

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Globalisasi membawa iklim persaingan yang makin kuat. Pada semua aspek kehidupan, perusahaan maupun lembaga berlomba untuk mendapatkan keunggulan yang kompetitif dengan cara menghasilkan produk bermutu, menerapkan prinsip-prinsip mutu, bergerak secara lebih efektif atas dasar visi dan misinya, mengejar daya saing serta fokus pelayanan pada pelanggan.

Dalam dunia pendidikan, lembaga yang diharapkan dapat berperan dalam mencapai keunggulan kompetitif adalah perpustakaan. Perpustakaan dipandang sebagai sebuah lembaga non-profit yang menyediakan informasi dan sarana akses informasi bagi pemustakanya. Perpustakaan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima (*excellent service*) demi kepuasan pemustakanya. Hal ini sesuai dengan UU Perpustakaan No. 43 Tahun 2007 Pasal 32A, yang menyatakan bahwa “Tenaga perpustakaan berkewajiban memberikan pelayanan prima kepada pemustaka”

Perpustakaan dalam suatu perguruan tinggi memegang peranan penting dalam proses belajar mengajar dan terlaksananya Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Untuk menjalankan perannya di perguruan tinggi, perpustakaan harus menyediakan sarana, pra-sarana dan fasilitas pelayanan informasi untuk para civitas akademika perguruan tingginya. Fasilitas-fasilitas tersebut secara umum meliputi sarana dan pra-sarana yang mendukung untuk

kegiatan belajar mengajar, ruang baca yang nyaman, kemudahan dalam mengakses informasi, dan sebagainya.

Berbagai layanan yang disediakan oleh suatu perpustakaan perguruan tinggi dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, baik dalam bentuk layanan informasi atau penggunaan akses seluas-luasnya dengan berbagai sarana dan fasilitas yang tersedia di perpustakaan oleh pemustaka secara efisien dan efektif. Dalam hal ini kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan sangat erat kaitannya dengan kepuasan pemustaka. UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro Semarang menyediakan berbagai jenis layanan untuk menunjang kegiatan civitas akademika dalam lingkungan Universitas Diponegoro. Jenis layanan yang diberikan kepada pengguna di UPT Perpustakaan adalah layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan penelusuran informasi secara elektronik (*Open Public Access Catalogue*), layanan koleksi khusus, layanan Sampoerna Corner, layanan fotokopi, layanan bimbingan pengguna perpustakaan dan layanan penyebaran informasi. Khusus untuk layanan penyebaran informasi memberikan layanan informasi kepustakaan yang baru terbit dan terseleksi kepada perorangan atau sekelompok orang dalam bentuk penerbitan dan penyebaran buletin, bibliografi, indeks, penerbitan Warta perpustakaan Undip, dan *display* buku baru.

Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pemustaka maka kualitas layanan dianggap baik dan memuaskan. Tetapi apabila layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dianggap buruk. Untuk mengetahui berhasil atau tidaknya suatu layanan perpustakaan yang berkualitas dapat diketahui dengan mengevaluasi kualitas layanan tersebut.

Metode untuk mengukur kualitas layanan salah satunya adalah metode LibQUAL+TM.

Evaluasi layanan berdasarkan perspektif pemustaka merupakan hal penting untuk dilakukan mengingat bahwa yang dapat menilai suatu layanan adalah yang menerima atau pemustakanya. Konteks penelitian ini adalah bagaimana pemustaka menilai kualitas layanannya, yaitu dengan mengetahui harapan dan persepsi pemustaka akan kualitas layanan yang diberikan oleh UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro.

Penelitian tentang mengukur kualitas layanan dengan metode LibQUAL+TM sudah banyak dilakukan, baik di perpustakaan sekolah, perpustakaan daerah maupun perpustakaan perguruan tinggi. Namun penelitian dengan metode LibQUAL+[®] Lite masih jarang ditemukan. Peneliti akan mengukur kualitas layanan UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro Semarang dengan metode LibQUAL+[®] Lite untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro Semarang.

1.2 Perumusan dan Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sejauh mana kualitas layanan di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Bagi perkembangan ilmu perpustakaan dan informasi, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu perpustakaan dan informasi, khususnya dalam kajian kualitas layanan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Memberikan informasi kepada pihak UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro untuk mengetahui gambaran kualitas layanan di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro. Penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan dan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro.

1.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian akan dilakukan di UPT Perpustakaan Undip Semarang. Estimasi waktu yang dibutuhkan untuk proses penelitian selama 4 bulan dari bulan September sampai dengan Desember 2017.

1.6 Batasan Istilah

Batasan-batasan istilah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.6.1 Kualitas Layanan

Kualitas jasa layanan adalah hasil perbandingan dari apa yang dianggap pelanggan seharusnya ditawarkan oleh penyedia jasa (pengharapan) dengan *performance* sesungguhnya penyedia jasa.

1.6.2 Metode LibQUAL+™

Metode LibQUAL+™ adalah pengembangan dari metode ServQUAL+™ yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. LibQUAL+™ ini merupakan salah satu panduan layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan terhadap kualitas layanan perpustakaan.

1.6.3 Metode LibQUAL+® Lite

adalah sebuah pengembangan dari metode terdahulu yaitu LibQUAL+™. Metode ini dikembangkan oleh Burce Thompson dan dua rekannya pada tahun 2008. LibQUAL+® Lite metodologi survei di mana (a) semua pengguna menjawab beberapa pertanyaan survei yang dipilih (yaitu, 3 item inti), tetapi (b) pertanyaan survei yang tersisa dijawab hanya oleh subsampel pengguna yang dipilih secara acak. Jadi, (a) data dikumpulkan untuk semua pertanyaan, tetapi (b) setiap pengguna menjawab lebih sedikit pertanyaan, sehingga mempersingkat waktu respons yang diperlukan.

