

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Peran perpustakaan di perguruan tinggi saat ini sangat erat kaitannya dengan kebutuhan mahasiswa di lingkungan perguruan tinggi. Perkembangan pendidikan saat ini menuntut peranan perpustakaan perguruan tinggi sebagai salah satu komponen dalam menunjang kesuksesan kegiatan pembelajaran.

Tuntutan bagi perpustakaan perguruan tinggi untuk menjawab tantangan saat ini cukup besar, sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Perpustakaan No.43 tahun 2007 yang menyebutkan bahwa Perpustakaan Perguruan Tinggi harus dapat melaksanakan amanat yang tercantum pada pasal 24:

- a. Setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi Standar Nasional Perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan.
- b. Perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki koleksi, baik jumlah judul maupun jumlah eksemplarnya, yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat
- c. Perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi
- d. Setiap perguruan tinggi mengalokasikan dana untuk pengembangan perpustakaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan guna memenuhi standar nasional pendidikan dan standar nasional perpustakaan.

Poll dan Boekhorst (2007) yang mengutip *The German Benchmarking Project BIX* menggariskan bahwa perpustakaan perguruan tinggi harus mampu merumuskan tujuan dengan mengacu pada kriteria sebagai berikut :

- a. Melakukan mediasi terhadap pemanfaatan informasi, yaitu melalui pengadaan koleksi yang mendukung kegiatan pembelajaran,

pengajaran, dan penelitian. Selain itu perpustakaan perguruan tinggi juga berperan dalam memandu pengguna dalam memanfaatkan literatur yang ada di perpustakaan melalui database perpustakaan atau *website*. Perpustakaan perguruan tinggi juga harus dapat mengorganisasikan distribusi informasi secara cepat melalui akses *online* untuk dokumen-dokumen yang sulit diakses dari jarak jauh.

- b. Memproduksi dan menjaga sumber informasi dengan menawarkan infrastruktur untuk penerbitan elektronik. Perpustakaan juga bertugas melakukan dokumentasi dan perawatan koleksi cetak dan elektronik yang ada di institusi masing-masing. Selain itu, perpustakaan juga bertugas melakukan pengindeksan, digitalisasi, dan mempromosikan koleksi yang dimilikinya di lingkup lokal, nasional, dan internasional.
- c. Mendukung pengajaran dan pembelajaran dengan menawarkan tempat bagi individu maupun kelompok yang ingin menggunakan fasilitas perpustakaan. Perpustakaan juga bertugas mendukung online dan pengajaran berbasis multimedia. Selain itu, perpustakaan juga bertugas melakukan pengajaran literasi informasi melalui modul pengajaran dan layanan bantuan.
- d. Mengelola layanan secara efektif dengan mengembangkan dan merawat teknologi yang inovatif, selain itu, perpustakaan juga menggunakan metode manajemen yang memadai secara efektif dan efisien. Perpustakaan juga berperan dalam melatih dan mengembangkan kompetensi pustakawan di lingkungannya dan melakukan kerjasama secara lokal, nasional, dan internasional. (Poll & Boekhorst, 2007, p.17).

Sebagai penyedia sarana informasi di lingkungan perguruan tinggi, maka fokus utama perpustakaan perguruan tinggi adalah pengguna di lingkungan perguruan tinggi, yaitu peneliti, mahasiswa, dosen dan penyelenggara perguruan tinggi. Ketiga komponen ini memberikan pengaruh besar terhadap eksistensi perpustakaan di lingkungan perguruan tinggi.

Fokus utama perpustakaan perguruan tinggi tidak dapat dilepaskan dengan mahasiswa di lingkungan perguruan tinggi. Keberadaan mahasiswa di perpustakaan perguruan tinggi merupakan faktor yang menjadi alasan perpustakaan untuk terus eksis dalam menyediakan layanannya. Line (1990), mengutip Thomson (1990) mengatakan bahwa :

”Thought students are not the only reason for the long hours we keep our libraries open, students are the most vociferous in demanding long hours. They greatly occupy us also in terms of the large number of general enquiries we handle, and they are the largest consumers of the most basic levels of any reference service we offer (Line, 1990, p. 14).”

Kutipan di atas menunjukkan bahwa mahasiswa merupakan pengguna perpustakaan yang paling aktif menggunakan layanan perpustakaan. Dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merupakan salah satu faktor yang membuat perpustakaan terus mempertahankan eksistensinya di lingkungan perguruan tinggi

Sebagai organisasi yang secara operasional berada di bawah naungan institusi perguruan tinggi, perpustakaan perguruan tinggi sangat tergantung pada kebijakan strategis dan pendanaan institusinya. Oleh karena itu, peran strategis perpustakaan akan selalu berjalan beriringan dengan kebijakan institusi secara umum.

Kegiatan operasional perpustakaan akan sangat bergantung pada kemampuan perpustakaan menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh mahasiswa. Ketersediaan sarana dan prasarana di perpustakaan akademik sangat beragam, dan ditentukan oleh kemampuan lembaga induk dalam mendukung kebutuhan perpustakaan. Eberhart (2006) mengutip *The Association of College and Research Libraries* (2004) menyebutkan standar sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan akademik, mencakup :

1. Pengukuran Internal
 - a. Rasio volume koleksi dengan total jumlah mahasiswa
 - b. Rasio penambahan volume koleksi per tahun dengan total jumlah mahasiswa
 - c. Persentase jumlah anggaran perpustakaan yang tersedia, mencakup

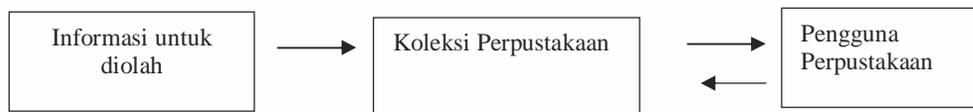
- anggaran koleksi, sumber daya manusia, dan infrastruktur teknologi)
- d. Rasio jumlah sumber daya manusia di perpustakaan dengan jumlah mahasiswa
 - e. Rasio jumlah ruang di perpustakaan yang digunakan dengan jumlah mahasiswa
 - f. Rasio jumlah mahasiswa yang menghadiri sesi tutorial penggunaan jasa perpustakaan dengan jumlah populasi yang ditargetkan
 - g. Rasio jumlah kursi perpustakaan dengan jumlah mahasiswa
 - h. Rasio jumlah komputer yang ada di perpustakaan dengan jumlah mahasiswa
2. Pengukuran eksternal
- a. Rasio jumlah transaksi peminjaman dan pengembalian dengan jumlah mahasiswa
 - b. Rasio jumlah peminjaman antar perpustakaan dengan jumlah mahasiswa
 - c. Rasio jumlah peminjaman antar perpustakaan antara koleksi yang dipinjam dan dipinjamkan
 - d. Rasio jumlah pertanyaan referensi per minggu dengan jumlah mahasiswa (Eberhart, 2006, p.18).

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan akademik harus mampu merumuskan dan memetakan kemampuan dan sumber daya yang dimiliki dengan kebutuhan mahasiswa. Semakin tinggi target yang ditetapkan, maka akan semakin tinggi ekspektasi pengguna terhadap perpustakaan yang dapat diwujudkan.

Sebagai salah satu sarana penunjang pembelajaran, perpustakaan memiliki peran yang dominan dalam proses pembelajaran di perguruan tinggi. Dalam model pendidikan modern, perpustakaan berperan aktif memenuhi tujuan dari siswa dalam menjalankan proses pembelajaran. Menurut Nagata, Toda dan Kytömäki (2004, p.2), perpustakaan dimanfaatkan salah satu unsur pendukung bagi mahasiswa dalam mencapai output akademis yang mereka inginkan.

Salah satu peran utama perpustakaan di perguruan tinggi adalah sebagai

organisasi yang berperan dalam mendistribusikan informasi kepada pengguna perpustakaan.



Bagan 1.2 Alur Informasi

Perpustakaan memiliki peran sentral dalam mendistribusikan informasi kepada pengguna perpustakaan. Tabel di atas menunjukkan bahwa perpustakaan bertugas menjaring informasi dan menghimpunnya di perpustakaan. Dalam bagan di atas, perpustakaan memegang otoritas dalam distribusi informasi. Informasi tersebut harus dapat dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan, melalui mekanisme distribusi secara dua arah dari pengguna kepada perpustakaan melalui proses peminjaman dan pengembalian.

Hal senada juga diungkapkan Brophy (2000) yang mengutip pendapat Buckland (1988). Perpustakaan berperan sentral dalam pemanfaatan sumber informasi hingga menghasilkan sumber informasi yang baru. Menurut Buckland (1988), proses distribusi informasi di perpustakaan dapat digambarkan dalam alur berikut (Brophy, 2000, p.43)



Bagan 2.2 Proses distribusi informasi di perpustakaan

Bagan di atas menggambarkan koleksi yang tersedia di perpustakaan dikelola secara sistematis dan didistribusikan sesuai dengan prosedur yang ada di perpustakaan. Setiap sumber informasi yang masuk ke perpustakaan akan melalui mekanisme input yaitu pengadaan bahan pustaka, lalu setelah itu melalui proses penyiapan sumber informasi dan mekanisme layanan (alur proses) dan akhirnya dimanfaatkan oleh pengguna (*output*). Sumber informasi yang telah dimanfaatkan oleh pengguna lalu akan menghasilkan efek dan pengaruh pada pengguna(keluaran).

Perpustakaan akademik di tengah pertumbuhan akses informasi memiliki

kecenderungan di mana ruang informasi menjadi tidak terbatas dan informasi berada dalam jaringan yang sangat kompleks. Peran perpustakaan akademik pada situasi ini adalah menghimpun dan menginventarisir sebanyak mungkin sumber informasi yang tersedia termasuk informasi yang dimanfaatkan dengan fasilitas akses jaringan. Menurut Brophy (2000, p.45), ketersediaan koleksi di perpustakaan secara jangka panjang harus didukung melalui kegiatan pengumpulan informasi yang tersedia dalam jejaring informasi termasuk kemampuan perpustakaan memfasilitasi pengguna dari jarak jauh melalui fasilitas *distance learning* (pembelajaran jarak jauh).

Distribusi informasi yang ada di lingkungan akademik akan sangat bergantung pada peranan perpustakaan akademik. Penyediaan layanan dan jasa informasi kepada pengguna akan mengoptimalkan peranan pengguna dalam memanfaatkan informasi yang ada di lingkungan perpustakaan akademik.

Konsep dasar perpustakaan akademik sesungguhnya merupakan layanan (Brophy, 2000, p.47), di mana perpustakaan merupakan saat ini tidak hanya berperan dalam menyimpan dan mendistribusikan informasi secara fisik, namun juga berperan dalam penyediaan akses terhadap sumber informasi yang ada di perpustakaan.

Menurut Brophy (2000, p.48), perpustakaan akademik juga saat ini menggunakan model *hybrid* dalam penyediaan akses informasi, adapun layanan yang dapat disajikan adalah :

1. *Online Public Access Catalog* (OPAC) yang dapat diakses dari tempat tertentu
2. Pendistribusian koleksi kepada pengguna dengan pelbagai alternatif pengiriman
3. Penyediaan ruang untuk kebutuhan belajar, termasuk penyediaan akses komputer, fotokopi, dan pencetakan dokumen.
4. Layanan rujukan informasi, seperti layanan pencarian koleksi, dan kemas ulang informasi.
5. Layanan bantuan, seperti dukungan untuk program penelitian dan penyediaan jasa untuk kegiatan akademik.

6. Pengembangan kemampuan pengguna, termasuk di dalamnya pengembangan kemampuan pengguna dalam menelusuri informasi.
7. Layanan khusus yang diadakan oleh perpustakaan, misalnya layanan penelusuran arsip berharga bagi peneliti dan alumni.

2.2.Layanan perpustakaan

Di dalam dunia pemasaran, istilah layanan sangat erat kaitannya dengan penyediaan jasa dan produk kepada konsumen. Menurut Kotler (1996, p.7), layanan adalah suatu kegiatan atau kelebihan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang secara fisik bersifat *intangibile* (tidak dapat disentuh) dan tidak berujung kepada kepemilikan akan sesuatu. Menurut Gronross (2001, p.1), layanan adalah sebuah proses, bukan merupakan benda. Layanan juga merupakan proses interaktif antara penyedia jasa dan pelanggan. Dalam pengertian ini, layanan adalah sesuatu yang bersifat abstrak dan tidak dapat dibuktikan dengan penunjukan sifat fisik atau kebendaan tetapi bersifat emosional atau psikis.

Karakteristik *intangible* dari layanan ini melekat dalam aspek psikis pelanggan. Layanan adalah sesuatu yang bersifat tidak paralel antara satu pihak dengan pihak yang lain. Artinya, layanan yang dialami oleh satu pihak tidak akan dinilai sama persis oleh pihak yang lain. Menurut Fitzimmons (2003, p.5), layanan adalah sesuatu yang bersifat fana, pengalaman seseorang yang kasat mata, yang dilakukan terhadap seorang pelanggan dalam konteks produksi dan jasa. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan akan selalu bersifat subjektif dan tidak seragam antar konsumen yang menikmati layanan yang sama. Konsumen akan mengalami suatu layanan berdasarkan apa yang dialami dan menilai aktivitas tersebut berdasarkan persepsi yang dia miliki. Konsumen dalam konteks layanan ini juga bersifat aktif, artinya menerima dan mencatat impresi yang diperoleh dalam ingatannya untuk dinilai dan pada saat tertentu disampaikan kepada khalayak umum.

Sebagai organisasi yang berfungsi dalam penyediaan layanan informasi, maka perpustakaan harus memiliki fokus terhadap persepsi dan harapan pengguna. Kualitas jasa di mata pelanggan menghubungkan harapan pelanggan

dengan performa yang diberikan oleh perpustakaan. Menurut Cronin dan Taylor (1992), layanan dapat disimpulkan sebagai *gap* (jarak) kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan dengan harapan pengguna terhadap layanan perpustakaan. Keduanya juga menegaskan bahwa konsep layanan terletak pada perilaku atau respon yang diberikan pengguna perpustakaan terhadap layanan yang diperoleh.

Sebagai organisasi yang berperan dalam memberikan layanan, karakteristik layanan perpustakaan dibentuk berdasarkan opini pengguna perpustakaan terhadap layanan perpustakaan. Gronroos (1984) menyebutkan ada dua dimensi layanan yang terdapat di perpustakaan :

1. Dimensi kualitas teknis, yaitu dimensi keluaran jasa yang diberikan kepada pelanggan
2. Dimensi kualitas fungsional, yaitu dimensi proses yaitu bagaimana proses layanan berlangsung di perpustakaan

Saxena (2000, p.1) membagi dimensi kualitas fungsional ke dalam dua dimensi kualitas yaitu manusia dan infrastruktur. Menurut Saxena, dimensi kualitas manusia terdiri atas faktor:

- a. Kompetensi
- b. Kualitas dalam menyampaikan jasa
- c. Penghormatan
- d. Kecekatan
- e. Keandalan
- f. Kemampuan dalam mengakses
- g. Kemampuan memahami pengguna
- h. Kemampuan komunikasi
- i. Kebijakan terhadap personal
- j. Budaya kerja

Sedangkan dimensi infrastruktur terdiri atas :

- a. Metodologi yang dipilih dalam pengembangan
- b. Perangkat-perangkat investasi yang dipilih
- c. Tampilan fisik bangunan dan interior

- d. Sarana komunikasi
- e. Keamanan dan akses
- f. Proses yang ditempuh untuk menyampaikan keluhan
- g. Proses audit terhadap kualitas jasa

Perpustakaan memandang bahwa layanan dan kualitas adalah dua unsur yang tidak dapat dipisahkan. Aktivitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan akan bermuara kepada penilaian kualitas oleh pengguna. Crawford dan Gorman (1995, p.12) mengatakan bahwa konsep layanan perpustakaan adalah fokus pada kualitas, dan keinginan untuk meningkatkan kemampuan layanan dan keinginan untuk memenuhi harapan pengguna. Dalam hal ini, perpustakaan memandang bahwa layanan yang diberikan semata-mata bukan merupakan rutinitas atau pekerjaan, tetapi upaya optimal untuk memperoleh umpan balik dan penilaian dari pengguna lalu memanfaatkan penilaian tersebut sebagai standar yang harus dicapai.

Kualitas merupakan persepsi positif dari suatu kegiatan yang berkembang sejak lama. Interaksi antara kualitas dan penilaian konsumen telah melahirkan sejumlah pemahaman dan konsep baru tentang kualitas. Menurut Feigenbaum (1983), kualitas didefinisikan sebagai segala hal yang dikatakan oleh konsumen terhadap suatu produk dan jasa. Menurut Jordan (1998) yang mengutip Brophy (1993), kualitas merupakan *“the closest fit to users needs that resources permit”*, yaitu suatu nilai yang paling mendekati dari apa yang dimiliki oleh perpustakaan yang diinginkan oleh pengguna (Jordan, 1998, p.15). Menurut Brophy (2000) yang mengutip Nunan dan Calvert (1992), makna kualitas ditentukan oleh konteks di mana kualitas itu dibicarakan. Keduanya mencontohkan kualitas dalam kaitannya dengan kinerja, maka kualitas bermakna sebagai sarana evaluasi dalam studi perbandingan, apabila dikaitkan dengan mahasiswa dan perguruan tinggi, maka kualitas menyoroti mahasiswa dan alumni sebagai produk dari proses pendidikan, dan apabila menyangkut manajemen kualitas, kualitas adalah strategi yang dibuat untuk meningkatkan kualitas. Selain dari konteks, kualitas juga dapat dipandang dari berbagai sudut pandang. Menurut Garvin (1988), dalam hal ini ada 3 sudut pandang yang diterapkan terhadap layanan perpustakaan:

1. Sudut pandang transendental (bahwa nilai dari akan kualitas selalu ada).
2. Sudut pandang produk (kualitas dilihat dari output berupa produk yang memenuhi standar).
3. Sudut pandang pengguna perpustakaan (kualitas dilihat dari apa yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan).

Poll dan Boekhorst (2007) mengutip Brophy (2004) mengklasifikasikan beberapa aspek yang menjadi acuan standar kualitas layanan perpustakaan, yaitu :

1. *Performance*, artinya setiap layanan perpustakaan memiliki tujuan tersendiri.
2. *Features*, artinya karakteristik tambahan yang melengkapi tujuan perpustakaan.
3. *Reliability*, artinya konsistensi perpustakaan dalam memberikan layanan.
4. *Conformance*, artinya layanan perpustakaan ditetapkan berdasarkan standar yang ada.
5. *Durability*, artinya layanan berlangsung secara berkelanjutan dalam periode yang lama.
6. *Serviceability*, artinya ketersediaan sarana bantuan bagi pengguna dalam mengadukan ketidaknyamanan layanan.
7. *Aesthetics*, artinya layanan perpustakaan didukung oleh tampilan infrastruktur perpustakaan yang menarik.
8. *Usability*, artinya kemudahan dalam mengakses layanan perpustakaan.
9. *Assurance*, artinya kemampuan dan pengetahuan pustakawan dalam memberikan pelayanan secara baik.
10. *Courtesy*, artinya keramahan sikap pustakawan dalam memberikan layanan.
11. *Communication*, artinya kemampuan berbicara pustakawan dalam memberikan pustakawan.
12. *Speed*, artinya kecepatan layanan yang diberikan.

13. *Variety of services offered*, artinya pilihan ragam layanan perpustakaan yang diberikan.
14. *Perceived quality*, artinya pendapat pengguna terhadap layanan (Poll dan Boekhorst, 2007, p.14).

Penilaian pengguna terhadap kualitas merupakan esensi terpenting dalam mengetahui tingkat kualitas yang dimiliki oleh perpustakaan. Dalam Stevenson (1997, p.169) kualitas merupakan ukuran terhadap suatu hal yang baik atau yang buruk. Pengertian ini mengindikasikan bahwa kualitas merupakan sesuatu yang bersifat subjektif dimana sudut pandang seseorang akan mempengaruhi penilaian kualitas secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa suatu jasa dan produk hanya dapat dinilai berdasarkan pendapat dari konsumen semata dan tidak bisa diklaim secara sepihak oleh pemilik produk atau jasa.

Pengukuran terhadap standar dan kualitas layanan perpustakaan sangat beragam. Beberapa pedoman terus berkembang dan bermunculan seiring dengan semakin tingginya kebutuhan akan kualitas layanan yang diinginkan oleh pengguna. Salah satu term yang juga berperan dalam mengukur kualitas layanan melalui konsep *quality assurance*. Dalam konsep ini kualitas ditentukan berdasarkan standar yang telah ditentukan oleh masing-masing organisasi. Dengan konsep *quality assurance*, setiap organisasi bertugas merumuskan standar kualitas yang diinginkan dan mungkin dicapai. Konsep kualitas ini berkaitan erat juga dengan *Total Quality Management*, dimana kualitas harus dapat diaplikasikan ke semua lini yang ada dalam organisasi (*International Encyclopedia of Information Science*, 2003).

Poll dan Boekhorst (2007) mengutip *International Standard 11620* mengisyaratkan bahwa pengukuran kualitas dan performa perpustakaan dapat dilakukan dengan mendeskripsikan indikator-indikator sebagai berikut :

1. *Informative*, artinya pustakawan harus dapat membantu pengguna dalam menghadapi permasalahan dan melakukan tindakan yang perlu untuk membantu.
2. *Reliable*, artinya kualitas layanan perpustakaan harus dijalankan secara konsisten.

3. *Valid*, artinya melakukan pengukuran terhadap aspek-aspek yang penting
4. *Appropriate*, artinya kesesuaian antara prosedur kerja perpustakaan dengan lingkungan kerja.
5. *Practical*, artinya layanan perpustakaan harus dapat diakses secara mudah dan dapat dipahami, sesuai dan masuk akal dengan usaha yang dilakukan oleh pustakawan, kualifikasi staf, biaya operasional dan waktu yang dihabiskan oleh pengguna dalam mengakses layanan.
6. *Comparable*, artinya melakukan perbandingan antar perpustakaan berdasarkan kesamaan misi, struktur, dan karakteristik pengguna. (Poll, Boekhorst, 2007, p.21).

Dalam dunia bisnis, kualitas tidak dapat dipisahkan dari peranan *top management*. Di dalam organisasi, *top management* memegang peranan penting terhadap kualitas yang berjalan. *Top management* berfungsi secara penuh mengontrol jalannya organisasi dan mengevaluasi kekurangan yang ada di dalamnya. Menurut Jordan (1998) yang mengutip pendapat Hill (1991), komitmen penuh *top management* terhadap kualitas adalah melalui peranan *top management* dalam memegang penuh kendali terhadap prioritas kualitas yang diinginkan, membuat sistem dan prosedur yang harus diikuti oleh setiap personil di organisasi dan memberikan panduan kepada bawahannya sebagai teladan (Jordan, 1998, p.16). Hal ini menjadikan kualitas di dalam organisasi tidak hanya berjalan sebagai fungsi personal, tetapi menjadi simbol dan tata aturan yang melekat di dalam keseluruhan organisasi.

Standar kualitas yang dijalankan oleh organisasi harus merupakan suatu kecenderungan umum yang berkembang di masyarakat. Standar yang dijalankan harus memperoleh penilaian dan pertanggungjawaban dari badan atau standar yang berlaku seperti ISO 9001:2008. Dalam ISO, kualitas merupakan konsep relatif yang berlandas pada persyaratan yang berlaku pada sebuah organisasi. Selain itu, kualitas juga merupakan pertanyaan terhadap suatu derajat atau nilai. Dalam pandangan ISO, kualitas menjadi pertanyaan bagi sebuah organisasi, bagaimana standar yang dibangun mampu memenuhi persyaratan-persyaratan

yang diinginkan.

Menurut Jordan (1998) yang mengutip pendapat Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), penerapan kualitas harus mengacu pada dimensi kualitas yang pengguna, dalam hal ini dijabarkan dalam standar evaluasi kualitas berupa :

1. *Tangibles*, yaitu tampilan fisik dari fasilitas yang tersedia, kelengkapan prasarana, personil, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk menampilkan layanan secara akurat dan meyakinkan.
3. *Responsiveness*, yaitu keinginan untuk menolong pelanggan dan memberikan layanan secara cepat.
4. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kesopanan pemberi layanan serta kemampuan mereka dalam menyampaikan layanan secara terpercaya dan meyakinkan. (Jordan, 1998, p.17)

Menurut Crawford dan Gorman (1995), kualitas layanan dapat diukur dengan mengetahui apa yang diharapkan oleh pengguna secara keseluruhan. Keduanya menyebutkan bahwa harapan akan mampu memberikan penilaian nyata terhadap persepsi kualitas yang dibangun oleh perpustakaan dengan kenyataan di lapangan.

Di lingkungan perguruan tinggi, penilaian kualitas akan sangat berpengaruh pada pendapat dan pengalaman sivitas akademik, dalam hal ini adalah mahasiswa. Persepsi kualitas di perguruan tinggi menurut Green dan Harvey (1993) dapat dirumuskan dalam beberapa hal :

1. Standar yang tinggi
2. Konsistensi
3. Kemampuan dalam menentukan tujuan
4. Memiliki nilai material
5. Sebagai sarana perubahan

Menurut Laughlin dan Wilson (2008), pengalaman pengguna dalam memperoleh layanan di luar perpustakaan juga akan mempengaruhi penilaian mereka terhadap kualitas layanan perpustakaan. Keduanya menggambarkan bahwa harapan pengguna terhadap layanan perpustakaan dapat digambarkan

sebagai berikut :

1. Pengguna menginginkan informasi yang akurat dan terbaru
2. Pengguna menginginkan kenyamanan dengan layanan 24 jam non-stop
3. Pengguna menginginkan layanan yang bersifat eksklusif
4. Pengguna menginginkan layanan yang terpercaya
5. Pengguna menginginkan layanan berkualitas tinggi dengan lingkungan yang nyaman

Jordan (1998, p.25) mengutip *The Joint Funding Councils Ad-hoc Group on Performance Indicators for Libraries* (1995) tentang persepsi kualitas secara internal juga dapat dilihat dengan mengukur performa perpustakaan berdasarkan lima indikator performa yang dirumuskan oleh:

1. Keserasian antara visi, misi, tujuan pokok dan perencanaan strategis perpustakaan dengan institusi induk dan perpustakaan itu sendiri.
2. Mekanisme pengembangan sumber daya yang dibuat oleh institusi dalam membantu pengembangan layanan perpustakaan.
3. Iklim akademik dan proses perencanaan penelitian serta hasil yang dicapai
4. Hubungan baik antara penyedia layanan dan pengguna
5. Audit internal dan mekanisme audit

Dari rumusan di atas, dapat dipahami bahwa ukuran kualitas di perguruan tinggi ditentukan oleh faktor internal pengelola, yaitu kemampuan perguruan tinggi dalam mengelola sumber daya dan rencana pengembangan yang mampu menunjukkan daya saing dengan perguruan tinggi lainnya.

Berdasarkan pengertian di atas, maka penulis berpendapat layanan dan kualitas merupakan sesuatu yang harus dibuktikan melalui pendapat kolektif pengguna, dalam hal ini berupa pengalaman dan pendapat pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Selain peranan *top management*, hubungan antara kualitas dan personal di dalam organisasi dapat dideskripsikan di dalam tugas dan wewenang masing-masing personal. Menurut Bluck (1996), sebuah organisasi harus merupakan kumpulan dari individu yang memiliki kepentingan yang sama berdasarkan

kemampuan kerja yang dimiliki. Persepsi kualitas di dalam organisasi ini menunjukkan bahwa personil harus memiliki pandangan yang sama terhadap tujuan organisasi serta memahami tugas dan wewenang masing-masing.

Dalam perspektif kualitas, pengguna melakukan penilaian perpustakaan secara keseluruhan menurut apa yang dialaminya bersama personil perpustakaan. Menurut Adair (1987, p.95), tim dalam hal ini adalah sekelompok individual yang memiliki tujuan yang sama dimana pekerjaan dan kemampuan masing-masing personil saling melengkapi. Dari uraian tersebut, penulis menyimpulkan bahwa kemampuan kerja sama personil di perpustakaan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas layanan secara keseluruhan.

2.3. Pengguna Perpustakaan

Eksistensi perpustakaan tidak dapat dilepaskan dari keberadaan pengguna. Peran pengguna dalam memberikan umpan balik dan saran terhadap layanan perpustakaan akan memberikan acuan bagi perpustakaan dalam mengembangkan layanan dan infrastruktur.

Menurut Brophy (2000) yang mengutip European Forum for Quality Management (EFQM), sebuah organisasi dapat mengadopsi model "*business excellence*" yang memfokuskan pengguna dalam memberikan penilaian terhadap layanan perpustakaan. (Brophy, 2000, p.56). Menurut EFQM, model ini dapat menunjukkan efek yang terjadi terhadap organisasi dan lingkungannya berdasarkan kepuasan pihak-pihak yang berada di sekitarnya. Dari pendapat ini, dapat disimpulkan bahwa peranan pengguna sebagai salah satu pihak yang berada dalam lingkup perpustakaan akan memberikan efek terhadap keberlangsungan perpustakaan.

Sebagai organisasi yang terus berkembang, perpustakaan akan banyak berhadapan dengan berbagai pihak dan kepentingan. Hal ini disampaikan oleh Brophy (2000, p.56) bahwa tugas perpustakaan adalah menanggung tanggung jawab terhadap komunitasnya, dalam hal ini adalah pengguna. Brophy mengatakan bahwa kelompok pengguna perpustakaan dapat dikategorikan :

1. Mahasiswa *undergraduate*

2. Mahasiswa *postgraduate*
3. Mahasiswa peneliti
4. Staf pengajar
5. Staf peneliti
6. Pihak manajemen kampus
7. Alumni
8. Anggota komunitas bisnis lokal
9. Anggota organisasi lokal
10. Pemerintah
11. Badan pendanaan kampus
12. Anggota dari komunitas perpustakaan lokal
13. Komunitas peneliti nasional dan internasional
14. Komunitas perpustakaan nasional dan internasional
15. Pustakawan dan profesional di bidang informasi

Berbagai macam kelompok pengguna ini memiliki kepentingan yang berbeda-beda terhadap perpustakaan. Setiap kelompok pengguna merefleksikan harapan dan opini terhadap layanan perpustakaan yang mereka inginkan atau pernah mereka dapatkan. Perpustakaan harus dapat menjadikan pengguna perpustakaan sebagai fokus dalam penyediaan layanan. Hal ini disampaikan oleh Montanelli dan Stenstrom (1999, p.83) bahwa upaya perpustakaan dalam menjadikan layanan perpustakaan dapat dinilai baik oleh pengguna adalah dengan memahami bahwa kebutuhan pengguna terhadap perpustakaan sangat beragam sesuai dengan kelompok dan harapan yang mereka inginkan.

2.4. Mahasiswa sebagai pengguna

Perpustakaan akademik memiliki hubungan yang erat dengan mahasiswa. Tingginya aktivitas akademik di sebuah perguruan tinggi akan meningkatkan frekuensi kunjungan dan pemanfaatan layanan di perpustakaan. Hal ini akan menciptakan interaksi yang kuat antara perpustakaan dengan mahasiswa.

Dalam memanfaatkan layanan perpustakaan, mahasiswa akan berusaha untuk memperoleh informasi yang diinginkan melalui jenis layanan yang

ditawarkan. Berdasarkan riset terdahulu, mahasiswa cenderung mengalami kesulitan dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Sebagai satu contoh, kemajuan teknologi informasi yang diadopsi di perpustakaan belum tentu dapat memberikan persepsi positif bagi mahasiswa dari segi kualitas layanan perpustakaan. Jordan (1998) mengutip hasil riset Campbell dan Schlechter (1979) di Perpustakaan Watson, Universitas Kansas yang mengatakan bahwa berdasarkan hasil interview terhadap responden terpilih, 70 persen mengatakan tidak nyaman dengan lingkungan fisik perpustakaan dan situasi di dalamnya (Jordan, 1998, p.49). Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa sangat sensitif terhadap situasi perpustakaan dan cenderung merekam hal-hal negatif yang terjadi di sekelilingnya dibanding hal positif yang dialaminya. Jordan (1998, p.51) juga berpendapat yang sama terhadap perilaku mahasiswa di perpustakaan. Menurut Jordan, beberapa mahasiswa yang jarang mengunjungi perpustakaan cenderung mengabaikan tata tertib dan aturan perpustakaan, seperti misalnya melakukan kegaduhan dan berbincang-bincang di perpustakaan. Selain itu, Jordan (1998) juga mengutip hasil penelitian Mellon (1986) yang menyebutkan bahwa mahasiswa mengalami perasaan ketakutan, cemas, dan kehilangan berdasarkan interaksinya dengan perpustakaan. Dalam risetnya Mellon menyebutkan bahwa mahasiswa mengalami perasaan khawatir apabila temannya memiliki kemampuan yang lebih baik dalam menggunakan fasilitas perpustakaan (Jordan, 1998, p.54).

Perguruan tinggi saat ini berhadapan dengan tantangan yang sangat berat dari sisi penyediaan sarana dan prasarana. Bertambahnya jumlah mahasiswa yang mendaftar di perguruan tinggi akan semakin meningkatkan jumlah prasarana yang harus disediakan oleh perguruan tinggi yang bersangkutan. Karakteristik mahasiswa dalam mengakses dan menilai kualitas perpustakaan juga tidak selalu sama. Kassim (2008) mengutip Milson, Martulla dan Menon (1995), menyebutkan bahwa elemen yang sangat penting dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan adalah dengan mengintegrasikan harapan dan kebutuhan pengguna melalui program dan layanan perpustakaan (Kassim, 2008).

Bagi mahasiswa, perpustakaan merupakan tempat yang paling penting bagi mereka dalam memperoleh informasi. Sudah merupakan hal yang umum,

setiap program studi di perguruan tinggi mengharuskan mahasiswa untuk menulis skripsi atau laporan tugas akhir. Mahasiswa yang telah memasuki masa tugas akhir tentu akan membutuhkan volume informasi dan koleksi yang cukup besar untuk menyelesaikan skripsi mereka. Oleh karena itu, mahasiswa tugas akhir dapat dikelompokkan ke dalam kelompok pengguna perpustakaan yang cukup aktif dalam pemanfaatan layanan perpustakaan.

Kunjungan mahasiswa tingkat akhir di perpustakaan secara mendasar dipengaruhi oleh faktor kebutuhan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan. Menurut Jordan (1998, p.33), kebutuhan mahasiswa terhadap perpustakaan pada umumnya tidak dapat diidentifikasi oleh mahasiswa itu sendiri. Jordan berpendapat bahwa mahasiswa yang tidak dapat menjelaskan kebutuhan mereka terhadap layanan perpustakaan merupakan kelompok pengguna yang memiliki tingkat pengetahuan yang rendah. Jordan berpendapat, mereka juga pada umumnya tidak memiliki kemampuan menyampaikan pendapat mereka terhadap layanan perpustakaan yang mereka inginkan secara spesifik sehingga perpustakaan tidak dapat mengetahui apa yang mereka inginkan dari layanan perpustakaan. Jordan juga menyampaikan bahwa beberapa mahasiswa bahkan melakukan tindakan instant dengan melakukan pencurian dan vandalisme terhadap koleksi perpustakaan.

Kebutuhan mahasiswa terhadap perpustakaan merupakan hal yang tidak dapat ditawar lagi. Jordan (1998) mengutip pendapat Green (1990) bahwa kebutuhan mahasiswa di perpustakaan merupakan konsep yang superior, artinya kebutuhan mahasiswa di perpustakaan menegaskan fungsi pengguna di perpustakaan dalam membantu eksistensi perpustakaan (Jordan, 1998, p.33).

2.5. Mahasiswa STEI Tazkia

Kebutuhan informasi di perpustakaan STEI Tazkia sangat bergantung pada karakteristik mahasiswa. Setiap kelompok mahasiswa memiliki kebutuhan informasi yang bervariasi sesuai dengan masa studi dan program studi yang dipilih. Berdasarkan kuantitas dan kualitas informasi yang dibutuhkan, mahasiswa STEI Tazkia dapat dikelompokkan dalam 3 kategori, yaitu :

1. Mahasiswa matrikulasi, yaitu mahasiswa yang mengikuti program dasar pembinaan STEI Tazkia. Mahasiswa matrikulasi merupakan mahasiswa yang mengikuti program perkuliahan pada semester 1 hingga semester 2.
2. Mahasiswa reguler, yaitu mahasiswa yang mengikuti program perkuliahan secara penuh. Mahasiswa reguler merupakan mahasiswa yang mengikuti program perkuliahan pada semester 3 hingga semester 7.
3. Mahasiswa tingkat akhir, yaitu mahasiswa yang mengikuti program penulisan tugas akhir. Mahasiswa tingkat akhir merupakan mahasiswa yang mengikuti program perkuliahan pada semester 8 dan mengikuti program penulisan tugas akhir.

