

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Kualitas

Dalam sebuah organisasi kualitas layanan sangat diperlukan dalam menciptakan *diferensiasi*, *positioning*, dan strategi bersaing. Kualitas berdasarkan persektif internal diartikan sebagai *zero defect* (“*doing it right the first time*” atau kesesuaian dengan persyaratan), sedangkan persektif eksternal memahami kualitas berdasarkan persepsi pelanggan, ekspektasi pelanggan, kepuasan pelanggan, sikap pelanggan, dan *customer delight* (Sachdev dan Verma, 2004) dikutip oleh (Tjiptono, 2012). Dalam konteks pengukuran kualitas jasa, terdapat dua kerangka definisional utama: *performance-based framework* (*menetapkan perceived performance*, tanpa referensi pembandingan apapun, sebagai konsep *perceived quality*) dan *standard-based framework* (*konseptualisasi perceived quality relatif* atau komparatif, artinya kinerja dibandingkan dengan norma atau standar tertentu) Teas & De Carlo, dikutip oleh (Tjiptono, 2012).

Produktifitas biasanya selalu dikaitkan dengan kualitas dan profitabilitas. Komponen ini menjadi dasar bagi konsumen dalam menilai kualitas jasa, tetapi karena adanya interaksi langsung antara konsumen produsen maka kualitas fungsional seperti lingkungan atau penanganan oleh perusahaan akan sangat mempengaruhi penilaian konsumen terhadap membandingkan harapan mereka atas suatu pelayanan dengan kenyataan atau pengalaman yang mereka dapatkan atas pelayanan tersebut.

2.2 Pengertian Layanan

Aktivitas, manfaat maupun kepuasan merupakan bentuk pelayanan yang pada dasarnya tidak berwujud. Hal ini diungkapkan Gronroos yang dikutip oleh (Tjiptono, 2012) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* (tidak berwujud) yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara konsumen dengan karyawan jasa, sumber daya fisik, barang, dan sistem penyedia jasa yang disediakan sebagai solusi atas masalah konsumen. Dari definisi ini, dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang diberikan kepada konsumen yang pada dasarnya tidak berwujud, disediakan sebagai solusi atau masalah konsumen.

(Kotler, 2013) mengemukakan bahwa jasa atau layanan memiliki empat karakteristik utama yaitu:

1. *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa atau layanan berbeda secara signifikan dengan barang fisik. Bila barang merupakan suatu objek, benda, material yang bisa dilihat, disentuh dan dirasa dengan panca indra, maka jasa atau layanan justru merupakan suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*) atau usaha yang sifatnya abstrak. Bila barang dapat dimiliki, maka jasa/layanan cenderung hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki (*non-ownership*). Jasa juga bersifat *intangible*, artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Seorang konsumen jasa tidak dapat menilai hasil dari sebuah jasa sebelum ia mengalami atau mengkonsumsinya sendiri.

2. *Inseparability* (tidak terpisahkan)

Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa layanan bersangkutan. Keduanya mempengaruhi hasil (*outcome*) dari jasa/layanan bersangkutan. Hubungan antara penyedia jasa dan pelanggan ini, efektivitas staf layanan merupakan unsur kritis. Implikasinya, sukses tidaknya jasa atau layanan bersangkutan ditunjang oleh kemampuan organisasi dalam melakukan proses rekrutmen dan seleksi, penilaian kinerja, sistem kompensasi, pelatihan, dan pengembangan karyawan secara efektif.

3. *Variability* (bervariasi)

Layanan sangat bervariasi. Kualitas tergantung pada siapa yang menyediakan mereka dan kapan dan dimana kualitas layanan disediakan. Ada beberapa penyebab variabilitas layanan dimana jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersama-sama sehingga membatasi kontrol kualitas. Permintaan yang tidak tetap membuat sulit untuk memberikan produk yang konsisten dan tetap selama permintaan tersebut berada dipuncak. Tingginya tingkat kontak antara penyedia layanan dan tamu, berarti bahwa konsistensi produk tergantung pada kemampuan penyedia layanan dan kinerja pada saat yang sama.

4. *Perishability* (tidak tahan lama)

Perishability berarti bahwa jasa atau layanan adalah komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu yang akan datang, dijual kembali, atau dikembalikan. Permintaan jasa juga bersifat fluktuasi dan berubah, dampaknya perusahaan jasa seringkali mengalami masalah sulit.

2.3 Kualitas Layanan

Menurut Kotler (2000), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Jika hal itu diterapkan dipergustakaan, maka kualitas layanan perpustakaan ditentukan kepada usaha dan kemampuan perpustakaan menyediakan jasa layanan dalam rangka memenuhi harapan pemustaka.

Menurut Zithami, et.al 1990 yang dikutip Fatmawati (2013) (Endang Fatmawati 2012), mengemukakan bahwa kualitas layanan dapat diidentifikasi sebagai tingkat kesesuaian antara keinginan atau harapan pengguna dan persepsi mereka. Dengan demikian, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan perpustakaan, akan sangat tergantung pada kemampuan perpustakaan dan pustakawan dalam menyediakan layanan untuk memenuhi harapan pemustakanya secara konsisten.

2.4 Perpustakaan

Menurut UU No. 43 Tahun 2007, perpustakaan adalah institusi pengelolaan koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baik guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Menurut Khoerunnisa (2013) yang dikutip Sari, Sulistiowati, dkk. (2014), dalam arti tradisional perpustakaan adalah sebuah koleksi buku dan majalah. Meskipun kini banyak perpustakaan yang merupakan kepemilikan/koleksi pribadi, tetapi perpustakaan lebih umum dikenal sebagai sebuah koleksi besar yang dibiayai dan dioperasikan oleh sebuah kota atau institusi, dan dimanfaatkan oleh masyarakat yang rata-rata tidak mampu membeli sekian banyak buku atas biaya sendiri.

2.5 Kepuasan Pemustaka

Pemustaka adalah unsur penting dalam proses kegiatan perpustakaan. Beranjak dari faktor tersebut maka sangat penting diadakan suatu pengkajian serta pengukuran untuk mengetahui seberapa jauh hubungan layanan terhadap kepuasan pemustaka. Kepuasan pemustaka adalah persepsi pemustaka bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Irawan (2002) “kepuasan merupakan persepsi orang terhadap produk atau jasa yang telah diberikan”.

2.6 *Open Public Acces Catalog (OPAC)*

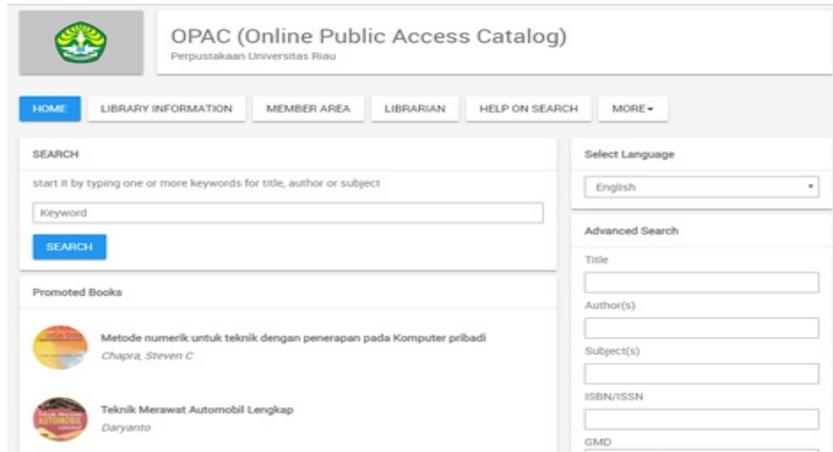
Berikut merupakan definisi OPAC menurut beberapa ahli yang dikutip dalam Hasugian (2003) Tedd mengemukakan, OPAC adalah sistem katalog ter-

pasang yang dapat diakses secara umum, dan dapat dipakai pengguna untuk menelusur pangkalan data katalog, untuk memastikan apakah perpustakaan menyimpan karya tertentu, untuk mendapatkan informasi tentang lokasinya, dan jika sistem katalog dihubungkan dengan sistem sirkulasi maka pengguna dapat mengetahui apakah bahan pustaka yang sedang dicari sedang tersedia di perpustakaan. Menurut Corbin, *Online Public Acces Catalog* adalah suatu katalog yang berisikan cantuman bibliografi dari koleksi satu atau beberapa perpustakaan, disimpan pada magnetic disk atau media rekam lainnya dan dibuat melalui titik akses yang ditentukan. Menurut Horgan, OPAC adalah suatu sistem temu balik informasi dengan satu sisi masukan (input) yang berhubungan pembuatan, file cantuman dan indeks. Feather mengemukakan, OPAC adalah suatu pangkalan data cantuman bibliografi yang biasanya menggambarkan koleksi perpustakaan tertentu.

Menurut pendapat di atas dapat disimpulkan kegunaan OPAC tidak jauh berbeda dengan katalog manual, hanya saja OPAC sudah berbasis komputer. Bahkan dalam sistem yang sudah terintegrasi, pengguna OPAC dapat memeriksa status bahan pustaka. Bahkan data peminjam koleksi seperti identitas peminjam, lama peminjaman, dan keterangan lain yang berkaitan dengan peminjaman dapat diketahui dengan menggunakan katalog online. Keadaan ini dimungkinkan karena bagian katalog terintegrasi dengan bagian sirkulasi.

OPAC merupakan perkembangan teknologi di dalam ilmu perpustakaan, selain memberikan kemudahan bagi pengguna juga kemudahan bagi petugas perpustakaan dalam melakukan kegiatan pengatalogan. Tujuan OPAC Menurut Siregar (2008) menyatakan bahwa peralihan manual ke bentuk online, disamping banyak menghemat waktu pengguna dalam penelusuran, juga mampu meningkatkan efisiensi pekerjaan pengatalogan bahan pustaka baru. Katalog elektronik terbukti mampu mempromosikan koleksi perpustakaan sehingga penggunaannya semakin tinggi. Berikut merupakan fitur-fitur yang ditampilkan pada OPAC.

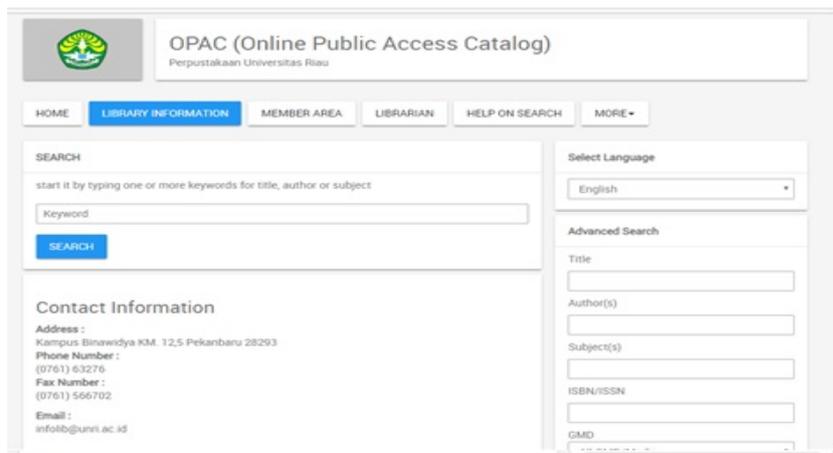
1. *Menu home*



Gambar 2.1. *Menu home*

Pada Gambar 2.1 menu home sebagai halaman depan yang berisi pencarian buku.

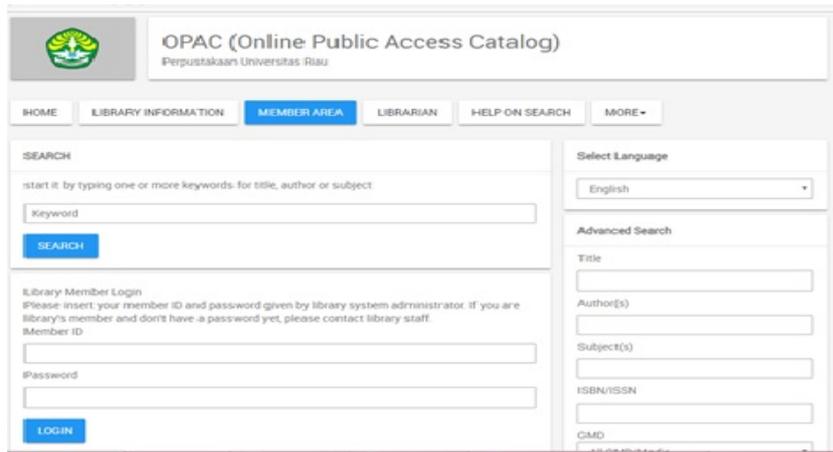
2. *Menu information library*



Gambar 2.2. *Menu information library*

Pada Gambar 2.2 Menu Info Perpustakaan memuat informasi mengenai alamat dan jadwal Perpustakaan Universitas Riau

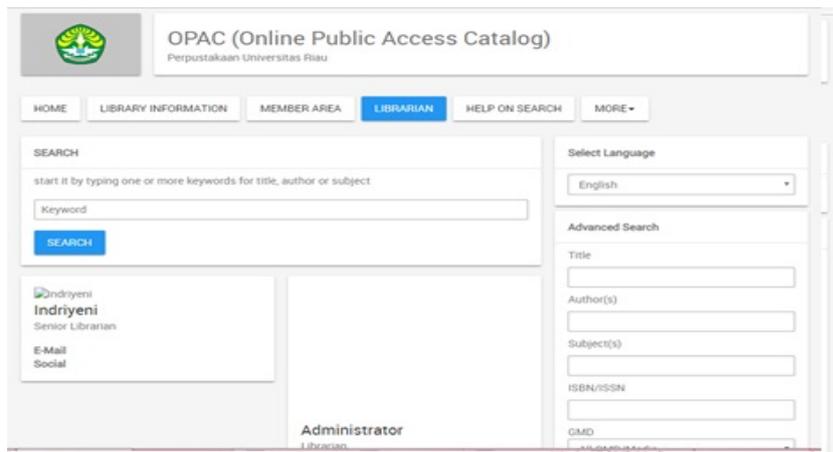
3. *Menu member area*



Gambar 2.3. Menu member area

Pada Gambar 2.3 Menu Area Anggota ini hanya anggota perpustakaan terdaftar yang bisa mengakses menu ini. Pada menu area anggota ini anggota harus memasukan ID Anggota dan Password agar bisa masuk kedalam hak akses menu.

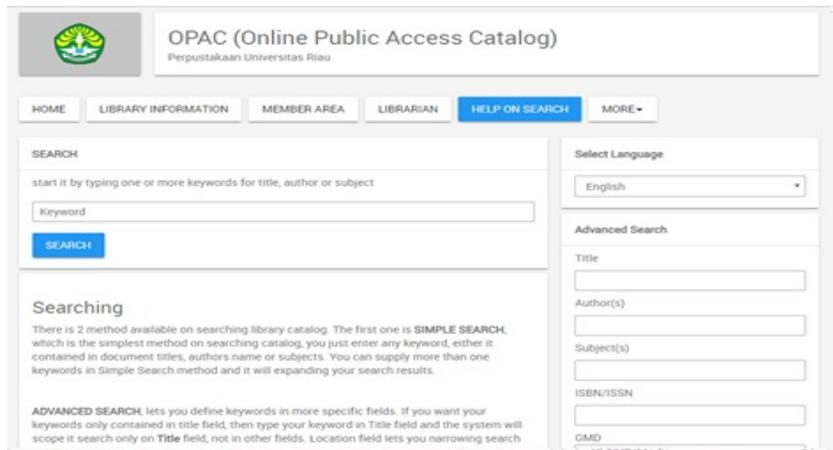
4. *Menu librarian*



Gambar 2.4. Menu librarian

Pada Gambar 2.4 Menu Pustakawan ini menampilkan informasi terkait pustakawan Perpustakaan Universitas Riau

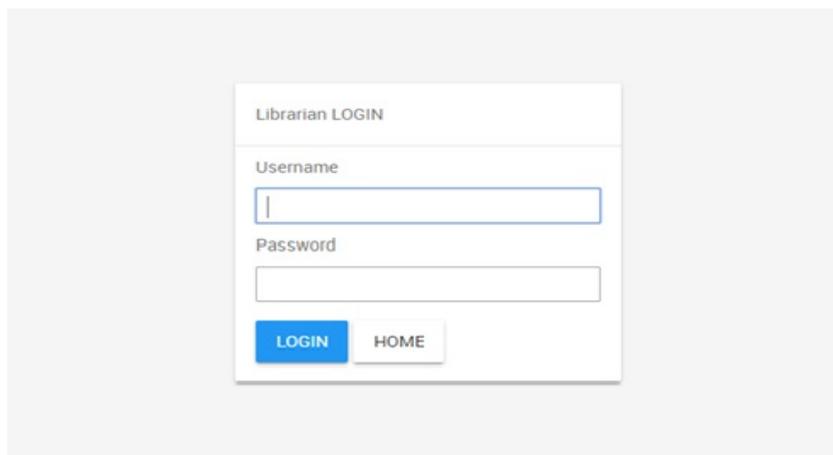
5. Menu help on search



Gambar 2.5. *Menu help on search*

Pada Gambar 2.5 menu bantuan pencarian yang berfungsi apabila pemustaka merasa kebingungan dalam pencarian koleksi.

6. *Menu librarian login*



Gambar 2.6. *Menu librarian login*

Pada Gambar 2.6 Menu Masuk Pustskawan dan hanya Pustawan yang memiliki hak akses untuk *login* ke menu tersebut.

2.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner.

2.7.1 Observasi

Pengamatan atau observasi adalah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya,

untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian.

Ilmu pengetahuan biologi dan astronomi mempunyai dasar sejarah dalam pengamatan oleh amatir. Dalam penelitian, observasi dapat dilakukan dengan tes, kuesioner, rekaman gambar dan rekaman suara. Cara observasi yang paling efektif adalah melengkapinya dengan pedoman observasi/pedoman pengamatan seperti format atau blangko pengamatan. Format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan akan terjadi. Setelah itu, peneliti sebagai seorang pengamat tinggal memberikan tanda ceklis pada kolom yang dikehendaki pada format tersebut. Orang yang melakukan pengamatan disebut pengamat.

1. Kelebihan Observasi:
 - (a) Dapat mencatat hal-hal, perilaku pertumbuhan, dan sebagainya pada waktu kejadian itu berlangsung atau sewaktu perilaku itu terjadi.
 - (b) Dapat memperoleh data dari subjek secara langsung, baik yang dapat berkomunikasi secara verbal ataupun tidak.
2. Kelemahan Observasi:
 - (a) Diperlukan waktu yang lama untuk memperoleh hasil dari suatu kejadian, misalnya adat penguburan suku Toraja dalam peristiwa ritual kematian, maka seorang peneliti harus menunggu adanya upacara adat tersebut.
 - (b) Pengamatan terhadap suatu fenomena yang berlangsung lama, tidak dapat dilakukan secara langsung.
 - (c) Adanya kegiatan-kegiatan yang tidak mungkin diamati, misalnya kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan hal-hal yang sifatnya pribadi, seperti kita ingin mengetahui perilaku anak saat orang tua sedang bertengkar, kita tidak mungkin melakukan pengamatan langsung terhadap konflik keluarga tersebut karena kurang jelas.

2.7.2 Wawancara

Wawancara (*interview*) merupakan percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber yang terpercaya. Wawancara dilakukan dengan cara penyampaian sejumlah pertanyaan dari pewawancara kepada narasumber.

Ankur Garg, seorang psikolog menyatakan bahwa wawancara dapat menjadi alat bantu saat dilakukan oleh pihak yang mempekerjakan seorang calon/ kandidat untuk suatu posisi, jurnalis, atau orang biasa yang sedang mencari tahu tentang

kepribadian seseorang ataupun mencari informasi.

Dalam bidang jurnalistik wawancara menjadi salah satu cara mendapatkan informasi bahan berita. Wawancara biasanya dilakukan oleh satu atau dua orang wartawan dengan seseorang atau sekelompok orang yang menjadi sumber berita (narasumber). Lazimnya dilakukan atas permintaan atau keinginan wartawan yang bersangkutan. Sedangkan dalam jumpa pers atau konferensi pers, wawancara biasanya dilaksanakan atas kehendak sumber berita.

Bentuk-bentuk wawancara antara lain:

1. Wawancara berita dilakukan untuk mencari bahan berita.
2. Wawancara dengan pertanyaan yang disiapkan terlebih dahulu.
3. Wawancara telepon yaitu wawancara yang dilakukan lewat pesawat telepon.
4. Wawancara pribadi.
5. Wawancara dengan banyak orang.
6. Wawancara dadakan / mendesak.
7. Wawancara kelompok dimana serombongan wartawan mewawancarai seorang, pejabat, seniman, olahragawan dan sebagainya.

Sukses tidaknya wawancara selain ditentukan oleh sikap wartawan juga ditentukan oleh perilaku, penampilan, dan sikap wartawan. Sikap yang baik biasanya mengundang simpatik dan akan membuat suasana wawancara akan berlangsung akrab alias komunikatif. Wawancara yang komunikatif dan hidup ikut ditentukan oleh penguasaan permasalahan dan informasi seputar materi topik pembicaraan baik oleh nara sumber maupun wartawan.

2.7.3 Angket (Kuesioner)

Angket adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis pula oleh responden. Angket merupakan kumpulan pertanyaan-pertanyaan yang tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang diri pribadi atau hal-hal yang ia ketahui. Tujuan penyebaran angket ialah mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dan responden tanpa merasa khawatir bila responden memberi jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan. Disamping itu, responden mengetahui informasi tertentu yang diminta.

Jenis-jenis angket:

1. angket terbuka (angket tidak terstruktur)

Ialah angket yang disajikan dalam bentuk sederhana sehingga responden dapat memberi isian sesuai kehendak dan keadaanya. Keuntungan angket terbuka bagi responden, mereka dapat mengisi sesuai keinginan dengan

keadaan yang dialaminya.

2. angket tertutup (angket berstruktur)
adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberi tanda silang atau tanda *checklist*.

2.8 Metode Libqual

Metode *Libqual* adalah pengembangan dari *Servqual* (*Service Quality*) yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. *Libqual* (*Library Quality*) merupakan salah satu panduan layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan terhadap kualitas layanan perpustakaan. Para peneliti Indonesia mencoba untuk menjabarkan ketiga dimensi tersebut disesuaikan pada kondisi pada perpustakaan di Indonesia. Seperti yang dilakukan oleh Rahayuningsih (2013) dalam penelitiannya, menjabarkan dimensi dalam *Libqual* sebagai berikut:

1. *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan), yaitu kemampuan
 - (a) petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka yang terdiri dari aspek: *Responsive* selalu siap/tanggap membantu pengguna yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu
 - (b) *Empathy* yaitu rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna.
 - (c) *Assurance* yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pengguna.
 - (d) *Reliability* yaitu kemampuan memberi janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat.
2. *Information Control* (kualitas informasi dan akses informasi) yaitu ketersediaan informasi dan akses informasi yang berkualitas yang terdiri dari aspek:
 - (a) *Scope* (cakupan informasi, yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi.
 - (b) *Convenience* yaitu kenyamanan pemustaka dalam mengakses informasi, terkait dengan kenyamanan pemustaka mengakses informasi tanpa harus datang ke perpustakaan dan kejelasan petunjuk dalam pelayanan.
 - (c) *Ease of navigation* yaitu kemudahan pemustaka untuk mengakses informasi yang dimiliki oleh perpustakaan baik melalui catalog digital maupun langsung pada jajaran rak koleksi.

- (d) *Timeliness* adalah kecepatan pemustaka untuk mengakses informasi yang mana sangat didukung oleh kesesuaian data pada catalog digital dengan data koleksi di jajaran rak, keteraturan susunan koleksi di rak.
 - (e) *Equipment* yaitu peralatan pemustaka untuk mengakses informasi, dalam hal ini adalah kecukupan jumlah komputer penelusuran dan kecepatan fasilitas hotspot untuk mengakses informasi.
 - (f) *Self Reliance* adalah kepercayaan diri dari pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan, yaitu bagaimana pemustaka memiliki keyakinan secara mandiri untuk melakukan akses informasi baik menggunakan komputer penelusuran maupun mencari koleksi langsung pada jajaran rak.
3. *Library as Place* (sarana perpustakaan), yaitu ketersediaan fasilitas dan ruang yang bermanfaat bagi aktivitas pembelajaran pemustaka di perpustakaan yang terdiri dari aspek:
- (a) *Tangible* (bukti fisik) yaitu kemampuan pemustaka dalam menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik dan penampilan pustakawan yang menarik dan rapi.
 - (b) *Utilitarian Space* (ruang yang bermanfaat) yaitu bahwa perpustakaan memiliki ruang yang tenang yang mendukung belajar mandiri dan kelompok, selain itu perpustakaan memiliki desain ruang yang mampu menginspirasi untuk belajar.
 - (c) *Symbol Terms* (berbagai makna) yaitu bahwa perpustakaan terbuka bagi seluruh civitas akademika dan mampu menumbuhkan daya kreativitas mereka.
 - (d) *Refuge* yaitu perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman, dalam hal ini perpustakaan memiliki tempat yang tenang untuk belajar dan selalu dalam kondisi yang bersih.

Dalam paparan mengenai dimensi dalam metode *Libqual* menunjukkan bahwa dimensi *Affect of Service* berkaitan dengan sikap pustakawan dalam merespon kebutuhan pemustaka. Dimensi *Information Control* adalah kebutuhan pemustaka akan informasi dan ketersediaan sarana pencarian informasi. Dimensi *Library as Place* berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana serta lingkungan kerja yang nyaman untuk beraktivitas di perpustakaan, baik dalam belajar maupun penelitian secara mandiri maupun secara kelompok.

Menurut Fatmawati (2013) menyatakan bahwa pengukuran kepuasan pemustaka menggunakan metode *Libqual* menggunakan rumus sebagai berikut:

1. *Adequacy Gap* (AG) = Persepsi (P) – Harapan Minimum (HM). *Adequacy Gap* (AG) yaitu nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan minimum (HM). Jadi AG akan bernilai positif, yang berarti responden “cukup puas” adalah apabila persepsi > harapan minimum ($P > HM$).
2. *Superiority Gap* (SG) = Persepsi (P) – Harapan Ideal (HI) *Superiority Gap* (SG) yaitu nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan ideal (HI). Nilai SG akan negatif, yang berarti “dalam batas toleransi (*zone of tolerance*)” adalah jika persepsi < harapan ideal ($P < HI$)
3. *Zone of Tolerance*, merupakan suatu wilayah (area) antara tingkat minimum (HM) yang bisa diterima dan tingkat harapan ideal (HI).

Lebih lanjut Fatmawati (2013) mengenai maksud dari skor AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority Gap*) pada rumus AG dan SG yaitu:

1. Apabila skor SG menunjukkan nilai yang positif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi layannya harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka “sangat puas” terhadap layannya yang diterimanya.
2. Apabila skor SG menunjukkan nilai negatif, menunjukkan kualitas layanan dinilai “baik”, berada pada “batas toleransi/*zone tolerance*”, dimana kualitas layanan berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal (*desired*).
3. Apabila skor AG menunjukkan nilai positif, menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi atau memenuhi harapan minimum pemustaka, jadi pemustaka “cukup puas” terhadap layanan yang diterimanya.
4. Apabila skor AG menunjukkan nilai negatif, maka hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan minimum pemustaka, sehingga pemustaka “belum puas” terhadap layanan yang diterimanya. Jadi bisa dikatakan bahwa layanan yang diberikan di bawah nilai minimum.

2.9 Perpustakaan Universitas Riau

2.9.1 Sejarah Perpustakaan

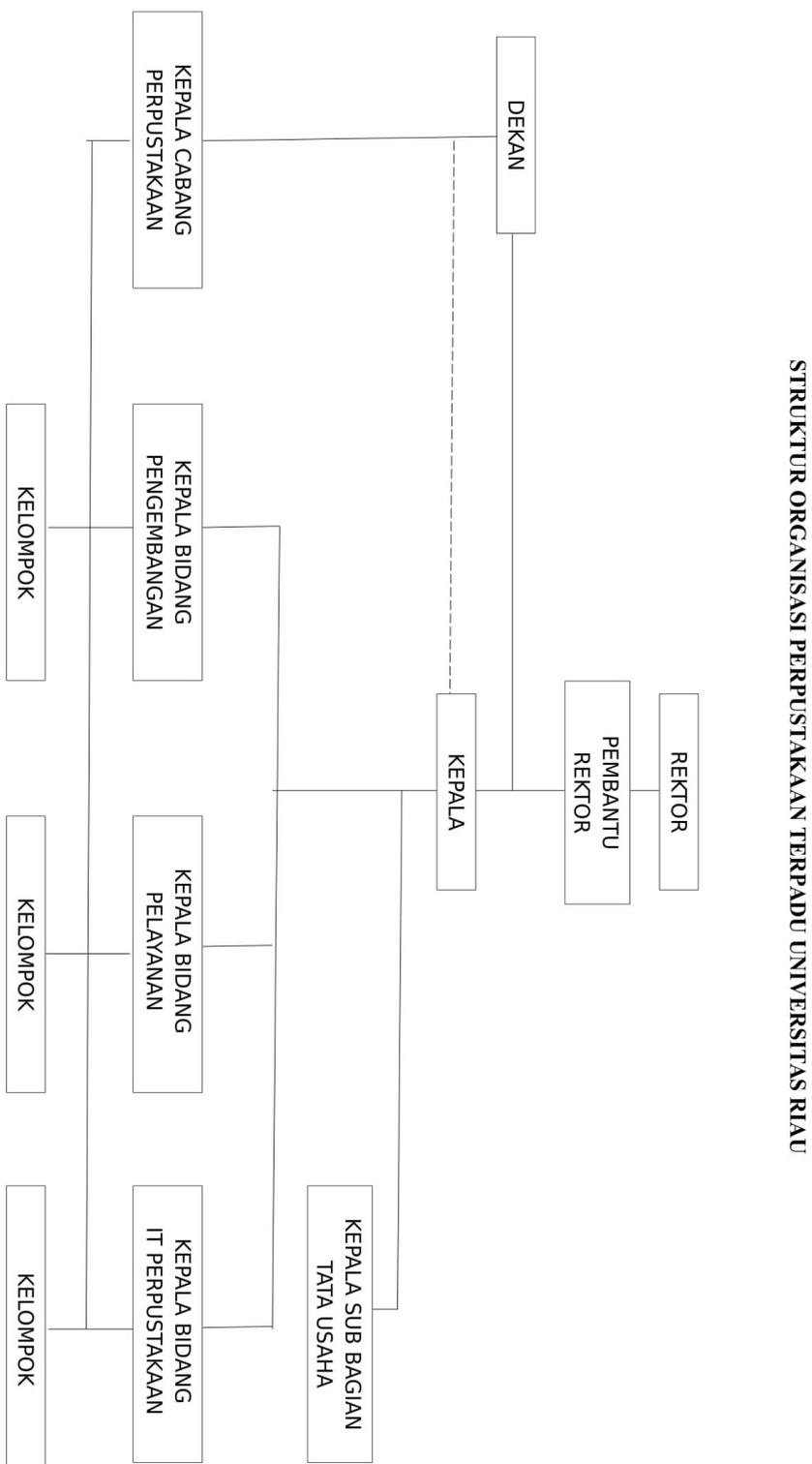
Pada tahun 1980 Perpustakaan Universitas Riau hanya memiliki gedung seluas 500 meter persegi yang terletak di lokasi kampus lama jalan Pattimura No. 9 Pekanbaru. Sejak tahun 1992 Perpustakaan Universitas Riau dipindahkan ke kampus baru yakni Kampus Bina Widya Panam Jalan HR Soebrantas KM 12,5 Simpang Baru, Pekanbaru sejalan dengan dipindahkannya kantor Rektorat dan beberapa fakultas. Perpustakaan UR memiliki gedung sebanyak empat unit masing-masing terdiri dari dua lantai. Dari empat unit yang ada perpustakaan hanya menempati dua gedung dengan luas keseluruhannya 4.000 meter persegi dengan kapasitas 250

tempat duduk, dibangun di atas lahan seluas 2 Ha.

Perpustakaan saat ini melayani lebih dari 27.500 mahasiswa, 1.400 dosen dan 654 karyawan. Perpustakaan Universitas Riau menyimpan lebih dari 132.000 judul atau 365.000 eksemplar koleksi bahan pustaka, dengan penambahan setiap tahun sekitar 8.500 eksemplar. Selain itu perpustakaan juga memiliki koleksi elektronik yang terdiri dari jurnal dan bahan-bahan koleksi “local content”. Jumlah e-journal yang dilanggan lebih dari 5.000 judul dalam berbagai disiplin ilmu yang diperlukan terutama oleh sivitas akademika UR. Kedua jenis koleksi elektronik jurnal tersebut dapat diakses melalui jaringan [www: lib.unri.ac.id](http://www.lib.unri.ac.id) dan [www:ur-lib.com](http://www.ur-lib.com).

Koleksi bahan pustaka tercetak dikelompokkan berdasarkan sistem Dewey Decimal Classification (DDC) dan di indek dengan menggunakan daftar tajuk subyek terbitan Perpustakaan Nasional RI. Sistem “housekeeping” perpustakaan seluruhnya terotomasi termasuk katalog, pelayanan sirkulasi, dan pengadaan buku baru. Katalog perpustakaan dapat diakses secara online (OPAC), baik di dalam perpustakaan maupun melalui Website Perpustakaan UR.

2.9.2 Struktur Organisasi



Gambar 2.7. Struktur organisasi perpustakaan

2.10 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai referensi penelitian ini dapat diuraikan pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Penelitian terdahulu

No	Peneliti terdahulu	
1	Nama Peneliti	Nurmaini Dalimunthe dan Dewi Sartika
	Judul Penelitian	Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Inlis Lite Menggunakan Metode Libqual.
	Hasil Penelitian	Kualitas layanan sistem informasi INLIS (<i>Integrated Library System</i>) LITE di Badan perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru dinilai sudah memenuhi kualitas yang baik dan cukup memuaskan. Hal ini berdasarkan analisis skor <i>Adequacy Gap</i> (AG) yang menunjukkan skor positif 0.80 berarti layanan yang diberikan telah melebihi harapan minimum pengunjung. Sedangkan skor <i>superiority Gap</i> (SG) menunjukkan skor negative -1,18, berarti menunjukkan bahwa kualitas layanan sistem informasi INLIS (<i>Integreted Library System</i>) LITE berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima. Namun masih terdapat kesenjangan masing-masing pernyataan.
2	Nama Peneliti	Era Nurvia dan Angraini
	Judul Penelitian	Pengukuran Kualitas Layanan Digital Library Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode <i>Libqual</i> (studi kasus : Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau).
	Hasil Penelitian	Berdasarkan hasil analisa dan perhitungan <i>libqual</i> yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas layanan <i>digital library</i> pada perpustakaan BPS Provinsi Riau sudah memiliki kualitas yang baik, hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata untuk persepsi 3,59 sedangkan nilai rata-rata untuk harapan minimum yaitu 2,87, sehingga Gap nya bernilai positif yaitu 1,04 sedangkan nilai rata-rata nilai untuk harapan yang diidealkan adalah 3,99 sehingga masih memiliki gap yang negatif yaitu sebesar -1,15.
3	Nama Peneliti	Muhammad Abdillah Islamy, Dinn Wahyudin, Hada Hidayat Margana
	Judul Penelitian	Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan metode <i>Libqual</i> .

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu (Tabel lanjutan...)

No	Peneliti terdahulu
	<p>Hasil Penelitian</p> <p>Berdasarkan penelitian ini, maka disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka tentang kualitas layanan dipergustakaan pusat Institut Teknologi Bandung berada pada kategori “puas” hal ini berarti telah memenuhi harapan pemustaka, atau pemustaka puas terhadap layanan yang diterimanya. Tingkat kepuasan pemustaka pada dimensi <i>Affect of service</i> (kinerja petugas dalam pelayanan) berada pada tingkat “puas”, dan berada pada posisi kedua tertinggi dibandingkan dengan ke 2 dimensi lainnya. Tingkat kepuasan pemustaka pada dimensi <i>information control</i> (kualitas dan akses informasi) berada pada tingkat “puas” dan berada pada posisi terendah dibandingkan dengan ke 2 dimensi lainnya. Tingkat kepuasan pemustaka pada dimensi <i>Library as place</i> (sarana perpustakaan) berada pada tingkat “puas” memperoleh skor tertinggi dibandingkan dengan ke 2 dimensi lainnya.</p>
4	<p>Nama Peneliti</p> <p>Dessy Harisanty dan Siti Khodijah</p> <p>Judul Penelitian</p> <p>Penilaian Pengguna terhadap Kualitas Layanan (<i>Libqual</i>) di perpustakaan Perguruan tinggi Surabaya.</p> <p>Hasil penelitian</p> <p>Perbaikan kualitas pelayanan pada dimensi <i>Affect of service</i> di perpustakaan UNAIR seharusnya memprioritaskan memperbaiki kualitas pada indikator yaitu keramahan pustakawan, ketanggapan pustakawan, kecepatan pustakawan kesediaan pustakawan membantu pengguna, ketepatan pustakawan kemampuan pustakawan memberikan informasi, kemampuan pustakawan menjawab pertanyaan, penanganan masalah pengguna oleh pustakawan kecuali pada indikator kesediaan pustakawan membantu pengguna, sedangkan perpustakaan UNESA sebaliknya memperbaiki pada indikator ketersediaan pustakawan membantu pengguna dari Perpustakaan ITS pada indikator kemampuan pustakawan menjawab pertanyaan disebabkan nilai rata-rata penilaian pengguna terendah pada dimensi <i>Affect of Service</i> perpustakaan</p>

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu (Tabel lanjutan...)

No	Peneliti terdahulu
	<p>ITS pada nilai 3,75 Sedangkan pada dimensi <i>Information Control</i> bahwa perpustakaan UNAIR seharusnya memprioritaskan memperbaiki kualitas pada indikator pengaksesan sumber elektronik melalui internet, website mewakili seluruh informasi perpustakaan, kesediaan sumber elektronik, penerapan otomatisasi untuk akses informasi, kemudahan akses perpustakaan, kecepatan akses informasi perpustakaan, ketiadaan hambatan akses informasi, ketersediaan hambatan akses informasi, ketersediaan komputer, keterawatan koleksi perpustakaan, kemudahan akses informasi secara mandiri kecuali pada indikator kesediaan bahan tercetak dan kemudian prosedur administrasi Pada perpustakaan UNESA sebaliknya memperbaiki pada indikator kesediaan bahan cetak dan perpustakaan ITS pada indikator kemudahan prosedur administrasi.</p>