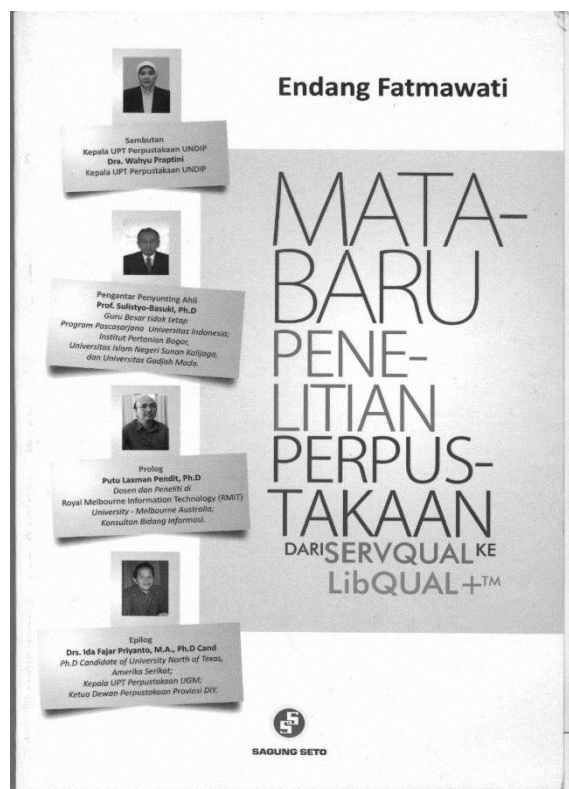


Judul : Matabaru Penelitian Perpustakaan Dari SERVQUAL ke LibQUAL ^{+TM}
 Penulis : Endang Fatmawati
 Impresum : Jakarta: Sagung Seto, 2013
 Edisi : Pertama
 Kolasi : xlii, 366 p. : il.; 23 cm



Buku ini ditulis oleh Endang Fatmawati, M.Si., M.A. Kepala Perpustakaan FEB UNDIP dengan judul “Matabaru Penelitian Perpustakaan Dari SERVQUAL ke LibQUAL ^{+TM}” ditujukan bagi para pustakawan, praktisi maupun akademisi yang memerlukan pedoman dalam menentukan metode penelitian, khususnya untuk evaluasi kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka, serta untuk mengetahui dimensi layanan perpustakaan apa saja yang belum memenuhi harapan dan persepsi pemustaka di suatu perpustakaan. Buku ini membahas inti sari konsep LibQUAL ^{+TM}, sebuah metode khusus untuk riset evaluasi kualitas layanan perpustakaan. Dimensi LibQUAL ^{+TM} yang dibahas meliputi: Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*service affect – SA*), fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as place – LP*), petunjuk dan sarana akses (*Personal control – PC*), dan akses informasi (*Information acces – IA*).

Penulis mengatakan dalam pengantarnya bahwa para peneliti di Indonesia selalu memakai SERVQUAL dalam mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan ataupun mengukur kepuasan pemustaka. Padahal sebenarnya sudah ada metode khusus untuk riset evaluasi kualitas layanan perpustakaan yaitu LibQUAL ^{+TM}. Senada dengan Prof. Sulisty-Basuki, Ph.D. mengatakan dalam pengantarnya bahwa LibQUAL ^{+TM} merupakan perkembangan lebih lanjut dari SERVQUAL khusus untuk bidang perpustakaan. Di dalamnya dikaji harapan pemustaka, dari harapan minimum sampai harapan idealnya mengenai akses informasi, perpustakaan sebagai tempat yang kini dikembangkan perpustakaan sebagai ruang, ukuran kecukupan dan keunggulan jasa.

Ada enam bagian dalam buku ini yang dibuat oleh penulis: Bagian pertama adalah Kualitas Layanan Perpustakaan; Bagian kedua adalah Trend Perpustakaan Perguruan Tinggi; Bagian ketiga SERVQUAL ke LibQUAL ^{+TM}; Bagian keempat Metode Baru LibQUAL ^{+TM} ; Bagian kelima Pengukuran dimensi LibQUAL ^{+TM} ; Bagian terakhir yaitu keenam membahas mengenai *Model Importance Performance Analysis (IPA)* dalam LibQUAL ^{+TM}, serta dilengkapi dengan Epilog dari Drs. Ida Fajar Priyanto, M.A., PhD Cand. Beliau mengatakan bahwa ServQual atau *service quality* kemudian diadopsi oleh ilmu perpustakaan dan informasi sebagai LibQUAL atau *library quality*.

Selain bagian-bagian yang telah disampaikan di atas, buku ini juga dilengkapi dengan tiga lampiran penting, yaitu SNI Standar Nasional Indonesia tentang Perpustakaan Perguruan Tinggi; Contoh kuesioner/angket; dan Contoh kuesioner/angket penelitian menggunakan metode LibQUAL ^{+TM}. Bagi para pembaca yang membutuhkan acuan tentang manajemen perpustakaan yang standar dan berlaku pada perpustakaan perguruan tinggi baik negeri

maupun swasta, lampiran satu ini akan sangat bermanfaat, sedangkan untuk lampiran dua memberikan pedoman atau contoh untuk kuesioner/angket dalam pelaksanaan penelitian. Lampiran tiga memberikan contoh untuk kuesioner atau angket dalam pelaksanaan penelitian yang menggunakan metode LibQUALTM.

Diharapkan buku ini dapat menambah khazanah literatur kepustakawanan serta memberi kontribusi kepada para pustakawan dan akademisi bidang perpustakaan dalam pelaksanaan evaluasi kualitas layanan perpustakaan. (ddn)

