

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan salah satu sarana dalam penyedia informasi yang bersumber pada literatur yang tercetak (buku, koran, majalah) maupun yang terekam (CD, DVD, *ebook*). Secara garis besar perpustakaan terbagi menjadi dua jenis yaitu perpustakaan umum dan perpustakaan khusus. Perpustakaan umum terdiri atas lima jenis yaitu perpustakaan nasional, perpustakaan provinsi, perpustakaan kota/ kabupaten, perpustakaan kecamatan, dan perpustakaan desa/ kelurahan. Sementara itu, perpustakaan khusus sendiri terdiri dari perpustakaan sekolah, perpustakaan perguruan tinggi, dan perpustakaan institusi.

Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur merupakan perpustakaan milik Provinsi Jawa Timur yang beralamat di Jalan Menur Pumpungan 32, Surabaya. Perpustakaan tersebut merupakan salah satu instansi yang bergerak dibidang pelayanan masyarakat. Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur hingga kini memiliki jumlah koleksi buku berjumlah 236.000 eksemplar dengan 80.000 judul buku. Dalam bidang pelayanan, Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur juga mengenal prinsip dasar layanan prima (*excellent service*). Prinsip tersebut terdiri dari dua kata yaitu “pelayanan” dan “prima”. Menurut definisi, “pelayanan” berarti melayani orang lain atau membantu menyiapkan/mengurus apa yang diperlukan orang lain (Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, 2005). Sedangkan “Prima” atau *excellent* berarti bermutu tinggi dan memuaskan. Pelayanan publik dijelaskan

dalam undang-undang no. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan, pasal 14 ayat (1) yang menyatakan bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi kepada kepentingan pemustaka. Menurut Kepmenpan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) No.81 Tahun 1993 tentang penyelenggaraan pelayanan publik, unsur-unsur pelayanan meliputi: kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keterbukaan, keamanan, efisiensi, ekonomis, keadilan merata, dan ketepatan waktu. Sesuai dengan kandungan definisi tersebut berarti para birokrat termasuk para pegawai/ karyawan instansi pemerintah hendaknya harus memberikan layanan yang terbaik kepada pengguna jasa (masyarakat) dan bukan yang dilayaninya.

Berdasarkan visi dari Badan perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yaitu terdepan dalam melayani masyarakat maka Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur selalu berpedoman pada Kepmenpan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) No.26 Tahun 2004 mengenai petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan publik. Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur selalu berusaha memberikan fasilitas-fasilitas yang terbaik untuk masyarakat. Fasilitas-fasilitas tersebut seperti fasilitas non fisik (ketanggapan petugas, keramahan petugas, kecepatan dalam melayani masyarakat, kenyamanan ruangan, wifi) dan fisik (kelengkapan koleksi buku, toilet, mushola, ruang baca, ruang internet).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Badan Perpustakaan dan Kearsipan provinsi Jawa Timur. Pihak perpustakaan belum dapat mengetahui faktor mana dari kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut dapat berakibat pihak perpustakaan mengalami kesulitan dalam

melakukan perbaikan kualitas pelayanan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung, Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur memiliki program rutin dalam melakukan pemantauan kualitas pelayanan yaitu dengan membagikan kuesioner yang digunakan sebagai sarana dalam pengambilan data mengenai kepuasan pengunjung. Hal ini sesuai dengan penuturan Rangkuti (2002: 162-163), yang menyatakan bahwa untuk mencapai visi dan misi yang ditetapkan sudah selayaknya perusahaan memantau secara konsisten tingkat kepuasan pelanggan secara periodik dan sistematis. Menurut Rangkuti (2002: 162-163), Program pemantauan kualitas tersebut dilakukan sebagai tolok ukur kualitas pelayanan serta sebagai masukan atau dasar dalam pengambilan keputusan. Selama ini pengisian kuesioner pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur masih dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada pengunjung perpustakaan untuk diisi oleh pengunjung perpustakaan. Setelah itu kuesioner yang telah terisi akan diberikan kepada kepala bagian layanan untuk melakukan penghitungan kuesioner dengan cara statistik.

Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur mempunyai sertifikasi ISO 9001: 2000 mengenai Pelayanan. Kuesioner yang dibagikan oleh Badan perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur masih kurang efektif karena pertanyaan-pertanyaan yang tercantum dalam kuesioner masih belum dapat mencerminkan kualitas pelayanan sesuai dengan Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan sehingga masih dikatakan belum dapat menghasilkan pengukuran kualitas pelayanan yang lebih baik. Selain itu, pihak perpustakaan merasa kesulitan dalam mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Hal tersebut akan mengakibatkan pihak

manajemen mengalami kesulitan dalam melakukan perbaikan dari kualitas pelayanan perpustakaan.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka diperlukan analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan. Analisis tersebut dapat membantu dalam memperbaiki isi dari kuesioner tersebut, serta akan memberikan informasi berupa hasil dari pengolahan kuesioner berupa informasi faktor/dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis dari pengolahan kuesioner merupakan target yang akan dijadikan tujuan pencapaian tingkat kualitas sistem informasi yang ada. Penghitungan nilai tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode regresi liner berganda. Hasil akhirnya dapat dinyatakan dalam nilai numerik yang mencerminkan tingkat kepentingan variabel dan dimensi pada *customer satisfaction performance*.

Kuesioner dibuat dengan berpedoman pada standar perpustakaan sesuai dengan Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan dan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan mendukung teori Parasuraman (dalam Tjiptono, 1998:69) dimensi kualitas pelayanan yang dirangkumkan menjadi lima dimensi pokok yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, serta *tangible*. Setiap dimensi memiliki beberapa pertanyaan dan dijawab dalam rentang nilai 1 sampai 5, dimana angka 1 mewakili perasaan sangat tidak puas (*strongly disssatisfied*) dan angka 5 mewakili perasaan sangat puas (*strongly satisfied*). Oleh karena itu, dengan adanya analisis tersebut dapat memberikan informasi berupa faktor kualitas pelayanan yang

terbaik dan terburuk yang ada di perpustakaan tersebut. Dari faktor-faktor tersebut maka dapat memudahkan pihak perpustakaan dalam memperbaiki pelayanan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalahnya yaitu bagaimana menganalisis faktor-faktor dari kualitas pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Analisis yang dibuat hanya dengan metode regresi linier berganda
2. Analisis tidak membahas mengenai proses monitoring evaluasi pengukuran kualitas
3. Analisis tidak membahas proses lain selain pengolahan data dan kuesioner
4. Jumlah responden yang diambil sebagai sampel sebanyak 150 orang
5. Menentukan pengaruh kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan berdasarkan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono, 1998:69)

1.4 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menghasilkan dokumen analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan sehingga diperoleh informasi mengenai faktor terkuat dan faktor terlemah dari kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pengunjung pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur

1.5 Manfaat

Penelitian ini diharapkan memiliki nilai manfaat bagi pihak Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, bagi pengunjung perpustakaan, dan bagi peneliti. Manfaat yang didapat peneliti adalah dapat menerapkan atau mengimplementasikan ilmu-ilmu yang telah dipelajari selama kuliah.

Manfaat yang didapat pihak Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur:

1. Sebagai tolok ukur kualitas pelayanan yang ada di perpustakaan
2. Dapat memberikan pengarah/pedoman bagi proses pengembangan pengukuran tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan
3. Dapat mengetahui faktor yang tertinggi dan terendah yang mempengaruhi kualitas pelayanan
4. Dapat membantu dalam memberikan informasi untuk proses pengambilan keputusan dalam melakukan perbaikan atau peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan

Manfaat yang didapat pengunjung Badan Perpustakaan dan Kearsipan Profinsi Jawa Timur adalah:

1. Menyalurkan aspirasi masyarakat terhadap perpustakaan
2. Membantu masyarakat dalam melakukan penilaian mengenai pelayanan perpustakaan

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan di dalam memahami permasalahan dan pembahasannya, maka penulisan Laporan Tugas Akhir ini dibuat dengan sistematika yang terdiri dari lima bab. Bab satu adalah bab pendahuluan yang menjelaskan tentang latar belakang permasalahan, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan, manfaat serta sistematika penulisan tugas akhir ini.

Bab dua yaitu landasan teori. Bab ini berisi tentang teori-teori penunjang yang digunakan penulis untuk menyelesaikan tugas akhir. Teori-teori penunjang yang digunakan antara lain: perpustakaan, layanan pelanggan, kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan, dimensi kualitas pelayanan, regresi, regresi linier berganda, pengujian persamaan regresi, SPSS, metode pemilihan variabel regresi linier dalam SPSS, serta pengujian asumsi klasik regresi, uji validitas dan uji reliabilitas.

Bab tiga adalah metode penelitian. Bab ini akan dibahas tentang metode penelitian yang digunakan dalam membuat analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Metode penelitian tersebut terdiri dari kerangka berpikir, hipotesis penelitian, jenis penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel, lokasi dan waktu, populasi dan sampel, sumber data serta analisis data.

Bab empat adalah hasil dan pembahasan. Pada bab empat ini berisikan mengenai hasil dan pembahasan dari analisis yang telah dilakukan. Mulai dari gambaran umum responden, responden berdasarkan jenis kelamin, responden berdasarkan usia, responden berdasarkan jenis pekerjaan, nilai rata-rata tiap variabel, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda.

Bab lima adalah penutupan yang menjelaskan uraian dari kesimpulan tentang analisis yang telah dilakukan dan saran yang digunakan untuk perbaikan yang dilakukan untuk kedepannya.

