

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pemustaka dapat dilihat dari respon pemustaka terhadap pelayanan yang diselenggarakan pada suatu perpustakaan. Sebab kepuasan pemustaka terdapat dari hubungan harapan pengunjung dengan kinerja yang diberikan oleh petugas perpustakaan. Menurut Gerson (2002) dalam buku mengukur kepuasan pemustaka: menggunakan metode LibQUAL+™, “kepuasan pelanggan terjadi apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, biasanya pelanggan merasa puas. Pemustaka yang puas akan pelayanan di perpustakaan akan membagi pengalaman mereka kepada orang lain. Setiap pelayanan perpustakaan akan berdampak pada kemauan dari pengunjung perpustakaan untuk mendatangi perpustakaan tersebut.

Apabila pengunjung perpustakaan tersebut merasa puas dengan pelayanan yang diterima, maka mereka pasti akan kembali untuk menggunakan perpustakaan sebagai media untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka, bahkan pemustaka yang puas terhadap pelayanan perpustakaan dapat memberikan rekomendasi positif untuk mengajak orang-orang lain di lingkungannya untuk turut memanfaatkan jasa perpustakaan. Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan pemustaka sangat bergantung dari kualitas layanan dari suatu perpustakaan.

Kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan merupakan tolok ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Sebagai pondasi dan pegangan

untuk pengembangan perpustakaan dengan Undang-undang No 43 tahun 2007 tentang ditetapkannya Standar Nasional Perpustakaan. Kepuasan pemustaka adalah inti akhir dari serangkaian usaha tersebut. Perpustakaan dituntut agar dapat pelayanan yang maksimal demi kepuasan pemustaka. Persepsi pemustaka terhadap perpustakaan apabila melebihi dari harapannya maka kepuasan pemustaka akan tercapai. Apabila perpustakaan ingin mencapai kepuasan pemustaka maka perpustakaan harus menjalin hubungan yang baik dengan pemustaka, dan memberikan pelayanan produk yang baik serta bermutu kepada pemustaka.

Menurut Dewi Puspitasari (2006: 1) Kualitas sebuah perguruan tinggi bisa dilihat dari perpustakaan. Apabila perpustakaan tersebut dikelola sesuai prosedur yang benar, dan menjadikan para civitas akademika sangat bergantung kepada perpustakaan tersebut sebagai sumber referensi belajar atau bahan pembelajaran, dapat dipastikan perguruan tinggi tersebut berpengetahuan dan berwawasan luas. Arti kualitas yaitu bermakna tingkat mutu yang baik maupun yang buruk. Kualitas sudah menjadi standar ukuran dalam menilai sesuatu seperti layanan perpustakaan. Kualitas di perpustakaan bisa menekankan pada beberapa aspek seperti efektivitas, efisiensi dan sistem manajemen layanan. Dalam buletin perpustakaan Bung Karno (2011: 27) dikatakan bahwa tuntutan standar kualitas layanan perpustakaan harus memiliki kesamaan. Tidak peduli perpustakaan tersebut berada di sebuah negara maju atau pada negara berkembang.

Library Quality (LibQUAL+™). LibQUAL+™ adalah metode survei yang dikembangkan oleh pakar di bidang ilmu perpustakaan dan informasi yang tergabung dalam ARL (*Association Research Library*) di Amerika Serikat bekerjasama dengan Texas A&M University (*TAMU*) pada tahun 1999. Metode ini dianggap paling mutakhir. Kuesioner dalam metode LibQUAL+™ tidak perlu diuji validitas dan reliabilitasnya karena metode ini sudah dibakukan dan telah dipatenkan, artinya sebelum mendapatkan pengakuan paten metode ini sudah dinyatakan teruji validitas dan reliabilitasnya.

Mengukur kualitas layanan di perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang dengan salah satu metode yang dapat digunakan yaitu LibQUAL+™ (*Library Quality*) bertujuan untuk mengetahui keinginan pemustaka tentang layanan yang diinginkan oleh pemustaka. Penilaian yang diberikan pemustaka terhadap perpustakaan akan di berikan sesuai kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan, apabila kualitas pelayanan yang diberikan baik maka pemustaka akan memberikan nilai baik dan pemustaka menilai perpustakaan buruk apabila kualitas layanan yang diberikan buruk.

Apakah kualitas pelayanan tersebut baik atau buruk, dan metode LibQUAL+™ bisa digunakan untuk melihat tingkat kepuasan pemustaka terhadap performa di perpustakaan. Perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang sebagai pusat informasi dalam penunjang kegiatan pendidikan dan pembelajaran sangat mendukung kemajuan pendidikan dengan menyediakan sumber informasi yang beragam, mulai dari koleksi informasi cetak maupun non cetak. Di Perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang ada banyak

pelayanan yang tersedia, contohnya seperti layanan peminjaman koleksi, layanan referensi, layanan kepenerbitan ISBN, layanan fasilitas cek kesehatan dan lain-lain. Dengan banyaknya fasilitas yang tersedia, seyogyanya perpustakaan melakukan evaluasi dengan menggunakan metode LibQUAL+™ kepada pemustaka. Sebab pemustaka adalah yang merasakan dampak dari kualitas layanan perpustakaan tersebut.

Perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang belum pernah menganalisis tingkat kepuasan pemustaka dengan menggunakan Metode LibQUAL+™. Hal tersebut mengakibatkan pustakawan tidak mengetahui apakah pelayanan yang tersedia di perpustakaan tersebut sudah memuaskan pemustaka atau belum.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti memutuskan untuk meneliti dan mengkaji hasil penelitian tersebut kedalam judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode LibQUAL+™ (Studi Kasus di Perpustakaan Politeknik Kementrian Kesehatan Semarang)”.

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu seberapa besar tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan yang ada di perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan yang ada dipergustakaan Politeknik Kementreian Kesehatan Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menjadi refrensi sebagai salah satu khazanah penelitian dibidang ilmu perpustakaan khususnya dalam pengukuran tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dengan menggunakan metode LibQUAL+™.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan kepada Perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang untuk memperbaiki kekurangan pada kualitas layanan yang diberikan.

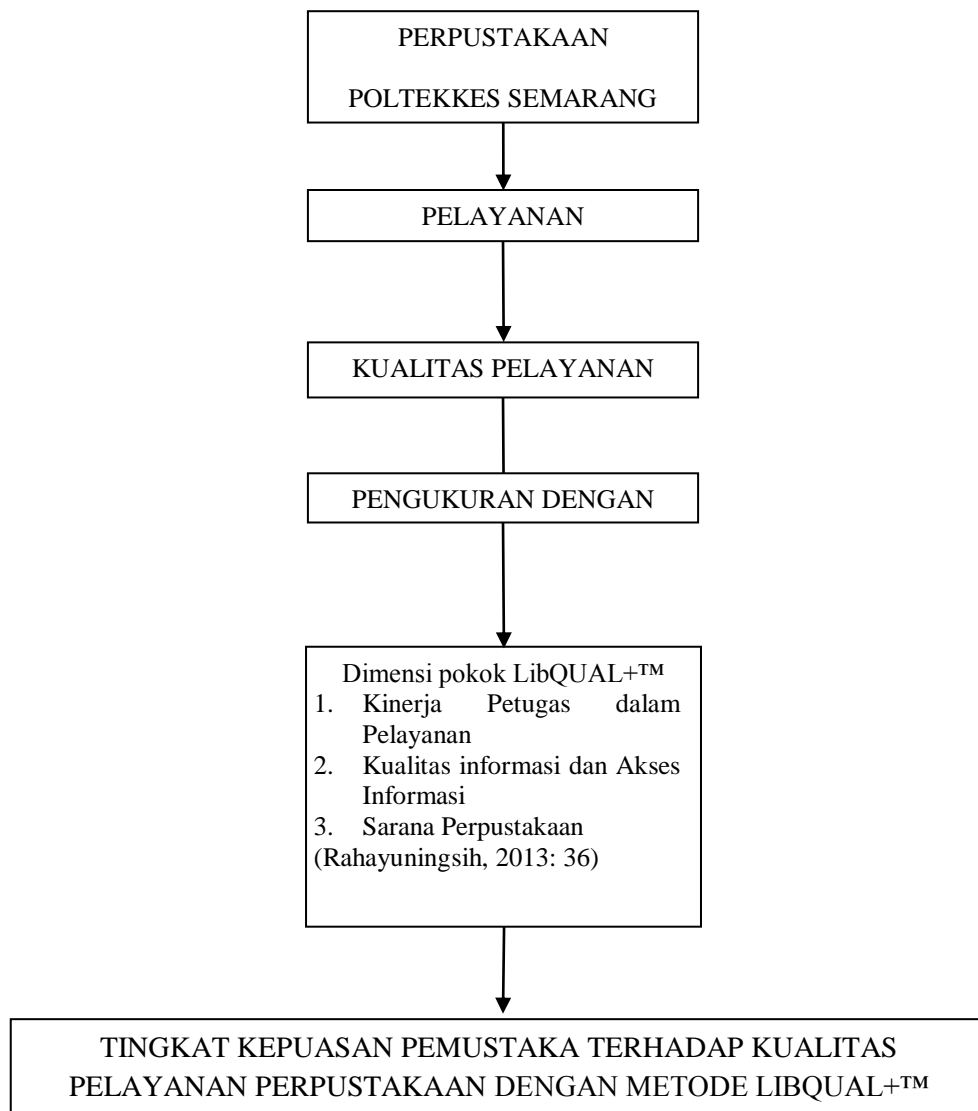
1.5 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2019 sampai April 2020 data yang ditemukan relevan. Penelitian ini bertempat di Perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang.

1.6 Kerangka Pikir

Metode LibQUAL+™ merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di perpustakaan. Kerangka pikir yang diuraikan penulis sebagai gambaran dalam penyusunan secara teoritis. Kerangka pikir pada penelitian ini dapat dilihat pada bagan berikut:

Bagan 1.1 Kerangka Pikir



Penulis melakukan penelitian di Perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang. Di dalam perpustakaan ada banyak pelayanan-pelayanan yang diberikan kepada pemustaka yang berkunjung. Pelayanan yang di berikan perpustakaan kepada pemustaka harus memiliki kualitas. Kualitas pelayanan di perpustakaan bisa dicari dengan menggunakan pengukuran Metode LibQUAL+™. Ada tiga dimensi pokok pertanyaan yang digunakan dalam pengukuran menggunakan Metode LibQUAL+™, yaitu kinerja petugas dalam pelayanan, kualitas informasi dan akses informasi, dan sarana perpustakaan. Setelah melakukan analisis dengan tiga pokok dimensi, maka akan diketahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang.

1.7 Batasan Istilah

Batasan istilah digunakan agar mudah dalam memahami istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini. Berikut adalah istilah yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Kualitas pelayanan perpustakaan adalah tingkat kepuasan pemustaka yang sesuai dengan harapan pemustaka atas jasa yang diberikan oleh perpustakaan. Kualitas pelayanan perpustakaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang ada di perpustakaan Poltekkes Semarang.

2. Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka adalah persepsi pengunjung perpustakaan yang telah terpenuhi sesuai harapannya. Kepuasan pemustaka yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepuasan pemustaka Poltekkes Semarang.

3. Tingkat Kepuasan Pemustaka

Tingkat kepuasan pemustaka adalah perbandingan antara apakah layanan yang diterima pemustaka telah terpenuhi sesuai dengan harapannya. Tingkat kepuasan pemustaka yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pemustaka yang ada di Perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang.

4. Metode LibQUAL+™

Metode LibQUAL+™ adalah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna.