Kehadiran perpustakaan digital ini diharapkan dapat menjadi solusi bagi perpustakaan konvensional yang biasanya mempunyai keterbatasan seperti yang disebutkan di atas, antara lain keterbatasan koleksi perpustakaan. Seperti yang diketahui bahwa koleksi merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan mutu layanan suatu perpustakaan. Hal ini karena koleksi pustaka adalah hal yang sangat penting bagi pemakai perpustakaan seperti dosen, mahasiswa, peneliti maupun masyarakat umum[16]. Salah satu pendukung ide tentang perpustakaan elektronik, yang menggambarkan ciri perpustakaan elektronik seperti:

- a. Memakai komputer untuk mengelola sumber daya perpustakaan,

- b. Menggunakan saluran elektronik untuk menghubungkan penyedia informasi dengan pemustaka yang membutuhkan informasi,
- c. Memanfaatkan transaksi elektronik yang dapat dilakukan dengan bantuan staf jika diminta oleh pemustaka,
- d. Memakai sarana elektronik untuk menyimpan, mengelola, dan menyampaikan informasi kepada pemustaka.

Pada dasarnya, perpustakaan digital sama saja dengan perpustakaan biasa, hanya saja memakai prosedur kerja berbasis komputer dan sumber daya digital. Perpustakaan Digital atau *digital library* menawarkan keringanan bagi para pemustaka untuk mengakses sumber-sumber elektronik dengan alat yang menyenangkan pada waktu dan kesempatan yang terbatas. Pemustaka bisa memanfaatkan sumber-sumber informasi tersebut tanpa harus terikat kepada jam operasional perpustakaan seperti jam kerja atau jam buka perpustakaan.

Istilah yang digunakan untuk perpustakaan digital (*digital library*) sering tertukar dengan perpustakaan elektronik (*e-library*), dan perpustakaan maya (*virtual library*) [2,15]. Digital Library belum didefinisikan secara jelas untuk dapat dijadikan standar atau referensi didalam dunia pendidikan. Menurut Saffady dalam jurnal Saleh “*Digital Library* 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.”

Menurut The Digital Library Federation (DLF) Perpustakaan Digital atau *digital library* adalah komunitas penyedia rangkuman dan ahli untuk menyeleksi, menyusun, menyediakan akses, menerjemahkan, menyebarkan, memelihara kesatuan, dan mempertahankan kesinambungan koleksi-koleksi dalam format digital sehingga selalu tersedia dan murah untuk digunakan oleh komunitas tertentu atau ditentukan[15,17].

Perpustakaan digital adalah perubahan baru dalam dunia perpustakaan yang memiliki begitu banyak keunggulan dan juga jauh lebih bermanfaat. Berikut adalah beberapa kelebihan - kelebihan perpustakaan digital, yaitu:

- a. Perpustakaan digital membawa perpustakaan kepada pengguna tanpa harus berkunjung langsung.
- b. Komputer dan gadget dapat dimanfaatkan untuk mengakses dan menjelajah atau dapat disebut dengan *browsing*.
- c. Informasinya dapat digunakan secara bersama – sama (*sharing*), tidak hanya satu orang saja yang mendapatkan informasi dari satu buah buku.
- d. Informasi yang tersedia sangat mudah untuk diupdate, sehingga para pengguna perpustakaan dengan mudah mendapatkan informasi – informasi dan pengetahuan yang terbaru.
- e. Informasi akan selalu tersedia sepanjang hari, sepanjang masa, sepanjang hayat dan bahkan selamanya dalam bentuk informasi terbaru.

Kelebihan perpustakaan digital jika dibandingkan dengan perpustakaan konvensional adalah sebagai berikut:

- a. Mengemati ruangan, Karena koleksi perpustakaan digital adalah dokumen-dokumen berbentuk digital, maka penyimpanannya akan sangat efektif.
- b. *Multiple access*, pemustaka dapat menggunakan sebuah koleksi buku digital yang sama, sehingga tidak perlu menunggu buku tersebut di kembalikan baru bisa di baca oleh pemustaka lainnya.
- c. Tidak dibatasi oleh ruang dan waktu, karena perpustakaan digital dapat di akses dari mana dan kapan saja selama pemustaka memiliki akses internet.
- d. Koleksi dapat berbentuk multimedia, koleksi perpustakaan digital tidak hanya bersifat teks atau gambar saja tetapi bisa berupa kombinasi antara teks, gambar, dan suara. Dan juga koleksi perpustakaan digital dapat menyimpan dokumen berupa film yang tentu saja tidak dapat digantikan dengan bentuk teks.
- e. Biaya lebih murah, dengan e-book yang bisa digandakan dengan jumlah yang tidak terbatas dan dengan biaya yang sangat murah, sehingga bisa saja di simpulkan bahwa dokumen elektronik tersebut biayanya sangat murah.

2.1.5.1. Tipe-tipe E-Library

Dilihat dari perkembangan dalam basis lingkungan web, ada 2 macam E-Library[2]:

- a. Berbentuk *hybrid library* atau perpustakaan campuran, yaitu perpustakaan dulunya berbentuk tradisional lalu berkembang dan bersamaan menggunakan web, menggunakan koleksi fisik (buku) dan koleksi digital (*E-Book*).

Pada awal dikembangkannya *hybrid library* sempat dijadikan sebagai batu loncatan untuk menjadi perpustakaan digital sepenuhnya, biaya menjadi faktor utama karena perpustakaan digital sepenuhnya sulit untuk di wujudkan kecuali seseorang mampu menghasilkan cara yang sangat murah untuk mendigitalkan seluruh item. *Hybrid library* dipandang sebagai langkah setengah jalan menuju perpustakaan digital sepenuhnya. *Hybrid library* didistribusikan, akan memiliki dampak pada bangunan perpustakaan. Hibridisasi bisa antar tempat dan jaringan atau antar materi cetak, nyata, ataupun elektronik[19].

Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, maka perpustakaan dan juga pusat informasi lainnya mengalami yang namanya pergeseran paradigma (pola) dalam sumber-sumber informasi, layanan, orientasi penggunaannya, dan juga tanggung jawab staf beserta sistem dari perpustakaan tersebut. *Hybrid library* adalah salah satu efek dari adanya pergeseran paradigma lama ke paradigma yang baru. *Hybrid library* merupakan bentuk perpaduan antara perpustakaan konvensional (tradisional) dan perpustakaan digital[20].

- b. Berbentuk *full digital library*, yaitu perpustakaan hanya mempunyai koleksi digital bahkan mungkin saja kalau perpustakaan tidak memiliki kantor dengan kata lain dijalankan hanya dalam web. Beberapa perpustakaan digital penting juga bertindak sebagai penyimpanan arsip bersejarah. Contoh: ePrint arXiv, dan Internet Arsip.

Digitasi perpustakaan merupakan salah satu jawaban terhadap pelayanan sirkulasi dan pelayanan informasi yang selama ini dikeluhkan masyarakat pengguna jasa perpustakaan. Hal ini tentunya dapat meng-eliminir image negatif terhadap perpustakaan yang selama ini barangkali identik dengan tempat yang kurang berperan dalam dunia informasi, menjadi sebuah tempat yang secara aktif memberikan layanan

informasi kepada penggunanya baik yang bersifat ilmiah, edukatif, rekreatif, ataupun banyak fungsi-fungsi lainnya.

2.1.5.2. Konsep Perpustakaan Digital

Terlepas dari keragaman definisi perpustakaan digital pada saat ini, maka dapat dirumuskan beberapa konsep utama yang bisa dijadikan sebagai pegangan dalam mewujudkan perpustakaan digital. Konsep tersebut dilihat dari beberapa komponen terkait dengan perpustakaan digital yang meliputi *content*, *user functionality*, *quality*, dan *architecture*[21].

Konsep *Content* mencakup data dan informasi dalam bentuk digital, konsep ini digunakan untuk mengumpulkan semua bentuk objek informasi. Objek informasi ini mewakili semua bentuk informasi seperti dokumen teks, gambar, dokumen suara, dokumen multimedia, termasuk games dan dokumen virtual, serta kumpulan data dan database. Dengan demikian, semua informasi yang disediakan oleh perpustakaan adalah dalam bentuk digital, dan perpustakaan hanya perlu menyediakan beberapa komputer sebagai media untuk mengakses semua content yang tersedia. Selain itu perpustakaan juga bisa memanfaatkan smartphone ataupun tablet, jika anggaran tidak memungkinkan untuk menyediakan banyak komputer[21].

Konsep *User* mencakup peran manusia sebagai pengguna, maupun benda mati (inanimate entities) yang berinteraksi dengan perpustakaan digital. Inanimate entities dalam hal ini terkait dengan aplikasi (software maupun hardware) yang digunakan untuk mengembangkan perpustakaan digital. Jika dijabarkan lebih lanjut, bahwa pengguna dan aplikasi yang digunakan akan selalu sejalan dalam mengakses perpustakaan digital. Oleh sebab itu, pengelola perpustakaan harus memilih aplikasi yang akan digunakan, dan disesuaikan dengan kemampuan yang dimiliki oleh pengguna dalam mengoperasikan aplikasi tersebut[18,19].

Konsep *functionality* merangkum layanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pengguna, berdasarkan kelompok ataupun perorangan. Layanan tersebut meliputi pencatatan objek informasi, pencarian, dan penelusuran informasi baru[21].

Konsep *quality* menggambarkan parameter yang bisa digunakan untuk menilai dan mengevaluasi koleksi (content) dan perilaku (behavior) perpustakaan digital, dan

juga untuk mengevaluasi layanan-layanan tertentu. Sebagaimana dalam perpustakaan tradisional selalu dilakukan evaluasi koleksi dan layanan yang diberikan, perpustakaan digital juga diminta untuk melakukan hal yang sama. Tujuannya ialah untuk mengetahui koleksi yang tidak dapat digunakan lagi, dan jika memungkinkan untuk segera dilakukan digital *preservation* (pelestarian materi digital). Dalam segi pelayanan ialah untuk melihat kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap pelayanan yang sudah diberikan[21].

Konsep *policy* mencakup peraturan yang digunakan untuk mengatur pengoperasian berbagai sistem perpustakaan digital dan sistem manajemen perpustakaan digital, dan juga peraturan yang dibuat untuk mengatur interaksi antara perpustakaan digital dengan pengguna, baik secara nyata maupun virtual. Contohnya, kebijakan mengenai hak cipta digital, privasi, hak pengguna, dan lain sebagainya[21].

Konsep *architecture* mengacu pada sistem perpustakaan digital dan menggambarkan pemetaan dari *functionality* dan *content* yang disediakan oleh perpustakaan melalui *hardware* dan *software*. Konsep *architecture* ini penting karena perpustakaan digital sering dianggap sebagai salah satu bentuk sistem informasi yang kompleks dan canggih, dan multi sistem operasi yang digunakan dalam perpustakaan digital selalu memberikan tantangan untuk melakukan penelitian[21].

2.1.5.3. Fitur Perpustakaan Digital

Pengamatan terhadap perpustakaan digital Indonesia yang ditemukan di internet menunjukkan bahwa perpustakaan digital memiliki beberapa fitur sebagai berikut[23]:

a. Fitur Keanggotaan.

Fitur ini merupakan fitur yang membatasi pengguna terdaftar dengan pengguna lainnya.

b. Fitur Pencarian.

Fitur pencarian memberikan kesempatan kepada pengguna untuk memperoleh informasi secara cepat dan tepat dengan menggunakan mesin pencari yang tersedia sebagai salah satu fitur dalam perpustakaan digital. Fitur ini

bermanfaat untuk mencari informasi di lingkup perpustakaan itu sendiri atau ke lingkup global sekalipun.

c. Fitur *link*

Fitur ini menghubungkan pengguna yang sedang menjadi tamu suatu perpustakaan digital ke perpustakaan digital/situs web lainnya. *Link* memberikan keuntungan bagi pengguna karena mereka tidak perlu mencari sendiri alamat terkait yang mungkin diperlukan untuk mendapatkan informasi sejenis yang dibutuhkan.

d. Fitur Dwi Bahasa

Fitur dwi bahasa memberikan kemudahan akses bukan saja bagi pengguna perpustakaan domestic yang memiliki kemampuan berbahasa Indonesia, tetapi juga pengguna internasional untuk mengakses dan memanfaatkan informasi yang tersedia dalam perpustakaan tersebut. Bahasa yang digunakan dalam perpustakaan digital adalah Bahasa Indonesia dan Inggris. Bahasa Indonesia ditujukan untuk pengguna domestik, sedangkan Bahasa Inggris diperuntukkan bagi pengguna internasional.

e. Fitur Artikel.

Fitur artikel perpustakaan digital bervariasi, mulai dari artikel yang sifatnya populer seperti warta hingga yang sifatnya ilmiah seperti hasil penelitian. Artikel tersebut biasanya merupakan artikel mengenai atau yang dihasilkan oleh Lembaga yang bersangkutan.

f. Folder dan Arsip.

Dalam perpustakaan digital, folder atau arsip digunakan untuk memindahkan file atau artikel yang biasanya bukan file terkini.

2.1.6 Metode DigiQual

DigiQUAL adalah metrik untuk mengevaluasi efektivitas layanan perpustakaan digital yang dibuat oleh Asosiasi Perpustakaan Riset dengan dukungan dari National Science Foundation. Proyek DigiQUAL memodifikasi dan menggunakan kembali protokol LibQUAL+® yang ada untuk menilai layanan yang

disediakan bagi komunitas pengguna program *National Science, Math, Engineering and Technology Education Digital Library* (NSDL)[4].

Kuesioner penelitian berpedoman pada aspek yang ada dalam metode DigiQUAL. Terdapat 12 dimensi yang akan dipertanyakan dalam kuesioner. Dimensi tersebut adalah accessibility and navigability, interoperability, collection building, resources use, evaluating collection, digital library as community (user, developers, reviews), copyright, role of federation, dan digital library sustainability[24].

Dimensi yang ada didalam metode DigiQUAL tersebut dapat dijabarkan lebih lanjut sebagai berikut[5,21]:

- a. Accessibility membahas kemudahan pengguna perpustakaan digital pada saat digunakan oleh pengguna. Seperti kemudahan yang di dapat hanya dengan mengunjungi website perpustakaan digital pengguna bisa mendapatkan buku, jurnal, artikel atau sumber – sumber pengetahuan lainnya.
- b. Navigability membahas mengenai kemampuan navigasi perpustakaan digital dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Navigasi diperlukan sebagai petunjuk agar pengguna dengan mudah mendapatkan apa yang di cari di dalam perpustakaan digital.
- c. Interoperability membahas mengenai penilaian kemampuan aplikasi pada perangkat yang digunakan. Pengguna dapat memberikan penilaian yang menurut pengguna tersebut sesuai dengan kemampuan aplikasi yang digunakan untuk mengakses perpustakaan digital.
- d. Collection Building terkait dengan pembangunan koleksi. Beberapa hal yang termasuk di dalamnya adalah pembaruan koleksi seperti koleksi penelitian dan koleksi lainnya serta pemeliharaan koleksi.
- e. 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.
- f. Evaluating Collection mengacu pada evaluasi koleksi perpustakaan digital. Berasal dari saran berbagai kelompok pengguna. Evaluasi koleksi dilakukan

untuk menjaga kualitas koleksi dan keberadaan perpustakaan dan juga dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna.

- g. 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.
- h. 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.
- i. 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.
- j. Digital Library Sustainability berkaitan dengan pengembangan perpustakaan. Setelah adanya evaluasi dan berjalannya suatu perpustakaan digital. Memperkuat peran dan fungsi perpustakaan. Dapat menjadikan perpustakaan lebih ramah lingkungan, adil secara social dan layak secara ekonomi.

Setelah adanya evaluasi dan berjalannya suatu perpustakaan digital. Penilaian kualitas layanan dibagi menjadi 3 penilaian yaitu sebagai berikut[5,22]:

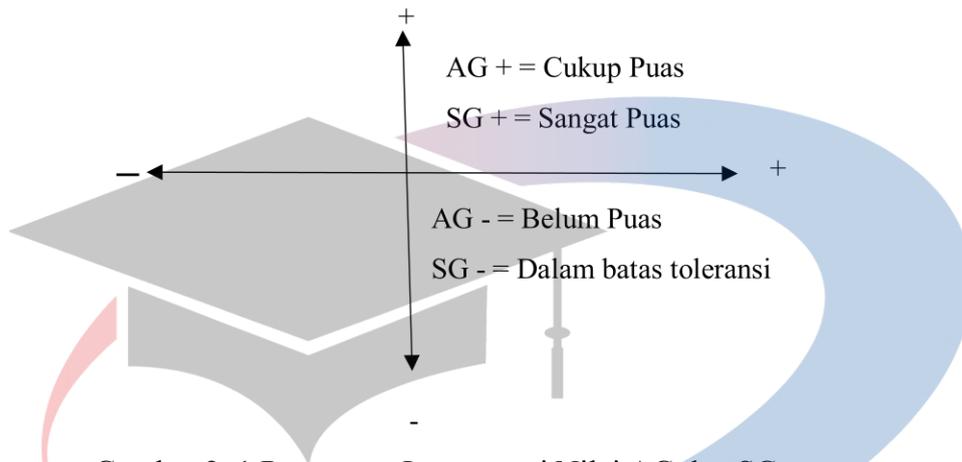
- a. Kategori harapan minimum yaitu informasi yang diberikan oleh pemustaka mengenai batas nilai layanan yang masih bisa diterima oleh pemustaka. Lebih sederhananya yaitu tingkat terendah layanan yang masih bisa diterima oleh pemustaka.
- b. Kategori harapan ideal atau harapan sesungguhnya yaitu informasi 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.

- c. Kategori persepsi atau kenyataan yang diterima yaitu informasi tentang kualitas layanan perpustakaan yang diterima oleh pemustaka.

Perhitungan evaluasi kualitas layanan adalah sebagai berikut:

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

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



Gambar 2. 1 Penentuan Interpretasi Nilai AG dan SG

Adequacy Gap (AG), merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (*perceived*) dikurangi harapan minimum (*minimum*) = $P - M$. Jadi AG itu akan bernilai positif, yang berarti responden “cukup puas” dengan persepsi $>$ harapan minimum ($P > HM$).

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*)” dengan persepsi $<$ harapan ideal ($P < HI$).

Zone of Tolerance, merupakan suatu wilayah (*area*) antara tingkat minimum yang bisa diterima dan tingkat harapan ideal (*desired*).

Perhitungan diantara nilai yang diberikan oleh pemustaka terkait 3 kategori yaitu: persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal. Prosedur analisis datanya bisa dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Menghitung total skor persepsi, total skor harapan minimum, dan total skor harapan ideal untuk setiap butir item pertanyaan.
- b. Menghitung skor persepsi, skor harapan minimum, dan skor harapan ideal untuk setiap butir pertanyaan.

- c. Membandingkan skor rata-rata persepsi (*perceived*), skor rata-rata harapan minimum (*minimum*), dan skor rata-rata harapan ideal (*desired*). Dengan demikian, akan diperoleh skor kesenjangan (*gap score*) untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan.

2.1.6.1. Penelitian Kuantitatif

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi layanan digital perpustakaan Sumatera Utara. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini menggunakan banyak angka, nilai dari pengumpulan data, pengartian terhadap data tersebut, serta tampilan dari hasilnya. Sederhananya penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan analisis angka didalamnya.

Kuisoner akan di buat dengan tiga aspek penilaian yaitu harapan minimum, harapan sesungguhnya, dan kenyataan yang diterima. Masing-masing penilaian akan diukur dengan skala likert. Skala likert yang digunakan memuat 5 nilai. Skor 1 merupakan skor terendah dan skor 5 merupakan skor tertinggi. Semakin besar angka penilaian maka nilai dimensi tersebut semakin baik menurut responden dan sebaliknya apabila nilai yang diberikan semakin kecil maka dimensi tersebut dinilai kurang baik atau sangat tidak baik menurut responden.

Data primer atau data tangan pertama, adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Jadi dalam penelitian ini digunakan data primer, yaitu hasil atau jawaban kuesioner yang diberikan oleh partisipan pengguna layanan digital perpustakaan Universitas Sumatera Utara.

2.2 Penelitian Terdahulu

Judul	Nama Penulis	Tahun terbit	Hasil Jurnal
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan	Andi Pandita	2017	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan

<p>Universitas Negeri Makassar</p>			<p>Universitas Negeri Makassar tergolong dalam kategori baik dengan skor presentase sebesar 79,16%. Sementara kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar tergolong dalam kategori besar dengan skor presentase sebesar 72,28%. Ada hubungan dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar sebesar 0,615 termasuk dalam kategori kuat, hal ini ditunjukkan dengan angka koefisien determinasi sebesar 37% dan sisanya 63% ditentukan faktor lain.</p>
<p>Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan iJateng Menggunakan Metode Digiqual</p>	<p>Purwaningsih, Athanasia Octaviani Puspita Dewi</p>	<p>2019</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan digital iJateng diukur</p>

		<p>menggunakan metode DigiQUAL. Jumlah responden penelitian berjumlah 89 responden. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan metode DigiQUAL. Jumlah dimensi yang dinilai berjumlah 12 dimensi. Penilaian terhadap kualitas layanan digolongkan menjadi 3 penilaian, yaitu harapan minimum, harapan sesungguhnya, dan kenyataan yang diterima, dilanjutkan dengan penghitungan adequacy gap dan superiority gap. Harapan minimum terendah adalah dimensi interoperability (5,63) dimensi ini membahas kemampuan aplikasi pada perangkat yang</p>
--	--	--

		<p>digunakan. Harapan minimum tertinggi adalah dimensi copyright (6,21) dimensi ini mengacu pada pengelolaan hak cipta pada perpustakaan digital. Harapan sesungguhnya tertinggi adalah dimensi digital library sustainability (7,36) dimensi ini membahas mengenai pengembangan perpustakaan digital. Harapan sesungguhnya terendah adalah dimensi digital library as community for users (6,96) dimensi ini membahas adanya fitur yang memfasilitasi interaksi para pengguna. Persepsi tertinggi adalah dimensi copyright (6,8) dimensi ini membahas mengenai pengelolaan hak cipta pada perpustakaan digital. Persepsi terendah adalah dimensi interoperability</p>
--	--	--

			(4,87) dimensi ini membahas mengenai kemampuan aplikasi pada perangkat yang digunakan. Dimensi yang dinilai sudah cukup memuaskan pengguna adalah dimensi copyright atau fitur pencarian dan untuk selebihnya kualitas layanan perpustakaan digital iJateng berada dalam zona toleransi atau masih dapat diterima oleh pengguna.
Usability Evaluation of Digital Libraries in Tehran Public Universities	Hossein Adabi Firozjah, Ali Jalali Dizaji, Mehdi Alipour Hafezi	2019	Evaluative Survey methodology was used for the survey applying measures of search, navigation, forms layout, contrast and scan ability, optimization, help, usage of windows and speed and errors through a questionnaire containing 36 questions. The research population included 124,800 undergraduate, Master and PhD students, from

		<p>three governmental universities of Sharif, Amirkabir and Tehran. Stratified random sampling method was applied to select 378 students as a sample which are 130 people in Tehran, Amirkabir 125 people and Sharif 123 people. For data analysis, SPSS software was used along with descriptive techniques as well as independent test and ANOVA where needed. The findings indicated that the criteria relating to the usability of digital libraries in the three Tehran governmental universities evaluated to be in relatively good condition and there is no significant difference between the digital libraries for the usability criteria. The results of this study suggest that according to the usability</p>
--	--	--

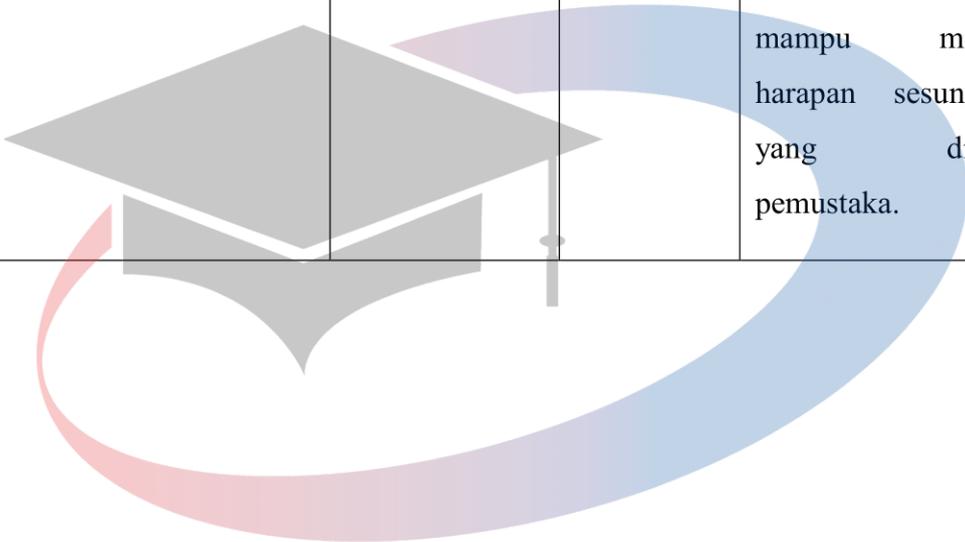
				of digital library design creates more willingly resort to this type of user to visit the library and the realization of the objectives of the parent organization provides.
Pengaruh Kualitas Digital Library Berdasarkan Metode Digiqual Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Eksplanatif Pengaruh Kualitas Digital Library Berdasarkan Metode DigiQual terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Telkom University)	Rika Yulianti	2017		Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas digital library berdasarkan metode DigiQual terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Telkom University, dan bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas digital library berdasarkan DigiQUAL terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Telkom University. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif bersifat explanatory dengan menggunakan sampel sebesar 310 orang sebagai responden dari populasi pengguna

		<p>Telkom University digital library. Data diperoleh melalui instrumen angket, observasi, wawancara dan studi kepustakaan. Untuk teknik analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda, hingga diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas digital library yang terdiri dari komponen kualitas layanan digital library, fungsional digital library, dan konten digital library berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Telkom University dengan elemen pencarian dan penelusuran (searching and browsing), pengorganisasian data</p>
--	--	---

				(data organization), hak cipta dan kemampuan berbagi (copyright and sharing), dan keberlanjutan (sustainability) dalam fungsional digital library sebagai faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pengguna Perpustakaan Telkom University digital library.
Evaluasi Layanan Menggunakan Libqual+ Perpustakaan Kota Depok	Kualitas dengan Metode di Umum	Nurfitriani Arfah	2017	Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas layanan berdasarkan aspek affect of service, pemustaka cukup puas dengan Gap Adequacy (GA) bernilai positif dengan skor 0,85 dan perpustakaan bernilai baik dengan Gap Superiority (GS) bernilai negatif dengan Skor -0,98. Berdasarkan aspek information control, pemustaka cukup puas dengan Gap

		<p>Adequacy (GA) bernilai positif dengan skor 0,73 dan perpustakaan bernilai baik dengan Gap Superiority (GS) bernilai negatif dengan Skor - 1,29. Berdasarkan Aspek library as place pemustaka cukup puas dengan Gap Adequacy (GA) bernilai positif dengan skor 1,36 dan perpustakaan bernilai baik dengan Gap Superiority (GS) bernilai negatif dengan Skor - 0,54. Kualitas layanan secara keseluruhan dari tiga dimensi LibQUAL+TM di Perpustakaan Umum Kota Depok menunjukkan bahwa Gap Adequacy (GA) yang bernilai positif dengan skor 0,98 menunjukkan pemustaka cukup pas atas kualitas layanan. Gap Superiorit: (GS)</p>
--	--	---

			berilai negatif dengan skor sebesar -0,93 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik dan berada dalam batas toleransi =one tolerance, namun belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya yang diinginkan pemustaka.
--	--	--	--



UNIVERSITAS MIKROSKIL