

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi saat ini telah berkembang dengan cepat. Perkembangan tersebut dapat dilihat melalui adanya internet yang telah digunakan oleh semua orang di dunia tidak terkecuali oleh negara Indonesia. Perkembangan teknologi informasi di negara Indonesia dapat dilihat melalui statistik penggunaan internet di Indonesia menurut hasil survei milik Asosiasi Penyelenggaraan Jasa Internet Indonesia (APJII) yang menunjukkan peningkatan sebanyak 196,7 jiwa pada kuartal ke II di tahun 2020, dibandingkan pada tahun 2019 yang hanya 171,2 jiwa (Kompas, 2020). Meningkatnya perkembangan teknologi informasi saat ini telah mendorong adanya arus informasi yang *massive* di internet.

Banyaknya arus informasi yang beredar di internet menjadikan perpustakaan memiliki peran penting sebagai tempat penyedia informasi. Perpustakaan merupakan lembaga informasi yang memberikan pelayanan kepada pengguna yang membutuhkan informasi sebagai sumber data dan informasi (Ilyas & Nurislaminingsih, 2016). Untuk membantu pengguna dalam menemukan informasi yang sesuai dengan kebutuhannya, perpustakaan menyediakan layanan informasi yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna. Layanan informasi yang disediakan oleh perpustakaan saat ini telah berkembang dengan memanfaatkan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi pada perpustakaan telah memberikan beberapa kemudahan dalam penggunaan layanan perpustakaan (Sahfitri, 2014). Salah satu contoh nyata adanya pemanfaatan teknologi informasi pada perpustakaan yaitu berkembangnya layanan perpustakaan dari konvensional ke bentuk digital. Seperti halnya layanan referensi yang awalnya berjalan secara tradisional dengan mengharuskan pengguna datang langsung ke perpustakaan saat ini telah berkembang menjadi secara online dan lebih inovatif (Shaura et al., 2020).

Menjadi salah satu layanan yang memanfaatkan teknologi informasi dalam kegiatannya, layanan referensi berkembang menjadi layanan referensi virtual. Layanan referensi virtual merupakan layanan referensi yang bersifat elektronik yang berjalan secara *realtime*, dimana layanan ini menggunakan komputer atau teknologi internet lainnya untuk berkomunikasi dengan pustakawan tanpa hadir secara langsung ke perpustakaan (Kern, 2009). *American Library Association* (ALA) (2010) juga menjelaskan bahwa layanan referensi virtual merupakan pengembangan layanan referensi dengan bantuan teknologi informasi untuk melayani pengguna dalam menemukan informasi secara langsung. Selain itu, Wicaksono (2017) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa layanan referensi virtual dirancang oleh perpustakaan untuk membantu memenuhi kebutuhan informasi pengguna secara online. Salah satu layanan pendukung untuk menggunakan layanan referensi virtual yaitu layanan tanya pustakawan (*ask a librarian*).

Layanan tanya pustakawan (*ask a librarian*) hadir untuk membantu memudahkan pengguna dalam mengakses informasi secara cepat dan tepat (Prahayuda, 2016). Delaney & Bates (2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa peran layanan tanya pustakawan sangat penting untuk mendukung pencarian informasi dalam kegiatan penelitian yang dilakukan oleh civitas akademika. Dengan kata lain adanya layanan tanya pustakawan ini dapat membantu pemustaka secara online dengan bantuan teknologi untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Layanan tanya pustakawan pada perpustakaan hakikatnya dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna dengan cara menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diberikan oleh pemustaka untuk dijawab oleh pustakawan sebagai pengelola layanan perpustakaan (Adela, 2019).

Salah satu perpustakaan yang menyediakan layanan tanya pustakawan (*ask a librarian*) adalah Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (Perpusnas RI). Layanan tanya pustakawan pada perpustakaan nasional RI masih terbilang cukup baru. Layanan ini disediakan oleh perpustakaan nasional RI pada bulan Maret tahun 2020. Kehadiran layanan tanya pustakawan memudahkan masyarakat Indonesia dalam mendapatkan informasi yang cepat, tepat, dan akurat, langsung dari perpustakaan nasional RI (Perpustakaan Nasional, 2020). Layanan tanya

pustakawan dihadirkan oleh perpustakaan nasional RI melalui fitur *livechat* dan *email* yang dapat diakses pada portal *website* <https://www.perpusnas.go.id>. Fitur *livechat* yang dihadirkan pada layanan tanya pustakawan ditujukan untuk dapat menjawab kebutuhan pengguna atas akses dan informasi pada perpustakaan nasional RI. Pada fitur *livechat* yang tersedia di halaman depan portal perpustakaan nasional RI tersebut, pengguna dapat menanyakan beragam pertanyaan terkait perpustakaan nasional RI seperti penelusuran koleksi, informasi kunjungan, informasi magang atau pelatihan, informasi keanggotaan, dan sebagainya serta dapat juga menanyakan mengenai informasi yang dibutuhkan sesuai dengan kebutuhannya. Pertanyaan yang telah diberikan akan langsung ditanggapi oleh para pustakawan yang bertugas melalui fitur *livechat* maupun melalui *email* perpustakaan (Maryani & Agustina, 2021).

Selain menjadi layanan untuk menangani permasalahan pengguna dalam menggunakan layanan perpustakaan, layanan tanya pustakawan juga dapat dimanfaatkan sebagai rujukan online (Prahya, 2016). Sebagai layanan rujukan online, layanan tanya pustakawan membantu pengguna layanan untuk memberikan rujukan-rujukan referensi secara online. Layanan tanya pustakawan pada perpustakaan juga dapat dimanfaatkan oleh pengguna untuk mengatasi kecemasan yang dirasakan ketika melakukan proses penelusuran informasi (Setiawan, 2017). Kecemasan tersebut hadir karena adanya rasa bingung untuk memilih informasi yang tepat. Adanya rasa bingung yang dirasakan oleh pengguna informasi menjadikan layanan tanya pustakawan sebagai salah satu strategi yang tepat dalam menemukan informasi yang sesuai dengan kebutuhannya.

Layanan tanya pustakawan pada perpustakaan saat ini juga menjadi layanan yang dapat memperluas jangkauan perpustakaan (Wicaksono, 2018). Perluasan jangkauan perpustakaan dapat menjadi salah satu upaya untuk memberikan kontribusi dalam mendukung masyarakat atau sumber daya manusia yang berkualitas. Melihat banyaknya manfaat yang diberikan oleh layanan tanya pustakawan kepada pengguna menjadikan layanan ini menjadi strategi yang tepat dalam menghadapi perkembangan teknologi informasi (Susilowati, 2020). Karena itu, layanan tanya pustakawan merupakan layanan inovasi yang

dilakukan oleh perpustakaan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas perpustakaan dalam melayani penggunaanya (Maryani & Agustina, 2021).

Namun dibalik kelebihan yang diberikan pada layanan tanya pustakawan tidak sebanding dengan kondisi realita pada perpustakaan nasional. Masih terdapat beberapa hal yang masih perlu untuk dikembangkan pada layanan tanya pustakawan (Perpustakaan Nasional, 2020). Salah satunya yaitu masih perlu untuk dikembangkannya bagian pengelolah layanan perpustakaan (Perpustakaan Nasional, 2020). Hal ini sejalan dengan penelitian milik Pramudita (2015) yang meneliti kualitas layanan referensi di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia menunjukkan bahwa masih perlu pengembangan pada bagian pengelolah, hal ini dilatarbelakangi dengan masih rendahnya kompetensi pustakawan yang belum maksimal. Kompetensi pustakawan tersebut mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja pustakawan dalam melayani pengguna pada layanan perpustakaan (Fathmi, 2017). Serta terdapat hasil laporan yang menunjukkan bahwa belum maksimalnya kompetensi pustakawan dalam melayani pengguna pada layanan tanya pustakawan, yaitu menurut hasil laporan kepuasan pengguna yang dikaji oleh perpustakaan nasional RI di tahun 2021 (Perpustakaan Nasional, 2021). Total nilai kompetensi pustakawan pada layanan tanya pustakawan di tahun 2020 sebesar 3,89, sedangkan pada tahun 2021 terdapat penurunan dengan presentase sebesar 0,34% atau sebesar 3,55 (Perpustakaan Nasional, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa pustakawan masih belum memaksimalkan kompetensinya dalam melayani pengguna pada layanan tanya pustakawan.

Serta dalam hasil statistik laporan kepuasan layanan Perpustakaan Nasional RI di tahun 2021, pada layanan tanya pustakawan terdapat penurunan pada bagian produk (Perpustakaan Nasional, 2021). Menurut Dhiman (dalam Ayu 2017) menjelaskan bahwa produk meliputi apa saja yang ditawarkan untuk konsumen dapat berupa barang fisik, jasa ataupun ide. Sedangkan menurut Basim (2012) menyatakan bahwa produk dari lembaga pendidikan seperti perpustakaan berupa informasi yang disediakan perpustakaan kepada pengguna. Nilai total produk pada tahun 2020 yang diberikan oleh perpustakaan pada layanan tanya pustakawan sebesar 3.89, namun pada periode selanjutnya di

tahun 2021 terdapat penurunan presentase sebanyak 0,41% atau dengan nilai total sebesar 3.48 (Perpustakaan Nasional, 2021). Dari data tersebut dapat dilihat bahwa perpustakaan dalam memberikan produk pada layanan tanya pustakawan masih belum maksimal untuk diberikan kepada pengguna.

Menjadi layanan rujukan online, layanan tanya pustakawan hakikatnya dapat memberikan bantuan penelusuran informasi kepada pengguna yang membutuhkan informasi sesuai dengan kebutuhannya. Namun pemberian informasi pada layanan tanya pustakawan masih dirasa belum sesuai dengan kebutuhan pengguna. Masih terdapat pengguna yang merasa bahwa pertanyaan yang diajukannya tidak dijawab sesuai dengan apa yang diinginkannya. Hal ini sesuai dengan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti melalui wawancara dengan beberapa pengguna layanan tanya pustakawan perpustakaan nasional RI menghasilkan temuan bahwasannya layanan tanya pustakawan dalam memberikan informasi kepada pengguna masih tidak sesuai dengan apa yang tanyakan oleh pengguna dan masih terdapat salah pemahaman pustakawan dalam memahami pertanyaan yang diajukan oleh pengguna. Sehingga tidak sedikit pengguna merasa bahwa kebutuhan informasinya tidak terpenuhi dalam menggunakan layanan tanya pustakawan.

Permasalahan lain yang ada pada layanan tanya pustakawan di perpustakaan nasional RI yaitu di bidang waktu. Pemberian waktu yang sesuai dengan janji penawaran oleh penyedia layanan merupakan salah satu hal utama dalam proses pelayanan yang berkualitas (Jayanti, 2016). Namun waktu yang diberikan oleh pustakawan ketika melayani pengguna layanan tanya pustakawan masih perlu ditingkatkan, hal ini sesuai dengan hasil laporan kinerja Perpustakaan Nasional RI tahun 2021 yang menunjukkan adanya penurunan sebesar 0,31% yang dimana nilai total pada tahun 2020 sebesar 3,64 dan di tahun 2021 sebesar 3,37 (Perpustakaan Nasional, 2020). Dari data tersebut dapat dilihat bahwa pemberian waktu pada layanan tanya pustakawan di perpustakaan nasional RI masih perlu untuk ditingkatkan. Karena pelayanan yang membutuhkan waktu lama mendorong adanya ketidakpuasan pengguna menggunakan layanan tanya pustakawan (Baharuddin, 2014).

Melalui penjabaran beberapa permasalahan diatas tentang masih belum maksimalnya layanan tanya pustakawan pada perpustakaan nasional RI mendorong untuk perlu adanya penelitian lebih lanjut. Penelitian lebih lanjut tersebut berguna mengetahui bagaimana gambaran dan peningkatan kualitas layanan tanya pustakawan yang sudah dilakukan oleh perpustakaan nasional. Seperti menurut Wang & Shieh (2013) menyebutkan bahwa perpustakaan merupakan lembaga penyedia informasi sehingga perpustakaan harus lebih memperhatikan bagaimana memberikan layanan yang memuaskan ketika menawarkan informasi dan data kepada penggunanya, salah satunya adalah layanan tanya pustakawan. Kepuasan pengguna menurut Wang & Shieh (2013) adalah apa yang diupayakan oleh pustakawan terutama pada layanan tanya pustakawan untuk memenuhi harapan pengguna. Kepuasan layanan tanya pustakawan dapat tercapai dengan baik jika harapan pengguna dapat terpenuhi dengan baik (Fathmi, 2017). Harapan pengguna layanan tanya pustakawan tidak hanya dilihat melalui kualitas jawaban pustakawan, melainkan dilihat melalui waktu yang diberikan, sarana dalam proses kegiatan layanan, perilaku pustakawan, serta prosedur yang perlu untuk dilalui dalam menggunakan layanan tanya pustakawan (Perpustakaan Nasional, 2020). Hal ini membuat perpustakaan nasional sebagai lembaga penyedia jasa informasi untuk melakukan beberapa penilaian terhadap kualitas layanan dan pengiriman layanan yang diberikan oleh staf atau pustakawan terhadap pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna (Maryani & Agustina, 2021). Oleh karena itu layanan tanya pustakawan pada Perpustakaan Nasional RI perlu untuk dikaji lebih dalam mengenai bagaimana kualitas layanan tersebut, agar gambaran layanan tanya pustakawan dapat diketahui secara mendalam dan untuk mengidentifikasi persoalan-persoalan layanan tanya pustakawan yang muncul selama ini.

Pemberian layanan yang berkualitas pada layanan tanya pustakawan akan mendorong adanya kepuasan kepada pengguna sehingga dapat memberikan citra yang baik pada lembaga perpustakaan dalam menjawab pertanyaan pengguna sesuai dengan kebutuhan informasinya. Untuk itu pengukuran kualitas layanan dilakukan dalam mengidentifikasi tingkat kualitas layanan yang berpengaruh

pada kepuasan pengguna saat menggunakan layanan tanya pustakawan (Saha & Zhao, 2005). Dalam pengukuran tingkat kualitas layanan pada layanan Tanya Pustakawan pada Perpustakaan RI dapat menggunakan metode E-Servqual (*Electronic service quality*). Metode E-Servqual bisa digunakan pada penelitian ini, karena pada penelitian ini akan meneliti bagaimana kualitas layanan pada layanan virtual milik Perpustakaan Nasional RI yaitu layanan tanya pustakawan. Serta dalam metode pengukuran E-Servqual menjelaskan cara pengukuran kualitas layanan dengan persepsi pengguna sebagai bahan penilaian. Hal ini dirasa sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti pada penelitian ini. Metode E-Servqual menurut Parasuraman et al. (2005) menjelaskan bahwa terdapat beberapa dimensi untuk mengukur kualitas layanan elektronik yaitu antara lain adalah *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, *privacy*. Untuk itu pada penelitian ini metode pengukuran E-servqual diadopsi dalam mengukur kualitas layanan tanya pustakawan dengan melihat beberapa dimensi yang diantaranya yaitu dimensi *efficiency*, *fulfillment*, *system availability* dan *privacy*.

Dalam beberapa penelitian terdahulu metode E-Servqual ini dapat digunakan sebagai metode analisis persoalan-persoalan tentang kualitas layanan. Salah satunya adalah penelitian milik Permana & Djatmiko (2018) yang melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pelanggan *e-commerce* Shopee. Hasilnya menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara setiap dimensi E-servqual milik Parasuraman terhadap kepuasan pelanggan Shopee. Metode E-Servqual dalam penelitian juga dapat digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap keputusan pembelian di *e-commerce*. Pada penelitian milik (Gupron (2020) yang melaporkan tentang pengaruh kepuasan konsumen melalui E-servqual terhadap keputusan pembelian daring di aplikasi Bukalapak.com. Hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara E-servqual terhadap keputusan pembelian. Hal ini berarti semakin baik kualitas layanan elektronik dari sebuah perusahaan maka akan semakin tinggi keputusan pembelian konsumen (Gupron, 2020). Dalam penelitian milik Dewanti (2021), metode E-servqual milik Parasuraman juga dapat digunakan untuk meneliti pada layanan informasi. Dimana Dewanti (2021) melakukan penelitian mengenai kualitas

layanan pada sistem informasi manajemen kearsipan Universitas Airlangga. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan kearsipan milik Universitas Airlangga menggunakan skala pengukuran E-servqual termasuk dalam kategori baik.

Berangkat dari permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini akan mengkaji lebih dalam mengenai kualitas layanan tanya pustakawan pada perpustakaan nasional Republik Indonesia. Hasil penelitian ini nantinya akan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi perpustakaan nasional RI untuk dapat meningkatkan kualitas layanan tanya pustakawan sebagai layanan referensi virtual. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perpustakaan maupun pustakawan tentang pemanfaatan layanan tanya pustakawan agar dapat dimanfaatkan secara maksimal dan efektif dalam memenuhi kebutuhan informasi penggunanya. Maka penelitian ini akan mengambil tema “Analisis Kualitas Layanan Elektronik pada Layanan Tanya Pustakawan Virtual Perpustakaan Nasional Republik Indonesia”.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis jabarkan, maka rumusan masalah penelitian ini ialah “Bagaimana gambaran kualitas layanan tanya pustakawan (*ask a librarian*) di Perpustakaan Nasional RI?”

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengidentifikasi gambaran kualitas layanan tanya pustakawan (*ask a librarian*) di Perpustakaan Nasional RI

I.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Melalui hasil penelitian ini diharapkan akan memperoleh gambaran mengenai tingkat kualitas layanan elektronik pada layanan tanya pustakawan di Perpustakaan Nasional RI. Pada penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan kontribusi pada kajian keilmuan Ilmu Informasi dan Perpustakaan

dibidang layanan perpustakaan. Serta hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan atau menjadi rekomendasi untuk penelitian selanjutnya dengan tema atau topik terkait kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) di bidang perpustakaan.

2. Manfaat Praktis

Melalui hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas layanan pada layanan tanya pustakawan (*ask a librarian*) di Perpustakaan Nasional RI. Serta dengan penelitian ini dapat menjadi landasan atau rujukan bagi para pembuat kebijakan dan layanan inovasi di Perpustakaan Nasional RI sehingga layanan informasi yang disediakan oleh perpustakaan dapat meningkatkan *performance* dan kualitas layanan di Perpustakaan Nasional RI.

I.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1. Kualitas Layanan Elektronik (*E-Service Quality*)

Kualitas adalah istilah yang relatif, tergantung pada kondisi. Dari sudut pandang konsumen sebagai pengguna produk atau jasa, secara subjektif akan mengatakan kualitas adalah sesuatu yang sesuai dengan harapan dan seleranya (Ilham, 2014). Sedangkan layanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam proses pemenuhan harapan konsumen (P. Tryas, 2015). Adanya kualitas layanan pada setiap lembaga atau organisasi menjadi suatu faktor penting untuk melihat ketepatan produk/jasa yang diberikan terhadap harapan penggunaannya. Hal ini sesuai dengan definisi kualitas layanan menurut Parasuraman et al., (2005) yaitu kesenjangan antara layanan yang diharapkan oleh pemustaka dengan layanan yang diterima. Jika layanan yang didapatkan sesuai dengan yang diinginkan, maka kualitas layanan mendapat persepsi baik dari pengguna, sehingga untuk mendapatkan persepsi yang baik pemberian kualitas layanan didasari dari kebutuhan pengguna (Kotler, 2020). Selain didasari dari kebutuhan pengguna, kualitas layanan juga harus diberikan secara tepat sasaran kepada pengguna karena kualitas bersifat

dinamis yang memiliki pengaruh besar dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna (Tjiptono, 2005). Berbeda dengan penilaian kualitas barang, kualitas layanan merupakan penilaian kegiatan yang diberikan berkaitan dengan kinerja, penampilan dan interaksi yang dibangun dengan pengguna sebagai konsumen jasa (Parasuraman et al. 2000).

Konsep kualitas layanan pada awalnya dikembangkan oleh Grönroos pada tahun 1984, yang kemudian Parasuraman, Berry dan Zeithmal di tahun 1985 menganalisis dimensi kualitas layanan dan menemukan model GAP yang memberikan kerangka penting untuk mendefinisikan dan mengukur kualitas layanan (Poon & Lee, 2012). Di tahun 1988 Parasuraman et. al., mengembangkan skala kualitas layanan yang diberi nama *servqual*. *Servqual* merupakan model lanjutan untuk mengukur kualitas layanan dengan cara mengukur pengalaman pelanggan dari layanan aktual yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna layanan (Parasuraman, 1988). Model *servqual* terdapat 5 dimensi untuk mengukur kualitas layanan yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*.

Dengan adanya perkembangan teknologi. Pengukuran kualitas layanan berkembang menjadi kualitas layanan elektronik. Di lingkungan elektronik, kualitas layanan telah menjadi salah satu faktor untuk menentukan kesuksesan maupun kegagalan dari suatu kegiatan online seperti layanan elektronik. Layanan elektronik merupakan layanan berbasis website yang disampaikan melalui internet dengan bantuan teknologi informasi dan komunikasi (Boyer et al., 2002). Layanan elektronik berbeda dari layanan konvensional, perbedaan tersebut dapat terlihat dari karakteristiknya seperti struktur biaya layanan, perkembangan layanan yang cepat, ketersediaan umpan balik layanan yang transparan serta perbedaan yang paling dapat terlihat yaitu dalam layanan konvensional masih adanya keterlibatan tatap muka langsung secara fisik sedangkan layanan elektronik proses antarmuka melalui media internet (Riedl et al., 2009). Selain itu, layanan konvensional dibatasi oleh jarak dan jam buka, sedangkan layanan elektronik telah menghilangkan hambatan ini secara substansial internet (Surjadjaja, H., Ghosh & Antony, 2003).

Adanya karakteristik yang membedakan antara layanan konvensional dengan layanan elektronik menjadikan pengukuran kualitas layanan elektronik berbeda dengan pengukuran kualitas layanan konvensional. Menurut Parasuraman et al., (2005) kualitas layanan elektronik (*e-servqual*) adalah sejauh mana situs website memfasilitasi proses pembelian, pembelian dan pengiriman produk dan layanan secara efisien dan efektif. *E-servqual* merupakan pengembangan dari konsep kualitas layanan (*servqual*) yang digunakan melalui media elektronik. Menurut (Lee & Lin, 2005), *E-servqual* didefinisikan sebagai alat untuk mengevaluasi dan penilaian layanan elektronik di pasar virtual. Sedangkan menurut Pearson (2012) *e-servqual* didefinisikan sebagai pertemuan antara ekspektasi konsumen tanpa interaksi langsung dalam layanan yang diberikan. Secara sederhana *e-servqual* dapat didefinisikan sebagai kualitas yang terdapat pada layanan media elektronik (Lasyakka, 2015). Dari definisi yang telah dijelaskan diatas dapat disimpulkan bahwa definisi *e-servqual* adalah penilaian terhadap pelayanan yang diberikan kepada konsumen dalam memfasilitasi kegiatan pembelian dan pendistribusian layanan secara efektif dan efisien melalui media elektronik seperti website.

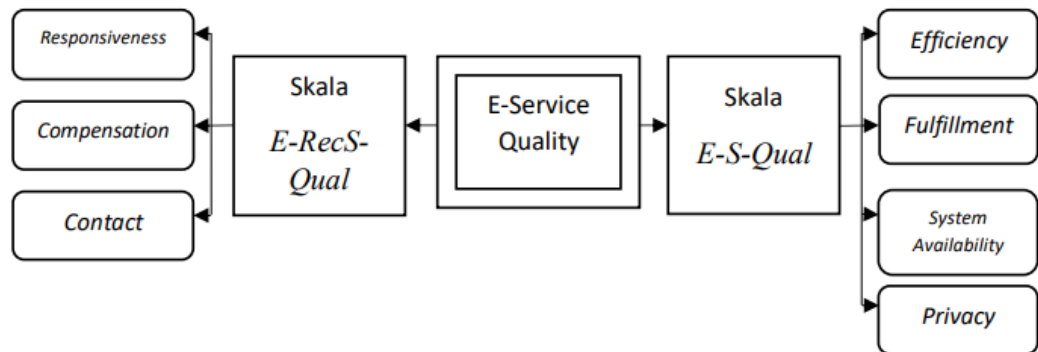
Liu & Arnett (2000) melakukan survei terhadap beberapa website milik perusahaan untuk melihat faktor-faktor apa saja yang penting bagi keberhasilan situs website dengan konsumen. Hasil dari survei tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik (*e-servqual*) merupakan faktor penting kedua yang melibatkan beberapa dimensi seperti *quick response, assurance, empathy, and follow-up*. Beberapa penulis juga telah mengembangkan alat untuk mengukur kualitas layanan elektronik, antara lain seperti Parasuraman et al., (2000) yang mengembangkan ukuran *e-service quality* dari kualitas layanan elektronik untuk mempelajari bagaimana pelanggan menilai kualitas layanan elektronik. Terdapat 11 dimensi untuk mengidentifikasi kualitas layanan elektronik yang dimana empat dimensi inti mirip dengan kualitas layanan konvensional yaitu efisiensi, keandalan, pemenuhan, dan privasi. Sedangkan daya tanggap, kompensasi, personalisasi,

kemudahan navigasi, estetika, pengetahuan harga, dan akses real-time adalah dimensi tambahan dari kualitas layanan elektronik (Poon & Lee, 2012).

Beberapa peneliti akademisi telah mengembangkan skala untuk mengevaluasi layanan elektronik seperti Loiacino et al. (2000) menciptakan skala WebQual untuk menilai situs website pada 12 dimensi yaitu *informational fit to task, interaction, trust, response time, design, intuitiveness, visual appeal, innovativeness, flow-emotional appeal, integrated communication, business processes, and substitutability*, namun tujuan skala ini adalah untuk menghasilkan informasi bagi perancang situs website dibandingkan untuk mengukur kualitas layanan seperti yang dialami oleh pengguna. Yoo dan Donthu (2001) mengembangkan skala pengukuran kualitas situs dengan nama SITEQUAL, dalam skala pengukuran ini terdapat 4 dimensi yaitu *ease of use, aesthetic design, processing speed, dan security*. Namun pengukuran dengan skala SITEQUAL sama dengan skala pengukuran WebQual karena SITEQUAL tidak dapat menangkap semua aspek dari proses pembelian dan oleh karena itu bukan merupakan penilaian komprehensif dari kualitas layanan elektronik. Di tahun selanjutnya Wolfinbarger et al (2003) mengembangkan skala eTailQ dengan 14 dimensi untuk mengukur kualitas layanan elektronik. Skala tersebut berisi empat faktor: *Desain situs web* (melibatkan beberapa atribut yang terkait dengan desain serta item yang berhubungan dengan personalisasi dan yang lainnya berhubungan dengan pemilihan produk), *keandalan/pemenuhan* (melibatkan representasi produk yang akurat, pengiriman tepat waktu, dan akurasi), *privasi/keamanan* (merasa aman dan mempercayai situs), dan *layanan pelanggan* (menggabungkan minat dalam memecahkan masalah, kesediaan personel untuk membantu, dan jawaban cepat atas pertanyaan). Namun dalam skala pengukuran e-TailQ masih terdapat beberapa dimensi yang tidak valid untuk digunakan mengukur kualitas layanan elektronik.

Akhirnya di tahun 2005, Parasuraman dan Zeithaml serta Malhotra menyempurnakan kembali skala pengukuran kualitas layanan elektronik menjadi dua skala pengukuran. Mereka berpendapat bahwa instrumen skala-skala pengukuran yang sudah ada sebelumnya masih memiliki kekurangan

dalam menilai kualitas layanan elektronik karena pengukuran belum mencakup seluruh tahapan-tahapan dalam interaksi antara pengguna dengan layanan elektronik. Metode pengukuran kualitas layanan elektronik milik Parasuraman et al., (2005) memberika dua skala pengukuran yang diantara yaitu *e-servqual* dan *e-recsqual*. Berikut model teori kualitas layanan elektronik milik Parasuraman et al., (2005).



Gambar 1. 1 Model skala pengukuran kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) oleh Parasuraman et al., (2005)

Skala pengukuran *e-servqual* atau e-s-qual adalah skala pengukuran inti kualitas layanan elektronik yang meliputi 4 dimensi inti. Dimensi *e-servqual* tersebut yaitu :

1. *Efficiency* (Efisiensi)

Dimensi efisiensi didefinisikan sebagai kemampuan layanan dapat ditemukan dan diakses secara mudah dan cepat oleh pengguna. Dengan kata lain, dimensi efisiensi adalah kemudahan dan kecepatan pengguna dalam mengakses situs layanan tanpa menghabiskan banyak sumber daya. Dimensi ini juga melihat bagaimana pengguna dapat menemukan situs layanan dengan mudah dan cepat tanpa merasa kebingungan.

2. *Fulfillment* (Pemenuhan)

Dimensi pemenuhan didefinisikan sebagai kemampuan layanan untuk memenuhi janji pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Harapan pengguna dalam menggunakan layanan elektronik diantaranya yaitu kesesuaian layanan yang diberikan, kesesuaian

dengan waktu yang dijanjikan, serta kesesuaian pemberian informasi yang ditawarkan pada layanan. Untuk mengukur kemampuan layanan dalam perpustakaan, kemampuan layanan dapat dilihat dari bagaimana kemampuan pustakawan memenuhi kebutuhan informasi pengguna layanan perpustakaan.

3. *System availability* (Ketersediaan sistem)

Dimensi ketersediaan sistem didefinisikan sebagai kemampuan layanan untuk menyediakan sistem yang dapat berjalan dengan lancar tanpa adanya suatu masalah dalam melayani pengguna. Dimensi ini juga didefinisikan sebagai kemampuan layanan dalam menyediakan beberapa fungsi-fungsi operasional yang digunakan pengguna untuk mengakses layanan. Dalam *E-Servqual* dimensi ketersediaan sistem yang tepat akan membuat pengguna merasa puas untuk mengakses layanan elektronik yang ditawarkan oleh lembaga atau organisasi.

4. *Privacy* (Keamanan)

Dimensi keamanan didefinisikan sebagai sejauh mana layanan elektronik tersebut aman dan mampu melindungi informasi pengguna. Dimensi ini berkaitan dengan bagaimana suatu layanan elektronik terbukti dapat dipercaya untuk menyimpan data pribadi oleh pengguna.

Sedangkan *e-recsqual* (electronic recovery service quality) merupakan skala pengukuran lanjutan yang diberikan oleh Parasuraman untuk mengukur layanan pemulihan pasca interaksi yang meliputi 3 dimensi, yaitu

1. Responsiveness Dimensi responsiveness didefinisikan sebagai penanganan masalah yang efektif melalui situs
2. Compensation Dimensi kompensasi didefinisikan sebagai sejauh mana situs memberikan kompensasi kepada pengguna atas permasalahan yang terjadi.
3. Contact Dimensi kontak didefinisikan sebagai ketersediaan bantuan melalui telephone atau media online lainnya.

E-Service Quality merupakan Evaluasi dan penilaian secara keseluruhan dari keunggulan pengantaran layanan secara elektronik di pasar

virtual. Dengan adanya kualitas layanan elektronik (*E-Service Quality*) yang baik dan pelanggan merasa puas akan berdampak baik pada reputasi perusahaan. Pelanggan yang puas akan menyampaikan hal yang positif kepada calon pelanggan lainnya secara virtual melalui email, website, mailing list atau testimoni yang disampaikan pada website perusahaan. Namun pada penelitian ini skala pengukuran yang digunakan merupakan skala inti kualitas layanan elektronik (*e-servqual*) yang terdiri dari 4 dimensi yaitu *efficiency*, *fulfillment*, *system availability* dan *privacy*. Pemilihan skala pengukuran yang hanya menggunakan skala pengukuran *e-servqual* dikarenakan sesuai dengan permasalahan dan objek penelitian pada penelitian ini.

1.5.2. Layanan Tanya Pustakawan (*ask a librarian*)

Layanan tanya pustakawan atau layanan *ask a librarian* merupakan bagian dari layanan referensi virtual. Layanan referensi virtual sendiri adalah pengembangan layanan referensi dengan memanfaatkan teknologi informasi. *Reference and User Services Association* (2010) menyebutkan bahwa layanan referensi virtual adalah layanan referensi yang dilakukan secara elektronik di mana pemustaka menggunakan komputer atau teknologi lain untuk berkomunikasi dengan staf layanan tanpa kehadiran secara fisik. Definisi lain menurut Lihitkar (2011) yang menyebutkan bahwa layanan referensi virtual adalah layanan rujukan yang dilakukan secara elektronik, terkadang dalam waktu *real (real-time)*, dimana pemustaka menggunakan teknologi untuk berkomunikasi dengan pustakawan referensi tanpa harus hadir secara fisik. Untuk mendukung layanan referensi virtual dalam melayani penggunaannya, terdapat berbagai layanan pendukung yang muncul dengan berbagai istilah yang diantaranya yaitu layanan tanya pustakawan (*ask a librarian*), *ask us*, *ask your question*, dan lain sebagainya. Berbagai istilah yang digunakan untuk mengungkapkan studi dan praktik layanan referensi virtual tersebut memiliki arti dan konsep yang sama yaitu penggunaan perangkat lunak dan internet untuk membantu interaksi pemustaka dengan pustakawan tanpa bertemu secara fisik (Pinto & Manso, 2012).

Sebagai layanan pendukung layanan referensi virtual, layanan tanya pustakawan merupakan sarana yang disediakan oleh perpustakaan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diberikan oleh pemustaka (Pinto & Manso, 2012). Menjadi layanan pengembangan dari layanan referensi di perpustakaan, layanan tanya pustakawan menjadi layanan perpustakaan yang membantu pengguna dalam memperoleh maupun mengelola informasi sesuai dengan kebutuhannya yang seluruh kegiatannya berjalan secara virtual dengan menggunakan bantuan teknologi untuk berkomunikasi dengan pengguna di waktu yang nyata (*realtime*) (Bilal, 2018). Proses pemberian layanan ini memberikan kemudahan kepada para pengguna dengan hanya meminta bantuan kepada pustakawan tanpa harus datang secara langsung ke perpustakaan.

Layanan tanya pustakawan di era informasi saat ini memegang peran penting bagi perpustakaan, mengingat terdapat peluang dinamis yang diciptakan oleh adanya perkembangan teknologi informasi. Sebagai inovasi yang dilakukan oleh perpustakaan, layanan tanya pustakawan dikembangkan dengan tujuan untuk membantu para pengguna dalam mendapatkan informasi yang diinginkan dan juga untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dari para pengguna. Tujuan lain layanan tanya pustakawan juga disebutkan oleh Arya (2012) dalam penelitiannya, yang diantaranya yaitu :

1. Untuk menyediakan layanan informasi bagi pengguna jarak jauh,
2. Untuk meningkatkan dukungan perpustakaan untuk penelitian dan pendidikan,
3. Untuk membantu pemanfaatan serta pengembangan koleksi bahan pustaka milik perpustakaan,
4. Untuk memberikan bantuan kepada pengguna dalam mencari sumber informasi terbaik, lengkap dan valid,
5. Untuk membantu pengguna dalam pencarian rujukan online, untuk menghemat waktu pengguna dalam mencari informasi,
6. Untuk memupuk dan membuat hubungan yang lebih kuat antara pustakawan dengan pengguna.

I.6 Variabel Penelitian

1.6.1 Definisi Konseptual

E-Service Quality (e-servqual) merupakan metode pengukuran yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan elektronik berdasarkan penilaian pengguna ketika menggunakan layanan. Untuk mengetahui kualitas layanan elektronik (*e-servqual*) layanan tanya pustakawan dapat diukur melalui 4 dimensi yaitu *efficiency*, *fulfillment*, *system availability* dan *privacy*.

1. *Efficiency* : Pengguna dapat menemukan layanan tanya pustakawan pada situs Perpustakaan Nasional RI dengan mudah, selain itu pengguna juga dapat mengakses layanan dengan cepat sehingga tidak dibutuhkan sumber daya yang banyak. Pengguna juga tidak akan merasa kebingungan pada saat mengakses layanan tanya pustakawan.
2. *Fulfillment* : Kemampuan layanan tanya pustakawan dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna sesuai dengan janji pelayanan yang ditawarkan pada layanan tanya pustakawan di Perpustakaan Nasional RI. Kesesuaian dalam pemenuhan yang diberikan oleh layanan tanya pustakawan tersebut meliputi kesesuaian waktu, kesesuaian pemberian informasi yang diberikan oleh pustakawan dengan apa yang ditawarkan oleh layanan dan kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan harapan pengguna.
3. *System Availability* : Kemampuan layanan tanya pustakawan dalam menyediakan sistem yang dapat berjalan dengan lancar tanpa adanya masalah. Serta kemampuan sistem layanan tanya pustakawan dalam menyediakan fungsi-fungsi operasional untuk mengakses layanan oleh pengguna. Ketersediaan sistem yang tepat dalam layanan ini akan membuat pengguna merasa puas dalam mengakses layanan yang ditawarkan oleh Perpustakaan Nasional RI.
4. *Privacy* : Kemampuan layanan tanya pustakawan dalam memberikan keamanan untuk melindungi data informasi pribadi pengguna. Dengan hal ini pengguna akan merasa yakin dan percaya pada layanan tanya pustakawan.

1.6.2 Definisi Operasional

Berikut ini ialah definisi operasional dari *e-service quality* pada layanan tanya pustakawan perpustakaan nasional RI:

A. *Efficiency*

- Kemudahan menemukan layanan tanya pustakawan dalam situs website perpustakaan nasional RI
- Kemudahan akses layanan tanya pustakawan
- Kecepatan layanan tanya pustakawan dalam mengakses informasi
- Kemudahan layanan tanya pustakawan tidak membingungkan pengguna

B. *Fulfillment*

- Kemampuan pustakawan layanan tanya pustakawan dalam melayani pengguna sesuai dengan harapan pengguna
- Layanan tanya pustakawan menyediakan informasi sesuai pertanyaan pengguna
- Ketepatan informasi yang diberikan oleh layanan kepada pengguna layanan tanya pustakawan
- Kemampuan layanan tanya pustakawan memberikan informasi yang terpercaya kepada pengguna
- Kelengkapan informasi yang diberikan oleh layanan tanya pustakawan kepada pengguna
- Kesesuaian waktu pemberian informasi oleh layanan tanya pustakawan kepada pengguna

C. *System Availability*

- Sistem layanan tanya pustakawan tersedia ketika dibutuhkan pengguna
- Ketepatan sistem layanan tanya pustakawan perpustakaan nasional RI
- Kemudahan pengoperasian sistem layanan tanya pustakawan
- Kelengkapan fitur fungsi menu pada sistem layanan tanya pustakawan perpustakaan nasional RI
- Kemudahan pengoperasian fitur fungsi-fungsi menu pada sistem layanan tanya pustakawan

D. Privacy

- Kemampuan layanan tanya pustakawan dalam melindungi data pribadi pengguna
- Kemampuan layanan tanya pustakawan dapat dipercaya oleh pengguna untuk menyimpan data pribadi miliknya pada layanan tanya pustakawan

1.7 Metode Penelitian

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian deskriptif. Metode penelitian kuantitatif ini dipilih oleh peneliti karena dirasa tepat dan sesuai untuk penelitian ini. Penelitian kuantitatif deskriptif sendiri merupakan metode penelitian yang penelitiannya akan berfokus dalam meneliti populasi dan sampel yang telah ditetapkan untuk mengumpulkan data dan menggunakan instrumen penelitian serta untuk menganalisis data yang telah didapatkan menggunakan uji statistik (Sugiyono, 2012). Pendekatan deskriptif ini dipilih oleh peneliti untuk melakukan pengukuran secara cermat dan tepat terhadap fenomena penelitian ini yang tentang kualitas layanan tanya pustakawan pada Perpustakaan Nasional RI.

1.7.1 Lokasi Penelitian

Perpustakaan Nasional RI dipilih sebagai lokasi penelitian karena Perpustakaan Nasional merupakan Perpustakaan Nasional milik Negara Indonesia yang menyediakan layanan referensi virtual dengan nama layanan tanya pustakawan. Perpustakaan Nasional RI dipilih menjadi lokasi penelitian ini karena pada Perpustakaan Nasional masih terdapat permasalahan-permasalahan yang perlu untuk diteliti lebih lanjut mengenai gambaran layanan tanya pustakawan. Serta Perpustakaan Nasional RI merupakan perpustakaan yang berada dibawah naungan pemerintah yang cakupan penggunaanya cukup luas, sehingga penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya yang membahas tentang layanan tanya pustakawan dan juga dapat berguna menjadi

tambahan informasi bagi perpustakaan lainnya yang sudah maupun akan menyediakan layanan tanya pustakawan yang berkualitas.

1.7.2 Populasi Penelitian

Pengertian populasi menurut Sugiyono, (2012) merupakan suatu wilayah yang terdiri atas objek ataupun subjek yang mempunyai karakteristik dan kuantitas tertentu sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh peneliti dan yang sesuai menggambarkan fenomena pada penelitian yang akan penulis teliti agar dapat ditarik sebuah kesimpulan untuk dipelajari. Populasi pada penelitian ini yaitu pemustaka Perpustakaan Nasional RI yang menggunakan dan mengakses layanan Tanya Pustakawan.

1.7.3 Teknik Pengambilan Sampel

Sampel dalam penelitian merupakan bagian dari kriteria yang dicari sesuai dengan populasi. Dengan banyaknya jumlah populasi yang lebar, peneliti akan memiliki keterbatasan waktu dalam pengambilan dan pengolahan data maka peneliti tidak menggunakan seluruh populasi untuk diteliti. Teknik pengambilan sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik *non probability* sampling dengan jenis *purposive sampling*. Menurut (Sugiyono, 2012) teknik pengambilan sampel jenis *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sebagai sumber data dengan menggunakan kriteria tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya.

Adapun kriteria yang telah ditetapkan dalam pengambilan sampel penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pemustaka Perpustakaan Nasional RI
2. Pengguna layanan Tanya Pustakawan pada Perpustakaan Nasional RI.

Adapun teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus Lameshow. Rumus Lameshow dapat digunakan pada penelitian yang memiliki jumlah populasi tidak diketahui (Lameshow et al., 1990), sebagaimana dalam penelitian ini populasinya adalah pengguna layanan tanya pustakawan perpustakaan nasional RI.

Sehingga rumus yang digunakan dalam penentuan sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2 P(1 - P)}{d^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

Z = Nilai standart dengan tingkat kepercayaan 95% = 1.96

P = Maksimal estimasi 50% = 0.5, dengan perolehan $P(1-P) = 0.25$

d = alpha atau sampling error = 10%

Maka perolehan hasil perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.25}{0,10^2}$$

$$n = 96,04$$

Dengan hal ini, diperoleh hasil sampel yang dibutuhkan sebanyak 96 responden dengan nilai standart pada tingkat kepercayaan 95% dan sampling error 10%, sehingga dari 96 responden dibulatkan menjadi 100 responden untuk dapat dijadikan sampel dalam penelitian ini.

1.7.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2012) teknik pengumpulan data merupakan cara atau langkah utama untuk mendapatkan data dari mempelajari sampel yang akan dilakukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang berisi pernyataan atau pertanyaan terbuka maupun tertutup yang dapat diberikan secara langsung maupun dikirim melalui jaringan internet kepada responden (Sugiyono, 2018). Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup. Pengumpulan data primer pada penelitian ini dilakukan dengan cara mendistribusikan kuesioner *online* kepada responden yang memenuhi kriteria pada penelitian ini yaitu pengguna layanan tanya pustakawan di Perpustakaan Nasional RI.. Penggunaan instrument kuesioner *online* dapat memudahkan peneliti dalam mendapatkan data tanpa terhalang ruang dan waktu dengan demikian mampu meningkatkan efisiensi waktu serta biaya

2. Studi Pustaka

Peneliti melakukan teknik studi pustaka yaitu dengan mengumpulkan berbagai literatur seperti buku, jurnal, artikel, skripsi, serta laporan penelitian yang berhubungan dengan topik yang dibahas pada penelitian ini. Studi pustaka pada penelitian ini menjadi data sekunder untuk mendukung permasalahan dalam penelitian ini. Serta Pengumpulan studi pustaka ini dilakukan untuk memperbanyak pengetahuan dengan cara mengumpulkan berbagai literatur dari penelitian sebelumnya sebagai dasar dalam proses melakukan penelitian ini yang didapat dari website Perpustakaan Nasional RI.

1.7.5 Teknik Pengolahan Data

1.7.5.1 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data dilakukan setelah data yang dibutuhkan dalam penelitian telah didapat sehingga data tersebut akan diolah sesuai dengan teknik pengolahan data yang digunakan. Teknik pengolahan data ini memiliki beberapa tahapan yaitu:

1. Editing

Editing merupakan tahapan dimana data akan dilakukan pengoreksian atau pengecekan untuk meminimalisir adanya kesalahan ketika peneliti mengumpulkan data terkait data responden dan jawaban responden yang ada didalamnya. Kegiatan ini berguna untuk meminimalisir adanya kesalahan maupun kekurangan serta kekonsistenan pada data.

2. Coding

Tahap selanjutnya setelah editing yaitu coding. Pada tahap ini dimana akan berisi pemberian nilai dan kode tertentu guna mempermudah untuk menganalisa data yang terkumpul. Pemberian kode ini dilakukan oleh peneliti sesuai dengan kemampuan dan pengetahuan peneliti agar proses pengolahan data mudah untuk dipahami dan dianalisis.

3. Tabulasi Data

Langkah terakhir pengolahan data yakni merekap data atau tabulasi data. Data yang telah didapat dari kuesioner dimasukkan ke dalam tabel yang telah dibuat pada program SPSS. Peneliti menggunakan tabel program SPSS untuk mempermudah peneliti dalam mendeskripsikan setiap pertanyaan yang diajukan dengan hasil akhir perhitungan berbentuk frekuensi. Tabel berisi data variabel kategorikal dan variabel bersambung.

1.7.5.2 Alat Pengukuran Variabel

1. Variabel Kategorikal

Variabel kategorikal merupakan variabel yang berupa data pengkategorian atau pengelempokan jenis tertentu. Variabel kategorikal pada penelitian ini berisi pertanyaan mengenai jenis kelamin, umur dan pekerjaan responden layanan tanya pustakawan di Perpustakaan Nasional RI.

2. Variabel Bersambung

Variabel bersambung merupakan data yang diperoleh dari hasil perhitungan. Skala pengukuran variabel dalam penelitian ini yakni menggunakan skala likert. Skala likert dipakai untuk mengukur pendapat, persepsi, serta sikap orang maupun kelompok tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2018). Pengukuran variabel bersambung menggunakan 4 tingkat *Skala Likert*, yaitu

Tabel 1. 1 Tingkat Pengukuran Skala Likert

Option	Skor Item	
	Pertanyaan Positif	Pertanyaan Negatif
Sangat Tidak Setuju	1	4
Tidak Setuju	2	3
Setuju	3	2
Sangat Setuju	4	1

(Sumber : Sugiyono, 2018)

1.7.6 Teknik Analisis Data

Teknik Analisis yang peneliti gunakan dalam penelitian ini menggunakan cara deskripsi dan menjelaskan mengenai data temuan yang ada di lapangan berkaitan dengan teori dan konsep-konsep yang dijabarkan. Dalam menentukan kategori jawaban apakah tergolong sangat baik, baik, buruk dan sangat buruk terlebih dahulu ditentukan kelas intervalnya. Untuk menentukan interval kelas disetiap dimensi menggunakan perhitungan yakni:

$$i = \frac{r}{k}$$

Keterangan :

i : interval

r : range (wilayah) skor tertinggi – skor terendah

k : jumlah kelas (skor terendah)

$$\begin{aligned} \text{Maka, } i &= \frac{r}{k} \\ &= \frac{4-1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

Dengan demikian, kategori penilaian kualitas layanan tanya pustakawan pada perpustakaan nasional RI yaitu:

Tabel 1. 2 Skala Kategori

Skala	Kategori
1.00 – 1.75	Sangat Buruk
1.75 – 2.50	Buruk
2.51 – 3.25	Baik
3.26 – 4.00	Sangat Baik