

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan ilmu pengetahuan pada lembaga pendidikan atau universitas harus didukung dengan adanya perpustakaan yang mampu menyediakan kebutuhan mahasiswa maupun dosen dalam memenuhi proses belajar mengajar. Oleh karena itu pihak pengelola perpustakaan harus terus menerus meningkatkan kinerja pelayanan yang mampu menyanggahkan layanan prima, menyajikan informasi dan bahkan pustaka. Perpustakaan sebagai salah satu sumber ilmu pengetahuan yang unit kerjanya menyediakan koleksi karya tulis, koleksi buku, karya cetak atau karya rekam secara profesional dengan sistem baku agar memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian dan pelestarian informasi.

Sulistyo-Basuki (1991) menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi sebagai penyedia jasa pelayanan informasi yang meliputi pengolahan, pemanfaatan pelestarian, pengumpulan dan penyebaran informasi sehingga dapat dimanfaatkan pengguna dalam memenuhi kebutuhan informasi civitas akademik, pemberian berbagai jasa informasi serta pengembangan mutu perguruan tinggi.

Lembaga yang bergerak pada bidang pelayanan jasa dalam hal ini perpustakaan harus memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan pengguna atau pelanggan karena pelanggan merupakan faktor penentu dalam penilaian kualitas pelayanan jasa. Untuk mengetahui baik dan tidaknya dalam kualitas pelayanan jasa bukanlah dilihat dari sudut pandang atau pihak persepsi penyedia jasa akan tetapi berdasarkan persepsi pengguna/ pelanggannya dengan menggunakan atau metode yang sesuai dengan standar baku pelayanan public. Apabila kebutuhan mereka sudah terpenuhi dan merasa puas maka tolak ukur keberhasilan dalam instansi penyedia layanan jasa sudah memberikan hasil kinerja yang baik.

Proses pelayanan di perpustakaan, kepuasan pengguna perpustakaan merupakan salah satu tujuan dari pelayanan perpustakaan. Perpustakaan bisa dianggap baik apabila sudah memberikan pelayanan yang dapat memberi kepuasan kepada pengguna perpustakaan baik dalam bidang pelayanan informasi ataupun pelayanan yang lain. Layanan yang tersedia pada perpustakaan pusat Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) yaitu: layanan loker, layanan

referensi digital, layanan terbitan berkala, layanan referensi layanan penitipan barang dan layanan informasi. Saat ini perpustakaan pusat Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) sudah melakukan proses perkembangan maupun perubahan seperti penambahan ruang baca, penambahan koleksi, tetapi kebutuhan akan sumber daya dan fasilitas maupun koleksi buku dan referensi yang tersedia belum mencukupi kebutuhan pengguna. Apalagi banyaknya keperluan mahasiswa untuk kebutuhan kuliah maupun penelitian. Untuk mengetahui informasi permasalahan yang ada di perpustakaan, peneliti melakukan observasi terlebih dahulu dengan menyebarkan kuisioner terbuka kepada beberapa orang pengunjung dengan hasil yang didapatkan bahwa pelayanan perpustakaan belum memuaskan pengguna diantaranya pada kecepatan akses internet, tidak disediakan kunci loker pada penitipan tas, ketersediaan koleksi yang menunjang kebutuhan pelajar, ketersediaan computer yang masih kurang, ketersediaan buku sesuai dengan program studi yang ada dan penataan koleksi yang kurang rapih. Maka dari landasan informasi inilah peneliti ingin melakukan penelitian tentang “Analisa Tingkat Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan”. Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui sejauhmana kepuasan pengguna perpustakaan terhadap kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan oleh perpustakaan Pusat Universitas Islam Sultan Agung dan bagaimana kesenjangan atau gap kenyataan dan harapan pengguna perpustakaan untuk menilai kualitas layanan sesuai dengan produk jasa yang di hasilkan.

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar Belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana gap antara kenyataan dan harapan tingkat kualitas pelayanan perpustakaan pusat UNISSULA dan atribut layanan apa saja yang menjadi prioritas perbaikan dengan metode IPA ?

1.3. Batasan Masalah

Agar lebih terarah penelitian ini maka adanya suatu pembatasan masalah adapun batasan permasalahannya adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini mengenai analisa tingkat kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan pengguna dengan metode servqual dan IPA berdasarkan tingkat layanan yang diberikan dan harapan sesungguhnya yang diinginkan para pengguna.
- b. Yang menjadi responden pada penelitian ini adalah para pengguna perpustakaan khususnya mahasiswa USISSULA yang aktif.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui gap antara kenyataan dan harapan tingkat kualitas pelayanan perpustakaan pusat UNISSULA dan mengetahui layanan atribut apa saja yang menjadi prioritas perbaikan dengan metode IPA.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai bahan masukan kepada pihak manajemen perpustakaan pusat UNISSULA untuk meningkatkan kinerja pegawai maupun kualitas layanan.
- b. Menjadikan masukan dan inspirasi dalam menentukan arah pengembangan dan evaluasi perpustakaan kedepannya, guna memenuhi kebutuhan para customer atau pengguna jasa perpustakaan dalam hal kualitas layanan maupun kebutuhan informasi.
- c. Menambah pengetahuan dan wawasan bagi penelitian

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang hal-hal yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian ini, perumusan masalah yang diteliti, batasan masalah yang digunakan dalam penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penyusunan laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Menampilkan teori-teori dasar yang menjadi acuan dalam melaksanakan penelitian, berisi mengenai teori yang meliputi definisi kualitas pelayanan jasa, lima dimensi servqual maupun teori untuk pemecahan masalah dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tahapan-tahapan penelitian secara sistematis yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada dalam penelitian ini. Tahapan-tahapan tersebut berupa kerangka yang dijadikan sebagai pedoman penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang data yang sudah didapatkan perpustakaan berupa data profil perpustakaan, data rekapitulasi kuisisioner yang didapatkan dari responden dan bab ini juga membahas hasil pengolahan data dan usulan prioritas perbaikan yang disajikan secara sistematis yang mengacu pada rumusan masalah.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari hasil yang didapatkan pada penelitian tugas akhir ini, yang selanjutnya dari kesimpulan tersebut dapat diberikan suatu saran atau usulan kepada pihak manajemen perpustakaan untuk mengembangkan kinerja maupun kualitas layanan.