

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab II ini peneliti akan memaparkan beberapa teori yang berkenaan dengan permasalahan yang dibahas oleh peneliti. Teori yang akan diambil dari berbagai sumber akan berguna sebagai referensi dan pendukung dalam penelitian. Adanya landasan teori dimaksudkan sebagai acuan, perbandingan dengan skripsi ini. Berikut ini akan dijabarkan teori yang dipakai dalam penelitian ini.

2.1 Penelitian Sejenis Sebelumnya

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan yang ada di perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang. Penelitian sebelumnya yang sejenis dengan penelitian ini tetap memiliki perbedaan. Berikut ini merupakan beberapa contoh penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti:

Penelitian pertama, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Siti Lathifah (2015), yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan Literasi Informasi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seperti apa kualitas layanan literasi informasi yang ada di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Adapun jenis dari penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan terdiri dari observasi, angket, dan dokumentasi. Hasil analisis data penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan literasi informasi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dikategorikan

sangat tinggi, dengan nilai rata-rata paling tinggi dari indikator keandalan dan hasil terendah dari indikator menggunakan informasi untuk tujuan tertentu.

Objek pada penelitian di atas adalah evaluasi kualitas layanan literasi informasi, sedangkan pada penelitian ini adalah lebih cenderung menganalisis tingkat kepuasan pemustaka. Penelitian di atas bertempat di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, sedangkan pada penelitian ini bertempat di Perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang. Metode yang digunakan dalam penelitian di atas maupun penelitian ini adalah kuantitatif.

Penelitian yang kedua adalah penelitian yang dilakukan oleh Haryani (2014) yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan Malam Hari di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kota Yogyakarta dengan Metode LibQual”. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengukur kualitas layanan malam hari di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kota Yogyakarta berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka dengan menggunakan metode LibQUAL+™ untuk mengetahui ada dan tidaknya dimensi pelayanan pada malam hari di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan termasuk penelitian survei. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan malam hari di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kota Yogyakarta dinyatakan baik secara umum oleh pemustaka. Dengan demikian bahwa rata-rata persepsi lebih tinggi dari harapan minimum.

Objek penelitian di atas adalah evaluasi kualitas layanan pada malam hari, sedangkan pada penelitian ini adalah lebih cenderung kepada mengukur kualitas keseluruhan pelayanan secara umum. Penelitian di atas bertempat di Kantor Arsip

dan Perpustakaan Kota Yogyakarta, sedangkan pada penelitian ini bertempat di Perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang. Metode yang digunakan dalam penelitian di atas maupun penelitian ini adalah kuantitatif.

Penelitian ketiga yaitu penelitian yang dilakukan oleh Indah Fitria Rahmawati (2017) yang berjudul “Persepsi Pemustaka tentang Pelayanan Prima di Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY (Grhatama Pustaka)”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan persepsi pemustaka tentang pelayanan prima di Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY (Grhatama Pustaka). Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian secara keseluruhan dikategorikan baik.

Objek penelitian di atas adalah evaluasi kualitas layanan pada malam hari, sedangkan pada penelitian ini adalah lebih cenderung kepada mengukur kualitas keseluruhan pelayanan secara umum. Penelitian di atas bertempat di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kota Yogyakarta, sedangkan pada penelitian ini bertempat di Perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang. Metode yang digunakan dalam penelitian di atas maupun penelitian ini adalah kuantitatif.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Konsep Kepuasan Pemustaka

Perpustakaan perguruan tinggi berperan sebagai pendukung ketersediaan informasi bagi mahasiswa. Sebagai unit pelayanan informasi perpustakaan memperoleh tempat utama sebagai sarana untuk mewujudkan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada

masyarakat. Ketika menjalankan fungsi tersebut perlu tersedia pelayanan yang bersifat mendasar dan mutlak oleh perpustakaan. Pelayanan yang diberikan akan memengaruhi penilaian kualitas sebuah perguruan tinggi. Pelayanan yang baik dapat dilihat dari kesan baik yang didapatkan oleh pengguna terhadap pelayanan perpustakaan tersebut.

Tingkat kepuasan sering diukur oleh organisasi atau perusahaan yang berorientasi untuk mendapatkan laba. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan dalam meningkatkan kualitas layanan, perpustakaan sebagai organisasi pemberi jasa pelayanan informasi juga perlu melakukan pengukuran tingkat kepuasan penggunanya. Kepuasan pengguna merupakan bentuk dari evaluasi yang dipilih dan kemudian mampu memberikan hasil yang setara atau lebih dari harapan pengguna. Selain itu, ketidakpuasan akan muncul disebabkan karena saat memperoleh hasil dan harapan pengguna tidak terpenuhi. Fatkuroji menuturkan, (dalam Azizah: 2017) bahwa pada dasarnya kepuasan pengguna berhubungan dengan tingkat perasaan seseorang setelah melakukan perbandingan antara hasil kinerja yang dirasakannya dengan sebuah harapan. Menurut Supranto (dalam Yulianis Dasmawita: 2016) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Hasil dari kepuasan pengguna tergantung kepada hasil kinerja yang dapat diterima dari jasa ataupun produk pendukung dan penggunaan sesuai standar evaluasi kinerja kepada pelanggan.

Suatu pelayanan di perpustakaan dapat diukur kualitasnya dalam beberapa aspek seperti terjadinya interaksi pengunjung/pemustaka dengan fasilitas layanan

yang dimiliki perpustakaan oleh pustakawan. Akan tetapi hal yang bisa dijadikan sebagai tolok ukur yang paling dominan adalah mengenai sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan. Menurut Nina Rahmayanty, (2012: 18) mengatakan bahwa pelayanan perpustakaan dikatakan baik apabila dapat dilakukan dengan cepat, tepat waktu dan benar.

Menurut Endang Fatmawati, (2013: 38) mengemukakan bahwa layanan perpustakaan itu seharusnya lebih berfokus pada upaya dalam memenuhi kebutuhan serta yang diinginkan oleh pengguna perpustakaan dan penyampaian yang tepat untuk mengimbangi harapan pengguna tersebut. Kualitas layanan penting untuk mendukung bagi yang mencitai merk, diferensiasi, dan strategi bersaing dalam sebuah organisasi. Oleh sebab itu, untuk kualitas komunikasi yang melibatkan dengan orang lain harus dipertimbangkan dengan jelas. Sebab, suatu kualitas pelayanan sangat terikat dengan kepuasan untuk yang akan dilayani.

Pelayanan perpustakaan menjadi tolok ukur untuk keberhasilan pekerjaan disebuah organisasi yang berfokus kepada kepuasan pengguna. Memberikan pelayanan dengan sepenuhnya akan membuat pengguna jasa menjadi puas dari pelayanan jasa/produk yang sudah diterima. Hal tersebut disebabkan suatu pelayanan yang dilakukan dengan sangat baik adalah termasuk standar kualitas pelayanan yang bernilai tinggi untuk mengikuti kebutuhan pengguna secara lebih akurat karena kebutuhan pengguna selalu berkembang disetiap waktu. Oleh sebab itu, diperlukan kajian ulang dengan adanya kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan secara lebih lanjut.

2.2.2 Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan

Kepuasan pengguna seringkali dikaitkan dengan kualitas sebuah jasa pelayanan umum. Terkadang yang dianggap menyebabkan kepuasan pelanggan adalah kualitas jasa. Untuk mencapai kepuasan pemustaka yang diperlukan adalah membenahi atau memperbaiki kualitas layanan/jasa yang akan diberikan. Menurut Rahayuningsih, (2015: 13) mendefinisikan kepuasan pengguna sebagai penilaian pengguna terhadap produk/jasa pelayanan yang berhubungan antara pemuasan dan kebutuhan pemustaka. Biasanya kepuasan pengguna dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu seperti ciri khas suatu produk yang diunggulkan dan juga “*perception of quality*” dari pengguna itu sendiri.

Kepuasan pemustaka dapat diartikan sebagai suatu kondisi yang ada di dalam diri seseorang ketika sudah berhasil menerima atau mendapatkan sesuatu hal yang seseorang tersebut perlukan dan inginkan. Terpenuhinya kepuasan pemustaka bisa menggunakan penyedia jasa, kenyamanan, serta ketersediaan informasi sesuai dengan yang diharapkan oleh pemustaka. Menurut Lasa (2009: 155) Kepuasan pemustaka adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja sesuai dengan yang diharapkan dan dirasakannya.

Untuk mencapai kepuasan pemustaka maka kualitas jasa perpustakaan harus sama atau lebih dari harapan pemustaka mengenai jasa yang diberikan tersebut. Penilaian pemustaka bisa dicari lebih dalam dengan menggunakan cara bertanya kepada pemustaka secara langsung mengenai pelayanan yang sudah

diberikan. Sesuatu hal yang menggembirakan terjadi kepada seseorang bisa menjadi hal yang menyedihkan untuk orang lain, sebab hal tersebut termasuk dengan sebuah persepsi yang hanya bisa dirasakan oleh masing-masing individu. Andi Pandita, (2017: 23) menyatakan bahwa penilaian pemustaka merupakan realitas mereka dalam menilai berdasarkan pengalaman mereka setelah mendapatkan pelayanan dari perpustakaan.

Dapat diketahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan perlu mengacu kepada prinsip-prinsip yang berkaitan dengan kepuasan pengguna. Prinsip-prinsip tersebut terangkum dalam sebuah falsafah yang disebut sebagai TQM (*Total Quality Management*). Menurut Rahayuningsi, (2015: 12) disebutkan ada 4 prinsip utama dalam TQM, diantaranya yaitu:

1. Kepuasan Pemakai

Pada prinsip ini yang dapat menentukan seberapa baik kualitas didapatkan dari penilaian pemustaka. Pemustaka yang dimaksud adalah semua mahasiswa yang telah menjadi anggota perpustakaan maupun tidak terdaftar akan tetapi pernah memanfaatkan jasa pelayanan perpustakaan.

2. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia menjadi faktor utama dalam sebuah organisasi. Seseorang mempunyai kemampuan yang unik dan bakat yang kreatif adalah suatu karakteristik pribadi yang sangat dibutuhkan dalam sebuah organisasi guna mewujudkan pelayanan perpustakaan yang berkualitas.

3. Manajemen Berdasarkan Fakta

Manajemen berdasarkan fakta tidak bisa bekerja berdasarkan perasaan yang menduga-duga, melainkan dengan berdasarkan data yang nyata. Hasil data yang diterima harus sesuai fakta yang ada di lapangan. Perolehan Data yang diterima selanjutnya akan diolah sebagai acuan dalam kegiatan perencanaan, pengambilan keputusan, pelaksanaan dan evaluasi dalam sebuah organisasi.

4. Perbaikan yang Berkesinambungan

Perbaikan yang berkesinambungan adalah cara sebuah organisasi melakukan perbaikan supaya mampu bertahan dan sukses. Melakukan perbaikan secara berkesinambungan memiliki sifat penuh semangat dan kesukaan yang berubah-ubah. Sebuah prinsip hari ini harus lebih baik daripada hari kemarin harus dijadikan suatu kebiasaan sebuah perilaku bagi seluruh petugas diorganisasi.

Dalam memenuhi keinginan pemustaka dalam memberikan pelayanan, maka sebagai penyedia pelayanan jasa ada beberapa indikator dan faktor kualitas pelayanan yang harus dipenuhi. Menurut Lasa (2009: 157), ada empat faktor yang menjadi pendukung untuk memperoleh hasil kepuasan pemustaka menurut pedoman umum penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi sebagai berikut:

1. Berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pengguna.
2. Pengguna diberikan pelayanan atas dasar keadilan, kesamaan, dan pemerataan.
3. Peraturan yang jelas dan dilaksanakan secara optimal.

4. Dilaksanakan secara cepat, tepat dan mudah melalui cara yang teratur, terarah dan cermat.

Prinsip dasar utama yang menjadi landasan pengukuran kepuasan pengguna perpustakaan yaitu dengan melakukan dan memberikan pelayanan terbaik kepada siapapun yang akan dilayani. Untuk mempelajari perbaikan mutu dan cara agar kepuasan pengguna meningkat maka harus dilakukan dengan cara pengukuran. Pada penelitian ini peneliti akan melakukan pengukuran dengan berlandaskan metode LibQUAL+™ untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap pelayanan yang ada di perpustakaan.

2.2.3 LibQUAL+™ sebagai Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan

Keseluruhan dari konsep kualitas layanan perpustakaan akan memaparkan teori tentang kualitas layanan dan karakteristik layanan perpustakaan. Teori kualitas pelayanan akan selalu mengalami perkembangan dalam beragam bidang. Kualitas memiliki makna yang berbeda-beda tergantung konteksnya masing-masing. Kriteria tolok ukur kualitas beragam dan selalu berubah dari waktu ke waktu. Setiap orang akan menilai dengan kriteria secara berbeda-beda. Tidak terkecuali penilaian seseorang terhadap kualitas layanan perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang.

Menurut Tjiptono (dalam Witha Sepliandari: 2018) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang

memenuhi atau melebihi harapan. Pendapat lain mengenai kualitas juga di kemukakan oleh Rahayuningsih (2015: 1) yang menjelaskan bahwa kualitas adalah sesuatu yang tidak bisa dirubah-ubah lagi manakala perusahaan atau lembaga ingin lebih fokus pada peningkatan mutu.

Berdasarkan pengertian kualitas menurut beberapa tokoh di atas, maka dapat diketahui arti kualitas adalah sebuah ketetapan yang tidak bisa dirubah-ubah lagi ketika perusahaan atau lembaga ingin lebih fokus pada kegiatan peningkatan mutu. Adapun yang berhubungan dengan peningkatan mutu yaitu sumber daya manusia, lingkungan, produk, dan jasa yang bisa melebihi harapan pelanggan. Peningkatan mutu diharapkan mampu memberikan kepuasan pelanggan mengenai barang dan jasa yang diberikan kepada pelanggan dari perusahaan.

Perpustakaan merupakan organisasi nirlaba yang menyediakan jasa akses informasi dengan tujuan melayani masyarakat dalam hal pendidikan. Sebagai organisasi yang menyediakan jasa pelayanan kepada masyarakat tentu juga harus memperhatikan kualitas pelayanan pada masyarakat. Menurut Endang Fatmawati (2013: 22) kualitas perpustakaan lebih menekankan terhadap aspek kepuasan yang menjadi fokus utamanya yaitu keperluan atau kebutuhan pemustaka. Sedangkan tokoh yang bernama Soeatminah (dalam Siti Kurniasih: 2016) berpendapat bahwa pelayanan yang ada di perpustakaan dapat dikatakan baik apabila dapat dilakukan dengan benar secara cepat dan diwaktu yang tepat.

Salah satu cara yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di perpustakaan adalah dengan menggunakan metode LibQUAL+™. Metode LibQUAL+™ merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang memiliki

kegunaan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan pada pemustaka. Dimensi pokok LibQUAL+™ tersebut menurut (Rahayuningsih, 2013:36) meliputi:

1. Kinerja Petugas dalam Pelayanan yaitu kemampuan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka yang terdiri dari aspek kepedulian, ketanggapan, kepastian, dan kehandalan. Kepedulian yaitu memberi rasa perhatian yang lebih terhadap pengguna ketika melakukan pelayanan. Ketanggapan yaitu selalu siap, tanggap dan membuka diri untuk membantu pengguna perpustakaan ketika mengalami kesulitan. Kepastian yaitu petugas perpustakaan memiliki kemampuan, pengetahuan, wawasan dan bersikap ramah ketika melayani pengguna perpustakaan. Kehandalan yaitu petugas mampu memberikan kepastian ketika berjanji dan mampu menepatinya saat melakukan pelayanan
2. Kualitas Informasi dan Akses informasi yaitu ketersediaan informasi dan akses informasi yang berkualitas, terdiri dari aspek cakupan informasi, kenyamanan dalam mengakses informasi, kemudahan dalam mengakses informasi, kecepatan dalam mengakses informasi, peralatan dalam mengakses informasi, kemandirian dalam mengakses informasi. Cakupan informasi, yaitu tentang cakupan isi koleksi, seberapa kuat koleksi yang sudah dimiliki, seberapa banyak ketersediaan koleksi yang mencukupi. Kenyamanan dalam mengakses informasi, yaitu berkaitan dengan kenyamanan pemustaka ketika sedang melakukan akses informasi tanpa langsung datang keperpustakaan dan petunjuk pelayanan yang jelas.

Kemudahan dalam mengakses informasi, yaitu pemustaka mudah untuk mencari informasi di perpustakaan dengan cara mencari di katalog elektronik ataupun pada jajaran rak koleksi secara langsung. Kecepatan dalam mengakses informasi, yaitu saat mengakses data informasi dikatalog elektronik sudah sesuai dengan data yang ada pada jajaran rak serta koleksi pada jajaran rak tersusun secara teratur. Peralatan dalam mengakses informasi, yaitu jumlah komputer yang mencukupi untuk melakukan pencarian dan fasilitas *hotspot* yang cepat ketika mengakses informasi. Kemandirian dalam mengakses informasi, yaitu pemustaka yang memiliki sikap percaya diri ketika menggunakan fasilitas pelayanan yang ada di perpustakaan. Seperti bagaimana sikap pemustaka yang sudah memiliki keyakinan secara mandiri untuk mengakses informasi menggunakan komputer atau langsung mencari pada jajaran rak.

3. Sarana Perpustakaan yaitu ketersediaan fasilitas dan ruang yang bermanfaat bagi aktivitas pembelajaran pemustaka di perpustakaan yang terdiri dari aspek bukti fisik, ruangan yang bermanfaat, beragam makna, tempat belajar yang nyaman. Bukti fisik, yaitu perpustakaan mampu menunjukkan secara nyata sesuatu seperti kerapihan penampilan pustakawan yang menarik dan fasilitas fisik/gedung. Ruangan yang bermanfaat, yaitu ruangan yang tenang di perpustakaan dapat mendukung belajar secara individu dan berkelompok, serta desain ruangan yang dimiliki perpustakaan mampu menjadi inspirasi belajar. Beragam makna, yaitu perpustakaan selalu terbuka untuk sivitas akademika dan bisa menumbuhkan daya kreativitas pemustaka. Tempat

belajar yang nyaman, yaitu perpustakaan mempunyai ruangan yang selalu bersih dan tenang untuk belajar.

Dari pemaparan dimensi metode LibQUAL+™ menerangkan bahwa Kinerja Petugas dalam Pelayanan berhubungan dengan respon petugas perpustakaan dalam menanggapi kebutuhan pemustaka. Dimensi Kualitas Layanan Informasi dan Akses Informasi yaitu informasi dan ketersediaan sarana pencari informasi untuk kebutuhan pemustaka. Terakhir dimensi Sarana Perpustakaan, berhubungan dengan sarana dan prasarana yang tersedia di perpustakaan serta nyaman untuk digunakan untuk aktivitas belajar kelompok maupun mandiri.

Untuk mengkaji suatu proses pengukuran kinerja pelayanan yang kurang baik bisa menggunakan metode LibQUAL+™ agar pelayanan bisa diperbaiki dan lebih ditingkatkan lagi. LibQUAL+™ memiliki kegunaan yaitu bisa menjadi wadah untuk mendengarkan keluhan dan masukan pemustaka selama mendapatkan pelayanan di perpustakaan.