

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perpustakaan Umum Kabupaten Demak merupakan media yang disediakan sebagai upaya pemenuhan fasilitas penunjang untuk memudahkan masyarakat Demak mencari literasi dan informasi yang dibutuhkan. Di dalam perpustakaan Umum Kabupaten Demak masyarakat dapat menemukan berbagai macam buku sebagai media belajar. Koleksi buku yang ada berjumlah 58.387 dari buku fiksi dan non fiksi. Disana buku terorganisir dengan baik untuk mempermudah masyarakat mencari sumber informasi.

Namun disatu sisi yang perlu kita tinjau bahwa jika sebuah perpustakaan selengkap apapun tapi pelayanan yang diberikan tidak maksimal ataupun tidak baik, maka efek yang ditimbulkan tidak baik pula. Perpustakaan harus memberikan layanan yang prima bagi para pengunjung sehingga dapat menimbulkan kenyamanan dan kepuasan bagi yang berkunjung. Sukses atau tidaknya pelayanan yang diberikan petugas perpustakaan kepada pengunjung dapat diketahui dari jumlah pengunjung yang memanfaatkan fasilitas dari perpustakaan. Ini dikarenakan pengunjung mendapatkan sesuatu yang diinginkan, seperti rasa puas yang mereka peroleh setelah berkunjung ke perpustakaan tersebut.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Perpustakaan Umum Kabupaten Demak perlu dilakukan pengukuran

indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi untuk mengetahui pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari instansi penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan harapan dan kebutuhan. Tujuan diadakannya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan yang dilakukan Perpustakaan Umum Kabupaten Demak sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan Perpustakaan Umum Kabupaten Demak selanjutnya. Kemudian dari pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang telah dilakukan selama 2 tahun dimulai tahun 2017 sampai 2018 tersebut dari hasil yang telah ditetapkan akan digunakan sebagai acuan untuk mencari persepsi dari pemustaka terhadap pelayanan yang telah diberikan Perpustakaan Umum Kabupaten Demak.

Pada hakikatnya manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri, mereka membutuhkan orang lain untuk melengkapi kebutuhan mereka. Oleh sebab itu mereka senantiasa hidup bergerombol dan bermasyarakat, mendiami wilayah tertentu dan diakui secara hukum oleh negaranya sebagai bagian dari masyarakatnya untuk mempermudah mereka untuk menikmati segala macam pelayanan publik yang disediakan. Pernyataan tersebut merujuk bahwa masyarakat membutuhkan pelayanan publik untuk menunjang berbagai macam kebutuhan, karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya.

Auguste Comte mengatakan bahwa masyarakat merupakan kelompok-kelompok makhluk hidup dengan realitas-realitas baru yang berkembang

menurut hukum-hukumnya sendiri dan berkembang menurut pola perkembangan yang tersendiri. Masyarakat dapat membentuk kepribadian yang khas bagi manusia, sehingga tanpa adanya kelompok, manusia tidak akan mampu untuk dapat berbuat banyak dalam kehidupannya. Hasan Shadily mengatakan bahwa masyarakat dapat diidentifikasi sebagai golongan besar atau kecil dari beberapa manusia, yang dengan atau sendirinya bertalian secara golongan dan mempunyai pengaruh kebatinan satu sama lain (Abdulsyani, 2012 : 31)

Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Kencenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya.

Pelayanan publik adalah sebuah pelayanan yang diberikan kepada publik oleh pemerintah baik berupa barang atau jasa publik. Pelayanan ini disebut berhasil manakala pemerintah memberikan pelayanan terbaiknya pada masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan secara umum di tentukan melalui indikator-indikator tertentu (Program Sekolah Demokrasi, 2010 : 1).

Terdapat prinsip pokok dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu : (1) Prinsip aksesabilitas, yakni setiap jenis pelayanan harus dapat

dijangkau oleh setiap pengguna layanan. Tempat, jarak dan sistem pelayanan harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau/diakses oleh pengguna layanan. (2) Prinsip kontinuitas, yakni setiap jenis layanan harus secara terus-menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses layanan tersebut. (3) Prinsip teknikalitas, yakni bahwa setiap jenis pelayanan, proses pelayanannya harus ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem prosedur dan instrumen pelayanan. (4) Prinsip profitabilitas, dimana proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial, baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat secara luas. (5) Prinsip akuntabilitas, dimana proses, produk, dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, karena aparat pemerintahan itu pada hakikatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat (Islamy, 1999 dalam Program Sekolah Demokrasi, 2010 :1-2).

Kewis dan Gilman (2005) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut : pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga Negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik. Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu (Bharata,

2004): penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*service*); penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan; Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan; Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Menurut undang-undang Republik Indonesia No.14 Tahun 2017 tentang pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/14/M.PAN/2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang

relevan, valid dan realible, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem. Mekanisme dan Prosedur

Prodesur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifik jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksanaan

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

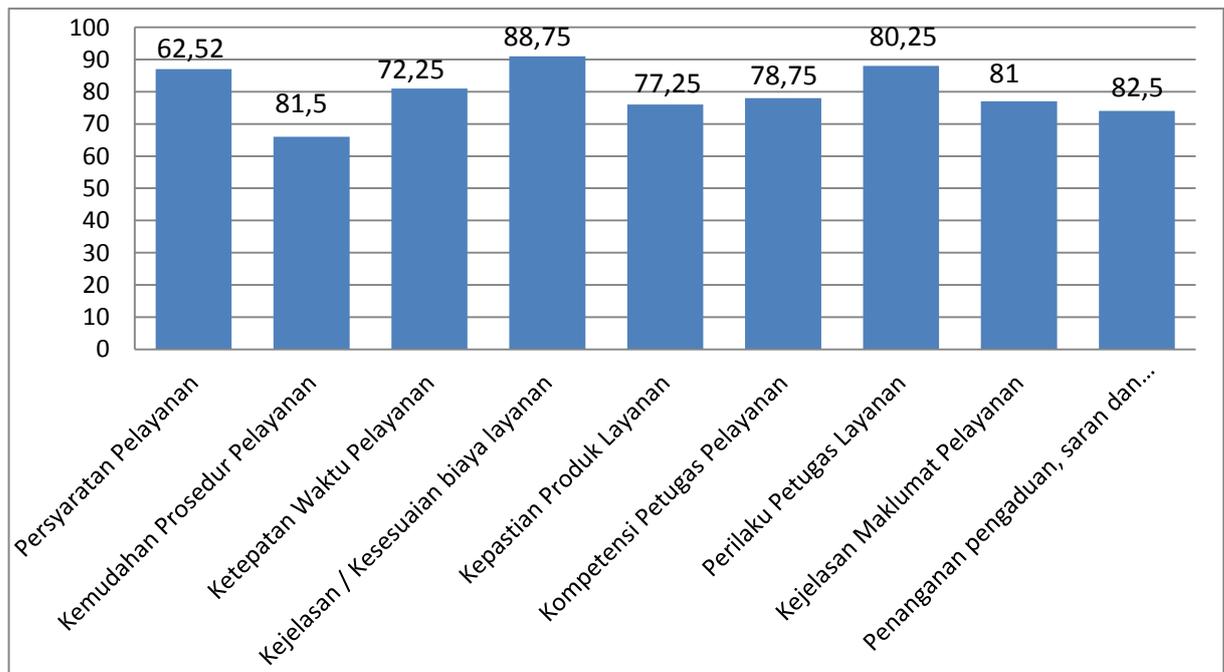
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Berikut ini adalah grafik yang diperoleh dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Perpustakaan Umum Kabupatena Demak pada tahun 2017 dan tahun 2018, dengan responden yang berjumlah 100 orang terdiri antara laki-laki dan perempuan.

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 Perpustakaan Umum Kabupaten Demak

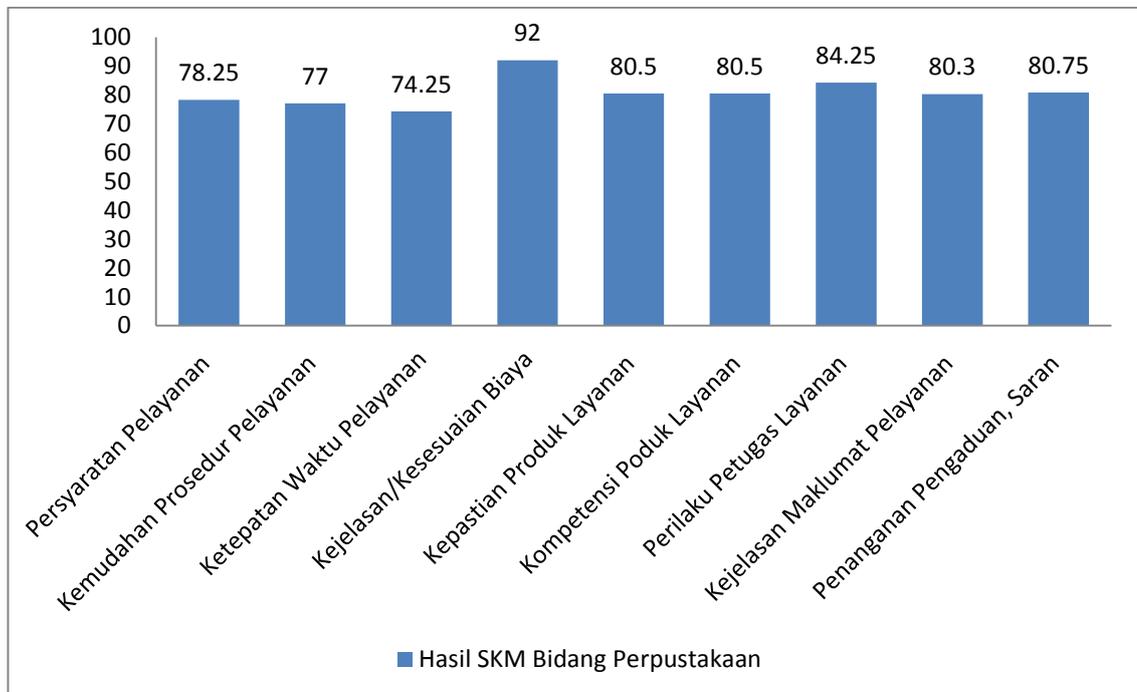


Hasil SKM Bidang Perpustakaan masuk dalam kategori B (Baik)

Berdasarkan grafik tersebut diatas dapat dilihat kategori mutu terendah adalah

62,52 yaitu tentang persyaratan pelayanan di Bidang Perpustakaan.

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 Perpustakaan Umum Kabupaten Demak



Hasil SKM Bidang Perpustakaan masuk dalam kategori B (Baik). Berdasarkan grafik tersebut diatas dapat dilihat kategori mutu terendah adalah 74,25 yaitu tentang Ketepatan Waktu Pelayanan di Bidang Perpustakaan.

Dalam melakukan pelayanan publik dibutuhkan keahlian dalam melakukan komunikasi antara petugas pelayanan dan pengguna layanan. Selain fasilitas yang dimiliki oleh instansi tersebut, pada dasarnya komunikasi adalah unsur paling mendasar yang dilakukan masyarakat setiap harinya. Terdapat istilah “*we can't not communicate*”, tanpa komunikasi dirasa tidak mungkin bagi manusia hidup di tengah-tengah masyarakat. Dengan berkomunikasi masyarakat dapat memperoleh informasi yang mereka butuhkan saat berkunjung ke perpustakaan.

Mengapa seseorang butuh berkomunikasi? Apakah komunikasi itu penting?. Dari beberapa buku yang ada, para ahli komunikasi hanya memaparkan “Bagaimana berkomunikasi?” dari pada “Untuk apa seseorang melakukan komunikasi”. Pada perspektif agama, Tuhan-lah yang mengajari kita untuk berkomunikasi, dengan menggunakan akal dan kemampuan. Al-Quran mengatakan, “*Tuhan yang Maha Pemurah, yang telah mengajarkan Al-Qur’an. Dia menciptakan manusia, yang mengajarnya pandai berbicara*” (Ar-Rahman: 1-4). Sedangkan Gordon I. Zimmerman et al. merumuskan bahwa komunikasi memiliki dua kategori. Pertama kita berkomunikasi untuk menyelesaikan tugas-tugas yang penting bagi kebutuhan kita-untuk memberi pakaian dan makan untuk diri sendiri, memuaskan kepenasaran kita akan lingkungan dan menikmati dunia. Kedua, kita berkomunikasi untuk menciptakan dan memupuk hubungan dengan orang lain. Dalam hal ini peran penting yang sedang dijalankan instansi Perpustakaan Umum Kabupaten Demak dalam hal pelayanan adalah dengan terjalinnya komunikasi antara petugas perpustakaan dan pemustaka diharapkan mereka dapat memperoleh kebutuhan yang mereka inginkan di perpustakaan, selanjutnya dengan komunikasi yang baik dapat menimbulkan dampak yang positif berupa kepuasan yang mereka peroleh, sehingga dapat terjalin hubungan baik antara Perpustakaan Umum Kabupaten Demak dengan publiknya.

Semenjak masuknya era digital di Indonesia, masyarakat seolah dimanjakan dengan kemudahan – kemudahan yang ditawarkan. Seperti dalam melakukan komunikasi masyarakat tidak perlu melakukan interaksi tatap muka secara langsung dengan lawan bicara mereka, melalui media chatting

masyarakat bisa bertukar informasi meskipun jarak memisahkan keberadaan mereka. Bahkan di jaman seperti sekarang ini, masyarakat dapat melakukan komunikasi *face to face* dengan lawan bicara mereka meskipun di tempat yang berbeda dengan menggunakan aplikasi *video call*.

Canggihnya teknologi informasi saat ini, menjadi tantangan tersendiri bagi pengelola Perpustakaan Umum Kabupaten Demak. Pasalnya dengan datangnya internet intensitas masyarakat untuk berkunjung ke perpustakaan semakin berkurang. Masyarakat cukup menggunakan gadget mereka untuk mencari informasi terbaru tanpa banyak membuang waktu mereka. Alasan tersebut yang membuat masyarakat menjadi semakin malas untuk beraktifitas.

Bagaimanapun setiap masyarakat tidak bisa mengelak dari perubahan teknologi yang sedang berkembang saat ini. Disatu sisi perkembangan teknologi memberikan kemudahn manusia dalam membantu menyelesaikan pekerjaan. Tetapi bagi mereka yang tidak dapat mengikuti kemajuan yang ada, akan tergerus berubah jaman dan lama-kelamaan akan ditinggalkan. Begitu pula dengan instansi pemerintahan seperti Perpustakaan Umum Kabupaten Demak, dengan kemajuan teknologi yang semakin berkembang di harapkan organisasi yang menaungi Perpustakaan Umum Kabupaten Demak dapat memanfaatkannya, sebagai sarana untuk mengembangkan fasilitas yang ada di Perpustakaan Umum Kabupaten Demak.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah berdasarkan latar belakang diatas yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

“Bagaimana persepsi pemustaka terhadap pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Demak?”.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan pada latar belakang tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui :

Untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka terhadap pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Demak.

1.4. Kegunaan Penelitian

Dari penelitian ini, diharapkan terdapat 3 (tiga) manfaat bagi penulis maupun pembaca. Manfaat-manfaat tersebut yakni praktis, akademis dan sosial.

1.4.1. Signifikasi Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi program Ilmu Komunikasi, terutama yang tertarik melakukan penelitian tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mengetahui keberhasilan pelayanan publik yang dilakukan dapat menggunakan analisis indeks kepuasan masyarakat.

1.4.2. Signifikasi Akademis

1. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan data dan informasi dalam pengaplikasian ilmu komunikasi.
2. Secara akademis, setelah melakukan penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja pelayanan yang dilakukan instansi atau perusahaan dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan untuk selanjutnya.

1.4.3. Signifikasi Sosial

Memberikan pemahaman kepada instansi atau perusahaan baik yang bergerak pada bidang profit maupun non profit untuk memperhatikan unsur-unsur dalam melakukan pelayanan publik seperti yang tercantum dalam Undang - Undang Republik Indonesia No.14 Tahun 2017, agar dapat melakukan pelayanan yang baik terhadap publiknya.

1.5. Kerangka Teori

1.5.1 Paradigma

Paradigma merupakan terminologi yang diperkenalkan Kuhn sebagai model pengembangan ilmu pengetahuan. Namun, sesuai dengan kritikan Zamroni (1988:21), Kuhn tidak merumuskan dengan jelas apa yang dimaksudkannya dengan paradigma tersebut. Kemudian, Masterman mencoba mengenalkannya menjadi tiga tipe paradigma, yaitu : paradigma

metafisik (*metaphysical paradigm*), paradigma sosiologi (*sociological paradigm*), dan paradigma konstruk (*construct paradigm*). Sedangkan menurut George Ritzer, paradigma adalah pandangan yang mendasar dari para ilmuwan tentang apa yang menjadi pokok persoalan yang semestinya dipelajari oleh salah satu cabang/disiplin ilmu pengetahuan. Dengan demikian paradigma merupakan alat bantu bagi ilmuwan dalam merumuskan : a) apa yang harus dipelajari; b) persoalan-persoalan apa yang harus dijawab; c) bagaimana seharusnya menjawabnya; dan d) serta aturan-aturan apa yang harus diikuti dalam menginterpretasikan informasi yang diperoleh (H. Ardial, 2014 : 157-158).

Paradigma memiliki kelebihan dan kelemahan. Adapun kelebihan, dapat memungkinkan kepada kita untuk segera bertindak. Kelemahannya, tindakan kita itu masih ada yang tersembunyi diluar asumsi dari paradigma. Berdasarkan penjelasan diatas, maka paradigma penelitian dapat diartikan sebagai pandangan atau model, atau pola pikir yang dapat dijabarkan berbagai variabel yang akan diteliti kemudian membuat hubungan antara satu variabel ke variabel lain. Dengan demikian, paradigma juga berkaitan dengan hipotesis, dikarenakan hipotesis memudahkan perumusan masalah penelitiannya, pemilihan teori yang relevan, perumusan hipotesis, metode/strategi penelitian, instrument penelitian, teknik analisis yang akan digunakan serta simpulan yang diharapkan (H. Ardial, 2014 : 159).

Paradigma yang digunakan dalam penelitian mengenai Persepsi Pemustaka terhadap Pelayanan Umum Kabupaten Demak adalah paradigma

konstruktivisme. Pendekatan ini memandang realitas sebagai konstruksi individu-individu. Kebenaran realitas bersifat relatif dan berlaku dalam konteks dan waktu yang spesifik. Karena realitas dihasilkan oleh konstruksi individu maka realitas dimaknai beragam yang dipengaruhi latar belakang sosial, ekonomi, budaya individu tersebut. Pemahaman atas realitas yang diteliti adalah hasil interaksi antara individu dan individu lainnya. Karena realitas merupakan hasil konstruksi individu maka realitas dan periset adalah satu kesatuan tak terpisahkan. Individu-individu adalah subjek yang dimaknai realitas (dalam riset, tidak dikenal dengan istilah responden - yang hanya merespon – tetapi dikenal dengan istilah subjek riset atau informan) (Kriyantono, 2012:30-31).

1.5.2. Teori Penelitian

Penelitian ini masuk dalam kategori komunikasi organisasi. Karena dalam penelitian tentang persepsi ini terjadi karena organisasi memberi perlakuan kepada pemustaka dengan memberikan pelayanan. Dalam hal ini unsur dari pelayanan yaitu interaksi yang merupakan bagian dari komunikasi terjadi antara staf perpustakaan saat memberikan pelayanan kepada pemustaka. Organisasi didefinisikan sebagai suatu kumpulan atau sistem individu yang melalui suatu hierarki/jenjang dan pembagian kerja, berupaya mencapai tujuan yang ditetapkan. Komunikasi juga berkaitan dengan kontrol terhadap organisasi. Persoalan ini menjadi perhatian dari komunikasi organisasi terutama berkenaan dengan pernyataan bagaimana organisasi di kembangkan atau diarahkan.

Griffin mengatakan terdapat tiga pendekatan untuk membahas komunikasi organisasi, yaitu sebagai berikut :

1. Pendekatan sistem. Organisasi sebagai kehidupan organis yang harus terus menerus beradaptasi pada suatu perubahan lingkungan untuk mempertahankan hidup. Organisasi meyakini organisasi akan bertahan dan subur hanya ketika anggotanya mengikutsertakan banyak kebebasan dan komunikasi interaktif.
2. Pendekatan budaya. Asumsi interaksi simbolik mengatakan bahwa manusia bertindak tentang sesuatu berdasarkan pada pemaknaan yang mereka miliki tentang sesuatu itu.
3. Pendekatan kritik. Kepentingan- kepentingan perusahaan sudah mendominasi hampir semua aspek dalam masyarakat, dan kehidupan banyak ditentukan oleh keputusan yang dibuat atas kepentingan pengaturan organisasi perusahaan, atau manajerialisme. Bahasa adalah medium utama dimana realitas social diproduksi dan reproduksi. (Sumber : <https://klanapujungga.wordpress.com/2011/10/05/tugas-komunikasi-pendekatan-komunikasi-dalam-organisasi/> , diakses pada 30 Juli 2019 Pukul 22.58 WIB).

Dalam penelitian persepsi pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan umum Kabupaten Demak menggunakan pendekatan budaya. Dimana pendekatan budaya digunakan untuk mengkaji informasi baik berupa cerita maupun simbol yang diberikan pemustaka untuk dapat dipahami maknanya. Tindakan tersebut dapat dilihat dari bagaimana instansi

menanggapi pesan yang disampaikan pemustaka dalam penyediaan fasilitas dan pelayanan di perpustakaan umum Kabupaten Demak.

1. *Total Quality Service (TQS)*

Salah satu faktor kunci sukses persaingan dalam era global adalah ketepatan strategi yang dilakukan oleh perusahaan atau instansi pemerintahan. *Total Quality Service (TQS)* merupakan salah satu strategi alternatif yang dapat diterapkan perusahaan untuk memenangkan persaingan bisnis yang makin kompetitif.

Anderson (1994) juga menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Ia menyatakan bahwa perbaikan kualitas pelayanan akan menghasilkan kepuasan konsumen, oleh karena itu hubungan tersebut harus ditingkatkan. Hal ini didukung oleh Zeithaml (1994) yang menyatakan ada hubungan yang kuat dengan konsumen ketika konsumen memberikan penilaian positif tentang kualitas pelayanan dan hubungan yang lemah ketika konsumen membuat penilaian negatif tentang kualitas pelayanan perusahaan (Lina Anatan, 2008 : 70).

Dimensi kualitas pelayanan yang sering digunakan untuk menilai kualitas pelayanan dikemukakan oleh Parasuraman, dkk. (1985) meliputi lima dimensi pokok: 1). Berwujud (*tangibles*), bukti fisik dari jasa yang merupakan bagian nyata dari jasa yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan pegawai, 2). Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, 3). Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk

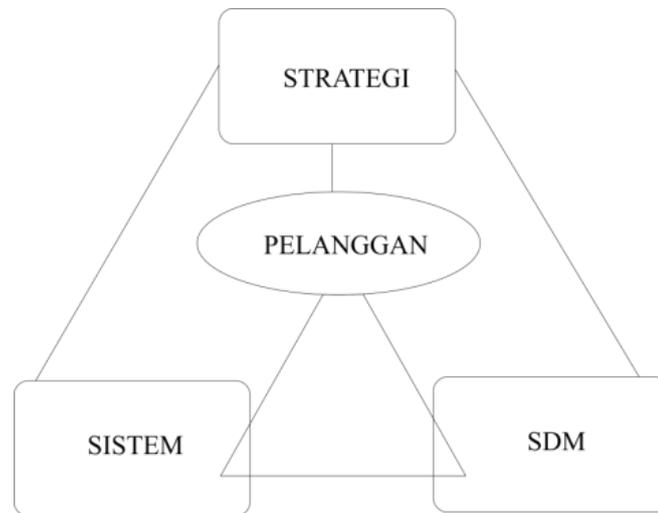
memberikan pelayanan dengan segera. Misalnya melalui telepon, 4). Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, 5). Empati (*empaty*), yaitu kemudahan melakukan hubungan, perhatian pribadi. (Lina Anatan, 2008 : 71).

Dalam bukunya yang berjudul *Service Excellence* (Lina Anatan, 2008 : 72-73). TQS memfokuskan pada lima bidang, yaitu :

1. Fokus pada pelanggan, yaitu menekankan pada identifikasi pelanggan internal, eksternal dan atau perantara yang merupakan prioritas utama. Selanjutnya perusahaan mengidentifikasi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan yang menjadi prioritas untuk kemudian merancang suatu sistem yang bisa memberikan jasa untuk memenuhi tuntutan mereka.
2. Keterlibatan total, yaitu mengandung makna komitmen total dalam memberikan peluang perbaikan kualitas bagi semua karyawan dan menunjukkan kualitas kepemimpinan yang bisa memberikan inspirasi positif (lewat partisipasi aktif dan tindakan nyata) bagi perusahaan yang dipimpinnya. Manajemen harus bisa mendelegasikan tanggung jawab dan wewenang penyempurnaan proses kerja kepada mereka secara aktual yang melaksanakan pekerjaan yang bersangkutan. Manajemen harus memberdayakan para karyawan dalam aktifitas perusahaan. penciptaan iklim yang kondusif dan mendukung tim kerja yang multidisipliner dan lintas

fungsional agar dapat berperan aktif dalam merancang dan memperbaiki produk.

3. Pengukuran, yaitu terkait dengan penyusunan ukuran-ukuran dasar baik internal maupun eksternal bagi organisasi dan pelanggan. Unsur-unsur sistem pengukuran terdiri atas ukuran proses dan hasil, identifikasi output dari proses-proses kerja kritis yang mengukur kesesuaian dengan tuntutan pelanggan.
4. Dukungan sistematis, yaitu terkait dengan tanggung jawab manajemen dalam mengelola kualitas dengan cara membangun infrastruktur kualitas yang terkait dengan struktur manajemen internal. Menghubungkan kualitas dengan sistem manajemen yang ada dengan cara memberikan pengakuan, penghargaan dan promosi karyawan, penilaian kinerja manajemen, menyusun perencanaan strategi, dan membina komunikasi berkualitas.
5. Perbaikan, yaitu yang berkesinambungan terkait dengan tanggung jawab setiap orang dalam organisasi untuk memandang pekerjaan dalam suatu proses, mengantisipasi perubahan kebutuhan dan harapan pelanggan, melakukan perbaikan inkremental, mengurangi waktu siklus, menerima umpan balik dari setiap anggota yang terlibat dalam perusahaan. Untuk menunjang keberhasilan perubahan harus ada visi positif yang menjamin masa depan perusahaan yang baik bila akan dilakukan suatu perubahan.



Gambar 1.1 Sistem TQS

2. Persepsi

a. Pengertian Persepsi

Persepsi didefinisikan sebagai proses yang kita gunakan untuk menginterpretasikan data-data sensori (Lahlry, 1991). Data sensori sampai kepada kita melalui lima indra kita. Hasil penelitian telah mengidentifikasi dua jenis pengaruh dalam persepsi, yaitu pengaruh struktural dan pengaruh fungsional. Pengaruh struktural pada persepsi berasal dari aspek-aspek fisik rangsangan yang terpapar pada kita. Pengaruh-pengaruh fungsional merupakan faktor psikologis yang mempengaruhi persepsi, dan karena itu membawa pula subjektivitas kedalam proses (Severin, Wemer J dan James W Tankard, 2009 : 83).

Persepsi adalah proses yang digunakan individu mengelola dan menafsirkan kesan indera mereka dalam rangka memberikan makna kepada lingkungan mereka . meski demikian apa yang dipersepsikan seseorang dapat berbeda dari kenyataan yang objektif. Menurut Jalaludin Rakhmat dalam bukunya yang berjudul Psikologi komunikasi (2011:51) mengungkapkan bahwa persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

Persepsi meliputi sensasi (penginderaan), atensi (perhatian), dan interpretasi. Sensasi mengacu pada pesan yang dikirim ke otak melalui panca indra, yang merupakan penghubung antara otak manusia dan lingkungan sekitar (Mulyana, 2015). Melalui alat indera , manusia dapat memperoleh pengetahuan dan semua kemampuan untuk berinteraksi dengan dunianya (Rakhmat,2011).

Persepsi merupakan inti komunikasi, sedangkan penafsiran (interpretasi) adalah inti persepsi, yang identik dengan penyandian-balik (*decoding*) dalam proses komunikasi. Persepsi disebut inti komunikasi, karena jika persepsi tidak akurat, tidak mungkin kita berkomunikasi dengan efektif. Persepsilah yang menentukan kita memilih suatu pesan dan mengabaikan pesan yang lain. Semakin tinggi derajat kesamaan persepsi antarindividu, semakin mudah dan semakin sering mereka berkomunikasi, dan sebagian konsekuensinya semakin cenderung membentuk kelompok budaya atau kelompok identitas (Mulyana, 2015 : 180).

Pola-pola perilaku manusia berdasarkan persepsi mereka mengenai realitas (sosial) yang telah dipelajari. Persepsi manusia terhadap seseorang, objek, atau kejadian dan reaksi mereka terhadap hal-hal itu berdasarkan pengalaman (dan pembelajaran) masa lalu mereka berkaitan dengan orang, objek atau kejadian serupa. Menurut Brian Fellows, persepsi adalah proses yang memungkinkan suatu organisme menerima dan menganalisis informasi. Sedangkan menurut Kenneth K. Sereno dan Edward M. Bodaken, persepsi adalah sarana yang memungkinkan kita memperoleh kesadaran akan sekeliling dan lingkungan kita (Mulyana, 2015 : 180-191).

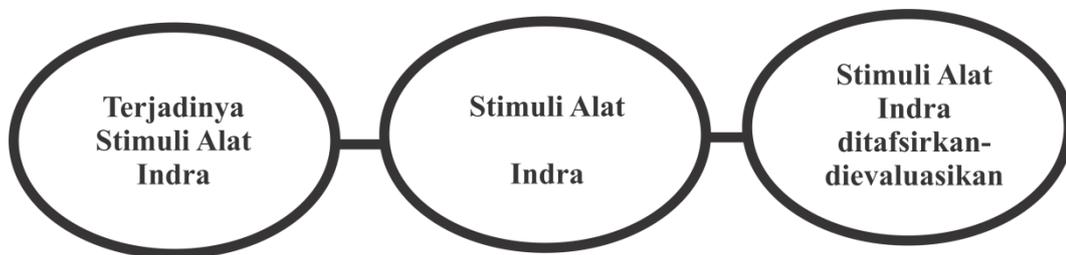
b. Proses terbentuknya persepsi

Persepsi mempunyai tiga proses berupa, sensasi, atensi dan interpretasi (Rakhmat,2011). Penjelasannya sebagai berikut :

- a) Sensasi (penginderaan), sensasi merujuk pada pesan yang dikirimkan ke otak lewat penglihatan, pendengaran, sentuhan, penciuman dan pengecap.
- b) Atensi (perhatian) adalah memperhatikan kejadian atau rangsangan sebelum memberi respon atau menafsirkan kejadian atau rangsangan apapun yang ditangkap melalui panca indera. Atensi dipengaruhi oleh dua faktor eksternal dan faktor internal.
- c) Interpretasi adalah tahap terpenting dalam persepsi. Manusia tidak dapat menginterpretasikan makna setiap objek secara langsung, melainkan menginterpretasikan makna informasi yang dipercayai mewakili objek tersebut. Jadi, pengetahuan yang diperoleh melalui

persepsi bukan pengetahuan mengenai objek yang sebenarnya, melainkan pengetahuan mengenai bagaimana tampaknya objek tersebut.

Gambar 1.2
Bagan Proses Terjadinya Persepsi



Sumber : Sobur, 2009.

Sobur menjelaskan gambar diatas sebagai berikut :

1) Terjadinya stimuli alat indera (sensory simulation)

Pada tahap-tahap ini alat indrea distimuli (dirangsang), misalnya kita melihat, mencicipi, meraba sesuatu. Beberapa contoh diatas adalah kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh alat indera kita.

2) Stimuli terhadap alat indera

Pada tahapan kedua, rangsangan terhadap alat indera diatur, menurut berbagai prinsip, salah satunya prinsip poksimitas (proximity) atau kemiripan, orang atau pesan yang secara fisik, mirip satu sam lain, dipersepsikan secara bersama-sama atau sebagai satu kesatuan (unity).

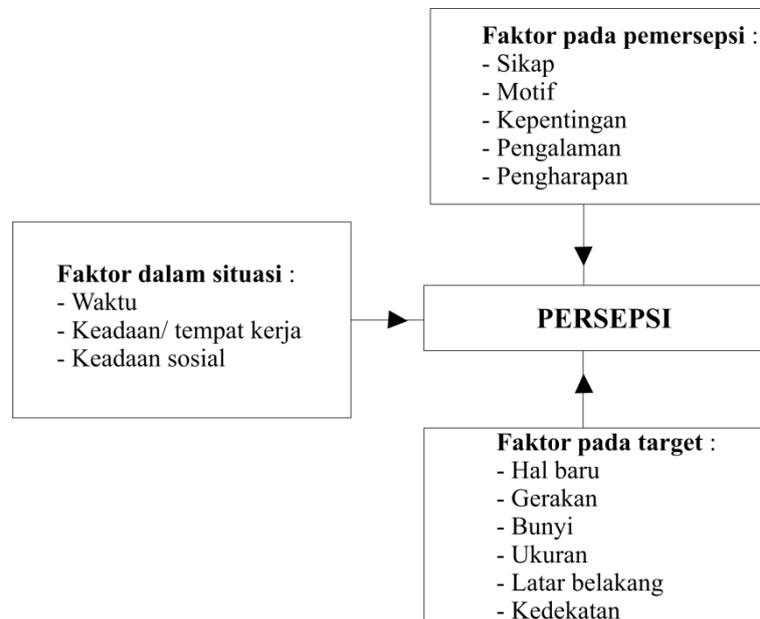
Persepsi lain adalah Kelengkapan (closure), kita memandang atau mempersepsikan suatu gambar atau pesan yang dalam kenyataannya tidak lengkap sebagai gambar atau pesan yang lengkap.

3) Stimuli alat indera ditafsirkan-dievaluasikan

Penafsiran-evaluasi kita tidak semata-mata didasarkan pada rangsangan luar, melainkan juga sangat dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, stimuli alat indera diatur terjadinya stimulasi alat indera dan ditafsirkan kebutuhan, keinginan, sistem nilai, keyakinan tentang seharusnya, keadaan fisik dan emosi pada saat ini, dan sebagainya yang ada pada kita.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi

Proses pembentukan persepsi pada individu di pengaruhi oleh berbagai faktor. Robin (2001:89) mengatakan bahwa faktor-faktor yang berperan dalam pembentukan persepsi seseorang dapat berada pada pihak pelaku persepsi (*perceiver*), dalam objeknya atau target yang dipersepsikan, atau dalam konteks situasi dimana persepsi itu dilakukan. Secara singkat ketiga faktor tersebut, dilihat dalam table gambar berikut. (sumber : https://www.academia.edu/6123394/Teori_persepsi , diakses pada 3 Januari 2019 Pukul 06.52 WIB).



Gambar 1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi

Menurut Mulyana (2015) persepsi terbagi menjadi dua yaitu persepsi terhadap objek (lingkungan fisik dan persepsi terhadap manusia). Persepsi terhadap manusia lebih sulit dan kompleks, Karena manusia bersifat dinamis. Perbedaan kedua tersebut yaitu :

- 1) Persepsi terhadap objek melalui lambang-lambang fisik, sedangkan persepsi terhadap manusia melalui lambang-lambang verbal dan non verbal. Orang lebih aktif dari pada kebanyakan objek dan lebih sulit diramalkan.

- 2) Persepsi terhadap objek menanggapi sifat-sifat luar, sedangkan persepsi terhadap orang menanggapi sifat-sifat luar dan dalam (perasaan, motif, harapan dan sebagainya).

Persepsi sosial adalah sebagai berikut, proses menangkap arti objek-objek sosial dan kejadian-kejadian yang kita alami dalam lingkungan kita. Setiap orang memiliki gambaran yang berbeda mengenai realitas disekelilingnya. Beberapa prinsip mengenai persepsi sosial sebagaimana dikemukakan oleh Mulyana (2015) sebagai berikut : a) persepsi berdasarkan pengalaman; b) persepsi bersifat selektif; c) persepsi bersifat dugaan; d) persepsi bersifat evaluatif; e) persepsi bersifat kontekstual.

Dalam penelitian ini diharapkan peneliti dapat mengambil kesimpulan dari persepsi pemustaka tentang pelayanan yang di berikan Perpustakaan Umum Kabupaten Demak. Dari keterangan yang di dapat diharapkan menjadikan perhatian bagi pengelola perpustakaan untuk kemudian dapat diambil kebijakan selanjutnya.

1.5.3. State of the Art (SOTA)

| NO. | PENELITI (TAHUN) | SKRIPSI/ JURNAL | METEDOLOGI | HASIL |
|------------|-----------------------------------|---|--------------------------|--|
| 1. | Eka Indah Justisiani (2014) | Persepsi Masyarakat Tentang Bentuk Komunikasi | Deskriptif Kualitatif | Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat tentang bentuk komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal dalam memberi |

| | | | | |
|----|-----------------------------------|---|-------------|---|
| | | Verbal Dan Komunikasi Nonverbal Pada Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahrani Samarinda | | pelayanan kepada pengunjung atau pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahrani Samarinda cukup baik. Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahrani harus mampu menjaga citra positif yang telah ada, dan selalu meningkatkan pelayanan yang baik kepada masyarakat. |
| 2. | Chaleyfiana Adhianty, SIP. (2014) | Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta | Kuantitatif | Dari hasil analisis data diperoleh nilai AG (<i>Adequacy GAP</i>) positif 0.67 namun memiliki nilai SG (<i>Superiority GAP</i>) negative -1.37 yang berarti belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya/harapan maksimum dari pemustaka. Dengan demikian persepsi pemustaka berada pada area <i>zone of tolerance</i> atau persepsi |

| | | | | |
|----|-------------------------|--|------------------------|--|
| | | | | pemustaka masih berada pada area toleransi, sehingga dapat dinyatakan bahwa kualitas layanan di Perpustakaan Fakultas Teknik UGM yang diberikan tergolong baik bagi pemustaka. |
| 3. | Sitti Rusnani (2013) | Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Handil Bakti Kecamatan Palaran Kota Samarinda | Deskriptif Kuantitatif | Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat kelurahan handil bakti mengenai pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, walaupun ada beberapa masyarakat yang mempunyai tanggapan berbeda. |

Berdasarkan penelitian diatas, penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu yang pertama objek penelitian untuk mengetahui persepsi pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda adalah cara penyampaian pesan komunikasi baik dengan verbal

maupun nonverbal. Perbedaan dengan penelitian yang kedua terletak pada metodologi penelitian yang menggunakan kuantitatif dengan analisis LibQUAL+TM. Metode LibQUAL+TM digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan 3 dimensi yaitu *Affect of Service* (sikap petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka), *Information Control* (ketersediaan koneksi dan kemudahan akses informasi) dan *Library as Place* (perpustakaan sebagai sebuah tempat). Sedangkan pada penelitian yang ketiga penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif.

1.6. Operasionalisasi Konsep

1.6.1. Persepsi

Persepsi merupakan proses pemaknaan terhadap stimulus. Sebagai suatu proses, persepsi selalu mensyaratkan objek. Objek persepsi sangat beragam, salah satunya adalah *self*. Sebagai objek persepsi, *self* bukanlah objek tunggal, tapi objek yang memiliki aspek-aspek yang sangat kompleks. Secara umum aspek-aspek dari *self* dikategorikan menjadi empat kategori : aspek fisik, psikologis, sosial-kultural, dan spiritual (Agus Abdul Rahman, 2017 : 48).

Banyaknya aspek yang bisa menjadi objek persepsi menyebabkan persepsi sosial mempunyai banyak dimensi. Ketika mempersepsi kekuatan fisik, dimensinya boleh jadi adalah kuat atau tidak kuat; ketika mempersepsi kecantikan dimensinya boleh jadi cantik atau tidak cantik; ketika mempersepsi kesopanan, dimensinya boleh jadi adalah santun atau tidak

santun. Jadi, dimensi persepsi sosial tampak sangat beragam, tergantung pada objek persepsinya (Agus Abdul Rahman, 2017 : 80).

Menurut Osgood, Suci & Tannenbaum (1957) dalam buku *Psikologis Sosial* (Agus Abdul Rahman, 2017 : 81), dalam penelitiannya yang dikenal dengan *differential semantic*, terdapat tiga dimensi dasar dalam persepsi sosial, yaitu : dimensi evaluasi (baik-buruk), dimensi potensi (lemah-kuat), dan dimensi aktivitas (aktif-pasif). Jadi, pemahaman kita mengenai diri kita sendiri atau orang lain tersebut bisa bersifat baik-buruk, kuat-lemah, atau aktif-pasif.

1.6.2. Pelayanan

Pelayanan prima sebagai konsep kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik, atau layanan terbaik yang mengutamakan kepuasan pelanggan. Pelayanan prima atau customer service merupakan ilmu sekaligus seni dalam melayani orang lain. Customer service dikatakan sebagai ilmu dimana customer service bisa dipelajari, diajarkan dan di praktekan kepada siapa saja yang berminat, karena sudah ada kerangka atau kaidah, ada teori atau konsep yang bisa dikembangkan, seperti, pemasaran, pemasaran, penjualan, pelayanan dan kepuasan pelanggan (Majid, 2009 : 4).

Menurut Rahmayanti (2010 : 204) tugas pokok dari customer service adalah sebaga berikut :

1. Membantu pengunjung untuk memeberikan informasi dan formulir.
2. Membantu menyediakan pengaduan pengunjung.

3. Memperkenalkan produk-produk atau jasa-jasa perusahaan,
4. Memberikan informasi mengenai fitur dan layanan masyarakat.
5. Mempertahankan pengunjung agar tetap setia pada perusahaan dan juga menarik pengunjung yang baru dengan memberikan pelayanan prima.

1.6.3. Kepuasan

Kepuasan adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai retail, atau bahkan pola perilaku. Dalam penyelenggaraan layanan, baik kepada pelanggan internal maupun eksternal, pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan konsumen (*customer satisfaction*) atau kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kedua pakar Washington State University menemukan kesamaan tiga hal dalam komponen utama : 1) kepuasan pelanggan merupakan respon (emosional atau kognitif); 2) respon tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspektasi, produk, pengalaman konsumsi, dan seterusnya); dan 3) respon terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/jasa, berdasarkan pengalaman kumulatif dan lain-lain). Secara singkat, kepuasan pelanggan terdiri atas tiga komponen : respon, fokus dan waktu (Tjiptono, 2016 : 204).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya, Oliver (dalam Supranto

2011:233). Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pengunjung akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pengunjung akan puas.

1.7. Metode penelitian

1.7.1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif karena dimaksud untuk memperoleh pemahaman fenomena sosial dari pengunjung perpustakaan dengan pendekatan deskripsi interpretatif.

Riset kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya . Riset ini mengutamakan besarnya populasi atau sampling bahkan populasi atau samplingnya sangat terbatas. Jika data yang terkumpul sudah mendalam dan menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling lainnya. Penelitian kualitatif lebih menekankan persoalan kedalaman (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data (Kriyantono, 2010 : 56-57).

Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pada pendekatan ini peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden, dan melakukan studi pada situasi yang alami (Crewell, 1998 : 15). Bogdan dan Taylor (Moelong, 2007 : 3) mengemukakan bahwa metodologi kualitatif merupakan prodesur penelitian yang menghasilkan

data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dan perilaku dari orang-orang yang dialami (dikutip dalam Ardial, 2014 : 249).

Penelitian deskriptif (*descriptive research*), biasa juga disebut penelitian taksonomik (*taxonomic research*). Metode deskriptif dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti. Metode deskriptif menurut Nawawi (2003 : 63) dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat ini berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya (Ardial, 2014 : 262).

Penelitian deskriptif tidak sampai mempersoalkan jalinan hubungan antarvariabel yang ada. Tidak pula dimaksudkan untuk menarik generasi yang menjelaskan variabel-variabel antededen yang menyebabkan suatu gejala atau kenyataan sosial. Karenanya, pada suatu penelitian deskriptif, tidak menggunakan dan tidak melakukan pengujian hipotesis (seperti yang dilakukan dalam penelitian eksplanasi); yang mana tidak dimaksudkan untuk membangun dan mengembangkan perbendaharaan teori. Dalam pengolahan dan analisis data, lazimnya menggunakan pengolahan statistik yang bersifat deskriptif (statistik deskriptif) (Faisal, 2003 : 20 dalam Ardial, 2014 : 262).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif dimaksudkan untuk penyajian data dalam penelitian yang berjudul “Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan di Perpustakaan (Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perpustakaan Umum Kabupaten Demak)”. Tujuan penelitian ini untuk menggambarkan fenomena sosial. Dalam jenis penelitian ini dipaparkan gambaran yang lengkap tentang persepsi dari pemustakan terhadap pelayanan yang diberikan Perpustakaan Umum Kabupaten Demak.

Penulisan penelitian ini tidak melakukan manipulasi atau memberikan perlakuan-perlakuan tertentu terhadap variabel. Tetapi semua kegiatan, keadaan, kejadian, aspek komponen atau variabel berjalan apa adanya. Metode penelitian ini memberikan informasi yang mutakhir sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta lebih banyak dapat diterapkan dalam berbagai masalah.

1.7.2. Situs Penelitian

Dalam penelitian “Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan di Perpustakaan (Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perpustakaan Umum Kabupaten Demak)”, menggunakan sumber penelitian yang diambil di Wilayah Demak Jawa Tengah.

1.7.3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang atau latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi latar kondisi penelitian (Moleong, 2010:132).

Subjek dari penelitian ini adalah pemustaka Perpustakaan Umum Kabupaten Demak.

1.7.4. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu :

1. Data Primer merupakan data yang didapatkan pada saat turun ke lapangan.
2. Data Sekunder merupakan data pendukung untuk penelitian yang didapatkan dari beberapa referensi untuk dijadikan sumber penelitian.

1.7.5. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer, merupakan data yang didapatkan dari lapangan yakni data yang didapatkan secara langsung dari narasumber atau informan antara lain :

- a. Pengunjung Perpustakaan Umum Kabupaten Demak.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara langsung yang berupa buku catatan bukti yang telah ada atau arsip baik yang dipublikasikan atau tidak dipublikasikan secara umum. Dalam penelitian ini data sekunder didapat dari penelitian terdahulu, kepustakaan dan data yang diberikan dari instansi yang terkait.

1.7.6. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara Mendalam (*Indept Interview*)

Wawancara mendalam adalah suatu cara pengumpulan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapat data lengkap dan mendalam. Wawancara ini dilakukan dengan frekuensi tinggi (berulang-ulang) secara insentif. Selanjutnya dibedakan antara responden (orang yang akan diwawancarai hanya sekali) dengan informan (orang yang ingin periset ketahui/ pahami dan yang akan diwawancarai beberapa kali). Karena itu disebut dengan wawancara insentif (*Insentive-interviews*). Biasanya menjadi alat utama pada riset kualitatif yang dikombinasikan dengan observasi partisipan (Kriyantono, 2010 : 102).

Pada wawancara mendalam, pewawancara tidak mempunyai kontrol atas respon informan, artinya informan bebas memberikan jawaban.

2. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan pada riset kualitatif. Yang observasi adalah interaksi (perilaku) dan percakapan yang terjadi diantara subjek yang diriset. Sehingga keunggulan data ini adalah data yang dikumpulkan dalam dua bentuk : interaksi dan percakapan (*conversation*). Artinya selain perilaku nonverbal juga mencakup perilaku verbal dari orang-orang yang diamati. Ini mencakup antara lain apa saja yang dilakukan, perbincangan apa saja yang dilakukan termasuk bahasa-bahasa gaul

serta benda-benda apa yang mereka buat atau gunakan dalam interaksi sehari-hari (Kriyantono, 2010 : 110). Dalam melakukan observasi peneliti melakukan pengamatan terhadap fasilitas dan pelayan yang disediakan di Perpustakaan Umum Kabupaten Demak, serta peneliti juga mencari informasi tambahan kepada karyawan perpustakaan.

3. Studi Pustaka

Mencari data yang berupa keterangan mengenai perusahaan yang bersangkutan dengan buku-buku, surat kabar, dan sumber informasi lain yang relevan.

1.7.7. Teknik Pengolahan Data

Setelah seluruh data diperoleh, peneliti akan memilih data-data yang diperlukan saja atau melakukan proses reduksi data. Setelah data direduksi langkah selanjutnya adalah menyajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan atau sejenisnya. Setelah data dirasa cukup dan memenuhi tujuan penelitian, maka selanjutnya akan dilanjutkan dengan proses analisis data dan kesimpulan.

1.7.8. Teknik Analisis Data

Setelah melakukan pengumpulan data, seluruh data yang terkumpul kemudian diolah oleh peneliti. Data dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu dengan mendiskripsikan secara menyeluruh data yang didapat dalam proses penelitian. Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2012:246) mengungkapkan bahwa dalam mengolah data

kualitatif dilakukan melalui tahap reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi

Mereduksi berarti merangkum, memilih hal-hal pokok dan penting kemudian dicari tema dan polanya (Sugiyono, 2012:247). Pada tahap ini peneliti memilih informasi mana yang relevan dengan penelitian. Setelah direduksi data akan mengerucut , semakin sedikit dan mengarah ke inti permasalahan sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai objek penelitian.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data, diantara dalam bentuk uraian singkat atau dalam teks naratif yang berupa deskripsi mengenai seluruh hasil informasi yang disampaikan pemustaka Perpustakaan Umum Kabupaten Demak, bahkan dapat juga berupa bagan, grafik. Dengan penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir pengolahan data adalah penarikan kesimpulan. Setelah semua data tersaji permasalahan yang menjadi objek penelitian dapat dipahami dan kemudian ditarik kesimpulan yang merupakan hasil dari penelitian ini.

Tujuan dari penelitian ini adalah tentang persepsi pemustaka terhadap pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Demak, alasan

karena perkembangan teknologi yang semakin canggih saat ini sehingga Perpustakaan Umum Kabupaten Demak dapat memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan pelayanan agar masyarakat tidak beralih dengan teknologi yang ada dan meninggalkan perpustakaan. Pendekatan kualitatif merupakan teknik yang paling cocok untuk memahami dan menjelaskan fenomena yang sedang diteliti. Adapun data yang diperoleh tidak semuanya akan dipakai oleh peneliti hanya data yang relevan yang digunakan. Data diambil dari para informan dengan teknik wawancara, setelah data terkumpul maka data diklarifikasikan berdasarkan fokus penelitian. Hasil penelitian tersebut kemudian dikaitkan dengan kerangka teori, dari situlah data diolah dan ditarik kesimpulan.

1.7.9. Kualitas Data Penelitian

1. Uji Kredibilitas

Istilah validitas dan reabilitas penelitian dalam penelitian kualitatif yang paling sering digunakan adalah kredibilitas. Kredibilitas studi kualitatif terletak pada keberhasilannya mencapai maksud mengeksplorasi masalah atau mendeskripsikan setting dan proses yang mendalam yang menjelaskan kemajemukan (*kompleksitas*) aspek-aspek terkait dan interaksi dari berbagai aspek menjadi salah satu ukuran kredibilitas penelitian kualitatif. Dalam uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif yaitu antara lain dilakukan

dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, dan *member check* (Sugiyono, 2015: 370).