

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan umum sebagai salah satu pusat informasi yang disediakan dan dinikmati untuk semua lapisan masyarakat dalam memperoleh akses informasi. Undang-Undang RI Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan menyatakan bahwa perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat yang layanannya diperuntukan bagi masyarakat luas di wilayahnya masing-masing.

Fenomena kebutuhan akan perpustakaan umum terlihat pada pelajar, mahasiswa dan kelompok-kelompok tertentu yang membutuhkan referensi untuk menunjang aktivitasnya. Peranan perpustakaan ini sangat dirasakan oleh masyarakat karena memiliki peran yang besar sebagai sumber belajar dalam proses pendidikan dan pelatihan baik dalam lingkungan sekolah, luar sekolah, dunia kerja maupun masyarakat pada umumnya.

Perpustakaan umum selain berfungsi sebagai pusat pengetahuan dan informasi, merupakan tempat strategis untuk dijadikan tempat komunitas berkumpul untuk sekedar berdiskusi mengenai pekerjaan, tugas sekolah atau kuliah, maupun masalah kehidupan sehari-hari. Perpustakaan umum selain menyediakan ruang baca, tetapi juga menyediakan ruang publik untuk berdiskusi. Di negara kita sebagian masyarakat umum masih menganggap perpustakaan hanyalah sebagai tempat

kumpulan buku, bahkan masih ada masyarakat yang tidak pernah berkunjung ke perpustakaan, bahkan mereka tidak mengetahui lokasi perpustakaan umum.

Perpustakaan Umum Daerah Kota Madiun sebagai perpustakaan umum daerah yang sedang berkembang selalu senantiasa melakukan perbaikan, pembenahan, dan berusaha mempertahankan kualitas layanannya. Hal ini dibuktikan dengan disediakannya layanan-layanan seperti peminjaman dan pengembalian (sirkulasi), pembuatan kartu anggota secara gratis, layanan internet gratis, waktu layanan yang memadai dari jam 08.00-15.00 wib. Jumlah koleksi buku yg dimiliki mengalami peningkatan yakni 23.455 eksemplar (pada tahun 2013) yang sebelumnya pada tahun 2012 sebanyak 23.055 eksemplar. Koleksi buku tersebut dari berbagai bidang, seperti sosial, ekonomi, politik, hukum, komunikasi, bahasa, dan sebagainya. Tahun 2013 jumlah pengunjung di perpustakaan sebanyak 31.500 orang, sebelumnya pada tahun 2012 sebanyak 30.600 orang, tahun 2011 sebanyak 29.690 orang. Hal ini menunjukkan bahwa ada peningkatan jumlah pengunjung di perpustakaan setiap tahunnya. Sebagian besar pengunjung adalah pelajar dan mahasiswa.

Selain itu berdasarkan observasi, kondisi ruang perpustakaan juga sudah semakin luas dibandingkan dengan lokasi lama perpustakaan. Tiap-tiap layanan juga memiliki ruang tersendiri, contohnya layanan anak, layanan internet. Pustakawan yang ada di Perpustakaan Umum Daerah Kota Madiun sudah melakukan kegiatan-kegiatan contohnya seminar atau loka karya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Berdasarkan wawancara singkat dengan beberapa pustakawan, mereka telah mengikuti beberapa seminar yakni Seminar / Penataran Petugas Perpustakaan Umum

Kabupaten/Kotamadya Daerah Tingkat II se Jawa Timur, Lokakarya Pelestarian Bahan Pustaka dan Arsip yang diselenggarakan oleh Perpusnas RI, serta Pertemuan Teknis, Pembinaan Perpustakaan Keliling dan Desa se Jawa Timur.

Namun, pada kenyataannya ada sebagian pemustaka yang merasa nyaman dengan fasilitas dan layanan yang diberikan, namun ada juga yang masih belum nyaman dan mengeluh pada fasilitas dan layanan yang diberikan. Hal ini berdasarkan observasi singkat yang dilakukan penulis kepada pemustaka. Beberapa pemustaka mengeluhkan tidak tersedianya layanan OPAC, ada pemustaka yang mengeluhkan tidak tersedianya layanan *website* resmi yang dapat diakses, dan layanan *photocopy* yang berada di luar perpustakaan. Dari pelayanan yang diberikan perpustakaan ternyata dapat menimbulkan kepuasan yang berbeda-beda bagi pemustaka.

Meski demikian, Perpustakaan Umum Daerah Kota Madiun terus berupaya agar tingkat kunjungan ke perpustakaan dapat meningkat, antara lain gencar melakukan sosialisasi melalui radio milik Pemerintah Kota (Pemkot) Madiun. Selain itu, pemasangan pamflet ataupun sarana promosi lainnya di setiap kantor kelurahan dan kecamatan yang ada di wilayah setempat. Perpustakaan Umum Daerah Kota Madiun juga melakukan pengembangan pengelolaan perpustakaan masyarakat di kelurahan di kota Madiun, yakni sebanyak 30 buah taman bacaan yang ada di kota Madiun. Taman bacaan ini didirikan dengan tujuan salah satunya adalah untuk meningkatkan minat baca.

Kepala Bagian Humas dan Protokol Kota Madiun menambahkan, guna meningkatkan jumlah kunjungan dan minat baca di wilayah kota Madiun, pihaknya terus berusaha menambah jumlah buku di perpustakaan umum melalui dana APBD. “Kami dengan pihak Kantor Perpustakaan juga mencari terobosan dengan mengajukan bantuan ke berbagai pihak seperti Kantor Perpustakaan Provinsi Jatim dan Perpustakaan Nasional Indonesia.” ujar Doris Eko Prasetyo, selaku Kepala Bagian Humas dan Protokol Kota Madiun.

Perpustakaan daerah selaku salah satu lembaga pelayanan publik perlu selalu berbenah diri. Upaya pembenahan adalah dengan memperhatikan kualitas layanannya. Perpustakaan umum dapat dikatakan berhasil jika perpustakaan itu dimanfaatkan secara optimal oleh pemustaka. Perpustakaan umum dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai seperti yang diinginkan oleh pemustaka. Perbaikan kualitas layanan perlu dilakukan oleh perpustakaan umum untuk memenuhi kebutuhan pemustakanya. Perpustakaan harus mampu memberikan layanan yang terbaik untuk pemustaka. Oleh karena itu pustakawan dituntut untuk lebih profesional sehingga didapatkan hasil yang optimal.

Kegiatan perpustakaan yang langsung dirasakan oleh pemustaka adalah pelayanan, karena pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan (Soeatminah, 1992:192). Pada pelayanan inilah berlangsungnya hubungan antara pengguna dan penyedia jasa. Pelayanan yang berkualitas merupakan harapan bagi setiap pemustaka. Baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan yang

diberikan kepada pemustaka. Dengan kualitas jasa pelayanan yang diberikan dapat mendorong pemustaka untuk selalu memanfaatkan jasa perpustakaan.

Pengukuran tingkat kualitas pelayanan perpustakaan memang memiliki indikator yang berbeda-beda. Beberapa penelitian terdahulu dapat memberi gambaran dalam penelitian ini. Penelitian Elifin (2012) mengkaji mengenai kualitas layanan di Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dimana penelitian ini dilakukan untuk memahami bagaimana kualitas layanan yang diterapkan di perpustakaan umum yang melayani pengguna dari berbagai kalangan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif, indikator yang digunakan meliputi *tangible*, *responsiveness*, *reability*, *assurance*, dan *emphaty*. Dari hasil analisa data yang diperoleh dari kuesioner telah ditemukan bahwa rata – rata pengguna perpustakaan menyatakan setuju dengan kualitas layanan yang dijanjikan perpustakaan dengan melaksanaannya

Berbeda dengan studi yang dilakukan oleh Permatasari, A (2012) yang dilakukan di layanan pusat deposit Perpustakaan Nasional RI, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar peran layanan pusat deposit bahan pustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi, kepuasan pengguna dan kualitas layanan yang disediakan. Metode yang digunakan yakni kuantitatif deskriptif dengan *purposive sampling* dalam pengumpulan sampelnya. Dalam penelitian ini menggunakan tiga teori diantaranya : 1. Kebutuhan Informasi menurut Katz, Gurevitch, dan Haas 2. Kepuasan Pengguna yang digunakan adalah menurut Kolter Dan 3. Kualitas Pelayanan menurut Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kebutuhan informasi dinilai Sudah Baik dengan

tingkatan sedang dimana tersebut yang paling mengedepan atau menonjol adalah dimensi *Personal Needs of integration*. Kepuasan pemustaka terdiri dari penilaian akan fasilitas, layanan, kinerja dan sikap pustakawan yang ada pada layanan pusat deposit bahan pustaka dinilai sudah memenuhi kepuasan pemustaka.

Penelitian yang akan dilakukan penulis mengenai kualitas pelayanan di perpustakaan daerah. Penelitian ini dilakukan di kota Madiun dengan menggunakan analisa *Library Quality* (LibQual). LibQUAL merupakan sebuah survei market total yang efektif untuk konteks penelitian perpustakaan untuk menilai kualitas layanan perpustakaan. Penilaian didasarkan pada persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal dari pemustakanya terhadap layanan perpustakaan. Metode LibQUAL dapat memberikan kesempatan pemustaka untuk memberitahu dimana layanan perpustakaan yang perlu perbaikan, sehingga perpustakaan dapat menanggapi dan mengelola harapan pemustaka.

Penelitian dengan metode LibQUAL sudah banyak dilakukan. Sebelumnya, penelitian yang dilakukan oleh Manita, R. J. (2011) di Perpustakaan Universitas Negeri Padang yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan Perpustakaan Universitas padang. Penelitian ini menggunakan metode LibQual+™ dengan menggunakan tiga indikator yakni *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*. Hasil dari penelitian ini adalah dimensi *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place* menunjukkan bahwa pengguna puas dengan layanan yang diberikan. Evaluasi secara umum kualitas layanan yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna, atau pengguna puas terhadap layanan

yang diterimanya. Tingkat kepuasan pengguna berdasarkan kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan responden menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan Universitas Negeri Padang dinilai baik.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Widiyanto, A. S. (2012) mengenai analisis kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan. Metode yang digunakan adalah LibQual+TM untuk mengukur kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan tiga dimensi yang dijadikan indikator pengukuran yaitu Affect of Service (sikap petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka), Information Control (ketersediaan koleksi dan kemudahan akses informasi) dan Library as Place (perpustakaan sebagai sebuah tempat). Teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi, wawancara dan kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh anggota Perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan sebanyak 2489 Orang dan menggunakan teknik *incidental sampling* sebanyak 96 responden. Dari hasil analisis data diperoleh bahwa nilai kesenjangan AG (Adequacy Gap) positif dengan nilai 1.73 dan SG (Superiority Gap) positif dengan nilai 0.22. ini berarti kualitas pelayanan telah memenuhi harapan minimum dan harapan yang sesungguhnya pemustaka inginkan, dapat diartikan pula bahwa pemustaka menilai baik dan unggul terhadap pelayanan perpustakaan yang diterimanya. Namun, disisi lain perlu adanya pengembangan sumber daya manusia berkaitan dengan penataan koleksi di perpustakaan, selain itu sistem otomasi khususnya pada bagian *OPAC* harus mendapatkan perhatian lebih dari pihak

perpustakaan agar dapat memudahkan pemustaka untuk mencari informasi yang mereka inginkan.

Penelitian ini menjadi menarik karena Kota Madiun merupakan kota yang memiliki perkembangan prospektif di Provinsi Jawa Timur. Selain itu penelitian ini bisa saling melengkapi dan menjadi masukan bagi pengelola perpustakaan dalam menggambarkan kualitas pelayanan di Perpustakaan Umum Daerah Kota Madiun. Data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Madiun mencatat pertumbuhan kota Madiun yang dibuktikan dalam Indeks Pertumbuhan Manusia yang terus meningkat setiap tahunnya.

Tabel 1.1 Indeks Pembangunan Manusia

No	Tahun	Nilai IPM (%)
1	2009	76,29
2	2010	76,61
3	2011	77,25
4	2012	77,42

Sumber: BPS Kota Madiun

Data diatas menjelaskan, bahwa BPS Kota Madiun mencatat bahwa indeks pembangunan manusia (IPM) di Kota Madiun dari tahun ke tahun mengalami peningkatan dan lebih baik jika dibandingkan dengan IPM Jawa Timur dan nasional. Dimana, IPM tahun 2009 diketahui sebesar 76,29 persen, tahun 2010 sebesar 76,61 persen, tahun 2011 sebesar 77,25 persen, serta di tahun 2012 sebesar 77,42 persen.

Peringkat IPM kota Madiun di tingkat provinsi pada tahun 2010-2012 berada pada peringkat 5.

Secara umum dapat dikatakan bahwa naiknya angka IPM menandakan pembangunan manusia di kota Madiun mengalami kemajuan menuju ke arah yang lebih baik. Kenaikan IPM tersebut juga didukung oleh kenaikan indikator komposit atau gabungan seperti indeks pendidikan, kesehatan, dan indeks daya beli. Masalah pendidikan merupakan masalah yang paling penting dalam rangka meningkatkan kualitas SDM untuk pembangunan. Perhatian pada bidang pendidikan menjadi penting karena untuk menentukan arah dan kebijakan pembangunan. Perpustakaan Umum Daerah Kota Madiun merupakan salah satu sektor di bagian pendidikan. Oleh karena itu Perpustakaan Umum Daerah Kota Madiun diharapkan dapat membantu dalam pembangunan dengan mengutamakan kualitas layanannya.

Dari penjelasan diatas, bahwa penulis bermaksud melakukan penelitian untuk mengetahui sejauh manakah kualitas layanan yang diberikan di Perpustakaan Umum Daerah Kota Madiun. Dari penelitian ini diharapkan kita dapat mengetahui sejauh manakah kualitas layanan yang diberikan di Perpustakaan Umum Daerah Kota Madiun.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah kualitas layanan yang diberikan di Perpustakaan Umum Daerah Kota Madiun?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah kualitas layanan yang diberikan di Perpustakaan Umum Kota Madiun.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Akademis

Manfaat penelitian ini dari segi akademis diharapkan dapat menjadi acuan dan referensi tambahan bagi penulis dan pembaca. Serta dapat digunakan sebagai acuan penelitian selanjutnya di bidang Ilmu Informasi dan Perpustakaan.

1.4.2. Manfaat Praktis

Manfaat penelitian ini dalam segi praktis antara lain:

1. Bagi penulis, objek penelitian dan pihak-pihak lain. Yakni, memberikan gambaran mengenai kualitas layanan yang diberikan di perpustakaan.

2. Bagi perpustakaan, bisa mengambil keputusan atau kebijakan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.
3. Bagi pustakawan, memberikan rangsangan kepada pustakawan dan masyarakat untuk lebih memperhatikan keberadaan perpustakaan sebagai salah satu sarana utama dalam pencarian sumber informasi.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1. Perpustakaan Umum

Perpustakaan merupakan salah satu media pendukung pendidikan. Sejalan dengan pendidikan, Departemen Pendidikan Nasional menyatakan bahwa tujuan pendidikan nasional adalah untuk mengembangkankemampuan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabatdalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa yang bertujuan untukmengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman,bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu,cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Menurut Hermawan & Zen (2006: 3) perpustakaan umum adalah perpustakaan yang melayani seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan latar belakang, status sosial, agama, suku, pendidikan, dan sebagainya. Sedangkan Sulisty-Basuki (1993: 46) mengemukakan bahwa perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh dana umum dengan tujuan melayani umum.

Berdasarkan definisi di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa perpustakaan umum didirikan untuk kepentingan masyarakat dengan penggunaan dana masyarakat dengan tujuan pelayanan secara umum kepada masyarakat tanpa melihat adanya perbedaan yang ada baik itu latar belakang, status sosial, agama, suku, pendidikan dan sebagainya.

Dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagai salah satu lembaga informasi perpustakaan umum memiliki beberapa tujuan yang ingin dicapai. Menurut Manifesto Perpustakaan Umum UNESCO yang dikutip oleh Sulisty-Basuki (1993: 46) menyatakan bahwa perpustakaan umum mempunyai empat tujuan utama, yakni:

1. Memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk membaca bahan pustaka yang dapat membantu meningkatkan mereka ke arah kehidupan yang lebih baik.
2. Menyediakan sumber informasi yang cepat, tepat dan murah bagi masyarakat, terutama informasi mengenai topik yang berguna dan yang sedang hangat dalam kalangan masyarakat.
3. Membantu warga untuk mengembangkan kemampuan yang dimilikinya sehingga yang bersangkutan akan bermanfaat bagi masyarakat sekitarnya, sejauh kemampuan tersebut dapat dikembangkan dengan bantuan bahan pustaka.
4. Bertindak pusat utama kehidupan sosial budaya bagi masyarakat sekitarnya.

1.5.2. Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan didefinisikan sebagai layanan yang diberikan oleh perpustakaan sehubungan dengan pemanfaatan koleksi yang ada di perpustakaan. Kegiatan layanan perpustakaan pada dasarnya mengandung pengertian penyebarluasan informasi dan bahan pustaka pada pengguna. Hal itu yang menjadi alasan mengapa pustakawan harus mengusahakan agar pemustaka dapat memanfaatkan informasi bahan pustaka semaksimal mungkin. Sedangkan Darmono (2001: 134, dalam Maidana, 2010) menyatakan bahwa layanan perpustakaan adalah menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pemakai yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkannya.

Dalam memenuhi kebutuhan penggunanya, perpustakaan memiliki beberapa jenis layanan. Hermawan & Zen (2006 : 31-32) menjelaskan jenis layanan yang diberikan Perpustakaan Umum antara lain:

1. Layanan pendidikan

Perpustakaan umum menyediakan koleksi dan informasi diperlukan oleh masyarakat dalam meningkatkan kemampuan dan keterampilannya, sehingga kemampuan dan keterampilannya itu dapat dimanfaatkan dalam meningkatkan kesejahteraan sosial.

2. Layanan Informasi

Perpustakaan umum merupakan pusat informasi bagi masyarakat. Melalui perpustakaan Umum masyarakat akan mendapat layanan informasi dengan mudah, murah dan cepat terutama yang berkaitan dengan aktifitas masyarakat.

3. Layanan Rekreasi

Perpustakaan umum memberikan layanan yang memungkinkan pengguna perpustakaan menggunakan waktu luangnya untuk berekreasi, baik melalui bahan pustaka tertulis, terekam atau bahan pustaka multi media. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayan pengguna perpustakaan dapat memberikan kemudahan-kemudahan dan manfaat sesuai dengan kebutuhan pengguna, serta membantu pengguna untuk mengembangkan kemampuan yang dimiliki menjadi lebih baik.

1.5.3. Pemustaka

Setelah Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan disahkan, istilah pengguna atau pemakai perpustakaan diubah menjadi pemustaka, dimana pengertian pemustaka menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 9 adalah perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Menurut Wiji Suwarno (2009:80), pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya).

Berdasarkan penjelasan di atas maka pemustaka adalah pengguna perpustakaan, baik perseorangan atau kelompok, yang memanfaatkan layanan dan koleksi perpustakaan. Hermawan & Zen (2006: 16) mengelompokkan pemustaka menjadi dua kelompok, yakni:

1. *Potential users*

Merupakan pemustaka yang ditargetkan dan seharusnya menjadi pemustaka. Misalnya pada perpustakaan sekolah *potential users* adalah guru dan siswa, pada perpustakaan perguruan tinggi *potential users* adalah dosen dan mahasiswa, pada perpustakaan umum *potential users* adalah warga masyarakat yang tinggal di wilayah dimana perpustakaan tersebut berada.

2. *Actual users*

Merupakan pemustaka yang telah menggunakan perpustakaan, baik yang aktif yaitu pemustaka yang secara teratur berkunjung dan memanfaatkan perpustakaan, maupun yang pasif yaitu pemustaka yang menggunakan perpustakaan ketika ada kebutuhan atau mendapat tugas dari guru, dosen ataupun pihak lain.

Penna (1988, Uswah, L.K., Partini., & Priyanto, I.F, 2006) mengungkapkan beberapa karakteristik pemustaka terutama dalam menunjang aktivitasnya, yakni

1. *Individual or group* yaitu apakah pemustaka datang ke perpustakaan sebagai individu atau sebagai suatu kelompok.
2. *Place of learning* yaitu tempat yang biasa digunakan oleh pemustaka untuk membaca buku atau belajar.
3. *Social situation* yaitu aspek sosial dari pemustaka.
4. *Leisure or necessity factor* yaitu apakah pemustaka berkunjung ke perpustakaan untuk sekedar mengisi waktu luang atau karena dia membutuhkan buku atau informasi tertentu.

5. *Subject of study* yaitu bidang apa yang sedang didalami pemustaka. Apakah dia sedang menulis mengenai suatu subjek tertentu yang sangat khusus atau sedikit lebih luas.
6. *Level of study* yaitu tingkat pendidikan pemustaka. Kebutuhan mahasiswa S1 tentu berbeda dengan kebutuhan mahasiswa tingkat S2 atau S3.
7. *Motivation* yaitu sejauh mana keinginan dan antusiasme pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

1.5.4. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada pengguna sesuai dengan standar layanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar layanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan layanan yang baik. Menurut Wyckof dalam Tjiptono (1996: 59) kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Garvin (1985, dalam Tjiptono, 2008: 77) mengatakan bahwa terdapat lima faktor yang mempengaruhi kualitas layanan, yakni sebagai berikut:

1. *Transcendental approach*

Dalam pendekatan ini, kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan.

2. *Product-based approach*

Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantifikasikan dan dapat diukur.

3. *User-based approach*

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan persepsi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

4. *Manufacturing-based approach*

Pendekatan ini bersifat *supply-based*, dimana kualitas didefinisikan sebagai kesesuaian atau kecocokan dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Oleh karena itu, pendekatan ini lebih bersifat *operation driven* yang menekankan penyesuaian spesifikasi produksi dan operasi yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas dan menekan biaya. Penentuan kualitas berdasarkan standar-standar yang ditetapkan oleh perusahaan bukan oleh pelanggan.

5. *Value-based approach*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai "*affordable excellence*". Kualitas bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Produk yang paling bernilai adalah produk atau jasa yang tepat dibeli.

1.5.5. Dimensi Pengukuran Kualitas Layanan

Berdasarkan pendapat Parasuraman, A., Zeithaml, A.V., & Berry L.L (1985) mengenai pengukuran kualitas layanan yang dikenal sebagai *SERVQUAL*, pada tahun 1999 *Association of Research Libraries (ARL)* menyetujui dalam mengembangkan dan memodifikasi menjadi *Library Quality* atau yang lebih dikenal dengan istilah *LIBQUAL*. Metode ini dianggap paling mutakhir dan kini telah digunakan hampir seluruh perpustakaan di Amerika Serikat, Eropa, United Kingdom, dan Australia.

LIBQUAL merupakan sebuah survei market total yang efektif untuk konteks penelitian perpustakaan untuk menilai kualitas layanan perpustakaan. *LIBQUAL* juga merupakan penelitian dan proyek pengembangan yang digunakan untuk mendefinisikan dan mengukur kualitas layanan perpustakaan dan bisa digunakan untuk menciptakan perencanaan alat penilaian kualitas secara lokal pada institusi perpustakaan tersebut (Boykin, et.al., 2002).

Terdapat tiga dimensi kualitas layanan dalam *LIBQUAL* yang disebutkan dalam situs www.libqual.org (diakses pada tanggal 17 Juli 2014), yakni:

1. *Affect of Service*

Merupakan penilaian terhadap aspek pustakawan dari perpustakaan. Dimensi ini meliputi:

a. *Empathy* (Empati)

Sikap, respon dan tindakan dimana pustakawan dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh pemustaka.

b. *Responsive* (Daya Tanggap)

Daya tanggap pustakawan dalam melayani pemustaka, dapat dilihat dari kecepatan respon dan selalu siap siaga dalam menanggapi kebutuhan pemustaka.

c. *Assurance* (Jaminan)

Kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang diberikan pustakawan dalam melayani pemustaka.

d. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan cepat, akurat dan memuaskan.

2. *Information Control*

Dimensi ini menyangkut tentang kecukupan dan ketersediaan koleksi yang memadai yang dimiliki perpustakaan (*scope of content*), kemudahan akses untuk menemukan koleksi, kemudahan navigasi (*ease of navigation*), aktualitas (*timeliness*), waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan, peralatan (*equipment*), kenyamanan (*convenience*) dan kemandirian (*self reliance*).

3. *Library as Place*

Dimensi ini menyangkut penilaian perpustakaan oleh pemustaka dalam pengertian fisik. Perpustakaan dinilai oleh pemustaka berdasarkan:

- a. *Utilitarian space* yakni kemampuan bagaimana perpustakaan merupakan tempat untuk berbagai aktivitas yang bermanfaat bagi pemustaka.
- b. *Symbol* yakni perpustakaan juga dinilai sebagai lambang atau simbol dimana keberadaan perpustakaan sangat penting.
- c. *Refuge* yakni perpustakaan merupakan tempat yang memberikan ketenangan untuk berkonsentrasi, bersih dan mengundang kepada siapa saja untuk berkunjung. Image dari perpustakaan merupakan prioritas sebuah perpustakaan.

LIBQUAL dapat digunakan untuk mengkaji suatu proses, mengukur kinerja serta berguna untuk mengetahui layanan mana yang perlu diperbaiki dan mana yang perlu di tingkatkan. Data yang diperoleh dapat digunakan untuk mengembangkan kinerja dan dapat dikaji dalam tujuan memfokuskan layanan pada pemustaka. *LIBQUAL* berguna pula sebagai sarana untuk mendengarkan suara pemustaka apa yang mereka anggap penting serta bagaimana pengalaman mereka terhadap kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan mereka.

1.6 Definisi Konseptual dan Operational

1.6.1. Definisi Konseptual

1. Perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang melayani semua lapisan masyarakat untuk memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan.

2. Layanan perpustakaan didefinisikan sebagai layanan yang diberikan oleh perpustakaan sehubungan dengan pemanfaatan koleksi yang ada di perpustakaan. Layanan yang diberikan antara lain layanan sirkulasi, layanan perpustakaan keliling, layanan literatur, layanan referensi, layanan audio visual, layanan penyediaan bahan pustaka, layanan anak, layanan internet/wifi.
3. Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, baik perseorangan atau kelompok, yang memanfaatkan layanan dan koleksi perpustakaan.
4. Kualitas layanan merupakan bentuk layanan yang diberikan kepada pemustaka sesuai dengan standar layanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan.

1.6.2. Definisi Operasional

Kualitas Pelayanan menurut *LibQual*

1. Pengaruh Pelayanan (*Affect of Service*)
 - a. *Empathy*
 - Pustakawan suka membantu pemustaka yang kesulitan
 - Pustakawan memberikan perhatian kepada setiap pemustaka
 - b. *Responsive*
 - Pustakawan tanggap terhadap pemustaka yang kesulitan mencari koleksi
 - Pustakawan mempunyai inisiatif dalam melayani pemustaka

- Pustakawan memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat dalam mencari koleksi

c. *Asuurance*

- Pustakawan bersikap ramah dan sopan
- Pustakawan dapat berkomunikasi dengan baik dalam melayani pemustaka
- Pustakawan bersifat jujur dan dapat dipercaya

d. *Reliability*

- Pustakawan mempunyai wawasan yang cukup untuk menjawab pertanyaan pemustaka
- Pustakawan dapat memberikan solusi kepada pemustaka yang mengalami kesulitan dalam pencarian informasi
- Pustakawan memberikan informasi yang jelas kepada pemustaka
- Kinerja pustakawan yang teliti, hati-hati dan rapi

2. Penguasaan Informasi (*Information Control*)

- a. Koleksi yang tersedia di perpustakaan
- b. Kemudahan penemuan koleksi
- c. Adanya petunjuk-petunjuk yang jelas di perpustakaan
- d. Adanya peralatan yang modern dalam memudahkan pemustaka untuk mengakses informasi

3. Lokasi Perpustakaan (*Library as Place*)

a. *Utilitarian space*

- Penilaian tentang lokasi perpustakaan
- Jam operasi / jam buka perpustakaan

b. *Symbol*

- Penilaian tentang keberadaan perpustakaan
- Makna perpustakaan

c. *Refuge*

- Perpustakaan merupakan tempat yang nyaman
- Perpustakaan merupakan tempat yang memberikan inspirasi

1.7. Metodologi Penelitian

1.7.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Metode ini dipilih dikarenakan penulis mendeskripsikan serta menggambarkan mengenai bagaimanakah kualitas layanan yang diberikan di Perpustakaan Umum Daerah Kota Madiun. Menurut Nazir (1988: 327) definisi metode deskriptif adalah metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu obyek, suatu set, kondisi, suatu sistem pemikiran atau kelas peristiwa pada masa sekarang yang bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan fenomena yang diselidiki.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *survey* yang berarti penelitian ini akan melakukan penyelidikan yang dilakukan terhadap keadaan dan praktek-praktek yang sedang berlangsung pada waktu yang bersamaan terhadap sejumlah individu atau unit. Penelitian ini juga akan dilakukan secara sensus atau menggunakan sampel (Nazir, 1988). Jumlah populasi yang relatif besar dalam penelitian ini yang mencakup pemustaka perpustakaan umum kota Madiun. Penggunaan seluruh populasi tidak mungkin dilakukan oleh peneliti sehingga perlu untuk menentukan jumlah sampel penelitian dengan tujuan agar dapat mewakili jumlah populasi penelitian dan juga dapat meringankan beban bagi peneliti.

1.7.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang akan digunakan penelitian untuk mendapatkan data-data yang diperlukan yang digunakan untuk menjawab permasalahan di penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh manakah kualitas layanan yang diberikan di Perpustakaan Umum Daerah Kota Madiun.

Lokasi dalam penelitian ini adalah Perpustakaan Umum Kota Madiun yang bertempat di jalan H.A Salim no. 39 Madiun. Lokasi penelitian ini diambil karena Perpustakaan Umum Kota Madiun ini merupakan perpustakaan umum daerah yang sedang berkembang dalam menyediakan jasa informasi melalui layanan-layanan yang diberikan.

1.7.3. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

1.7.3.1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan obyek penelitian yang dapat terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu didalam suatu penelitian (Nawawi, 1991). Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari akan tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu (Sugiyono, 2009). Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pemustaka yang berkunjung dan menggunakan layanan yang disediakan di perpustakaan umum kota Madiun

1.7.3.2. Teknik Pengumpulan Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang mewakili populasi yang dapat dijadikan sumber data pada suatu penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemustaka yang berkunjung dan menggunakan layanan perpustakaan umum kota Madiun. Melihat populasi responden yang terlalu luas dan tidak mungkin dilakukan secara keseluruhan, maka tidak semua pengguna perpustakaan akan dijadikan sampel penelitian.

Teknik yang digunakan untuk mendapatkan sampel penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai kualitas pelayanan akan menggunakan *non random sampling* dengan kriteria *purposive sampling*. Teknik ini dipilih karena peneliti memiliki pertimbangan tertentu. Peneliti memilih responden yang datang ke perpustakaan berdasarkan yang sudah pernah menggunakan atau memanfaatkan

seluruh layanan di Perpustakaan Umum Daerah Kota Madiun minimal dua kali dalam satu bulan. Hal ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang akurat, selain itu peneliti berasumsi pemustaka yang berkunjung dan menggunakan layanan di perpustakaan minimal dua kali mereka dapat merasakan perbedaan antara pelayanan ketika pertama kali datang dengan pelayanan untuk yang kedua kali dan seterusnya.

Dalam penelitian ini untuk menentukan jumlah sampelnya menggunakan pendapat yang dilakukan oleh Frankel & Wallen (1993: 92) yang menyatakan besar sampel minimum untuk penelitian deskriptif adalah sebanyak 100. Hal ini sependapat dengan Aaker (1995) yang menyatakan

“...the size of a sample can be determined either by using statistical techniques or through some ad hoc methods.”

Menurut Seymour Sudman (1976) yang dikutip Aaker (1995) menyatakan

“Sudman suggest that sample should be large enough so that when it is divided into groups each group will or have a minimum sample size 100 or more.”

Berdasarkan pendapat di atas maka penelitian ini yang tidak diketahui jumlah anggota dari populasinya sampel yang digunakan untuk penelitian sebesar 100 orang.

1.7.4. Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik pengumpulan data primer

Dalam penelitian ini data primer akan didapatkan dari kuesioner dan wawancara kepada responden. Kuesioner digunakan untuk mendapatkan informasi yang luas

dari pemustaka perpustakaan. Tipe pertanyaan kuesioner yang diajukan pada responden bersifat tertutup dan terbuka. Artinya, selain terdapat daftar pertanyaan yang sudah tersedia sejumlah alternatif jawaban, responden juga diberikan daftar pertanyaan yang tidak dilengkapi pilihan jawaban yang telah ditentukan dari awal. Selain melalui kuesioner, pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui *probing* (mengorek keterangan responden) agar dapat memperoleh jawaban yang lebih jelas untuk digunakan keperluan gambaran umum, menggambarkan hal-hal yang berkaitan dengan proses, serta dengan observasi yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan secara langsung. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi yang lebih detail mengenai pendapat atau komentar dan sarannya. Data-data ini sangat menunjang penulis dalam mempertajam analisis dan pembahasan.

2. Teknik pengumpulan data sekunder

Data sekunder merupakan data penunjang dalam membantu melengkapi data primer, yakni data yang didapatkan dari Perpustakaan Umum Daerah Kota Madiun.

3. Observasi

Observasi dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai objek penelitian dan gambaran umum dari Perpustakaan Umum Daerah Kota Madiun.

4. Studi Kepustakaan

Data yang digunakan adalah data-data yang berasal dari penelitian-penelitian terdahulu serta buku-buku dan majalah yang berkaitan dengan penelitian ini.

1.8. Teknik Pengolahan dan Analisa Data

1.8.1. Pengolahan Data

Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tahap *editing*, *coding* dan tabulasi data. Penjelasan tiga tahapan tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Editing*

Editing merupakan kegiatan yang dilakukan setelah peneliti mendapatkan data di lapangan. Kegiatan ini sangat penting karena melakukan pengecekan pada data yang kurang, tidak sesuai yang dibutuhkan, ataupun tumpang tindih.

2. *Coding*

Setelah proses *editing* dilakukan, maka dilakukan proses *coding* yakni dengan memberikan kode pada tiap-tiap data yang akan dianalisis. Jawaban setiap item instrumen ini, memiliki gradasi dari tertinggi (sangat positif) sampai pada terendah (sangat negatif) yang dinyatakan dalam bentuk kata-kata yang terdiri atas lima pilihan jawaban antara lain sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Setelah diberikan pilihan jawaban maka perlu diberikan skor yang berbeda untuk tiap jawaban untuk keperluan analisis secara kuantitatif. Skor yang diberikan kepada masing-masing pilihan jawaban antara lain sebagai berikut:

Tabel 1.2 Penilaian Pilihan Jawaban

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Penentuan skala dan kategori sesuai dengan skor pilihan jawaban dan jumlah kategori dari setiap pertanyaan dengan melihat nilai rata-rata. Perkiraan nilai rata-rata dilakukan dengan menggunakan interval kelas dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$i = \frac{R}{K}$$

Keterangan :

i = interval

R = range = skala tertinggi-skala terendah

K = jumlah kategori

3. *Tabulating*

Tahap ini merupakan tahap pembuatan tabel-tabel yang berisikan data-data yang telah diberi kode. Data yang ada dari kuesioner dipindahkan ke kerangka tabel

tertentu untuk dihitung. Untuk mencapai keakurasian data yang diolah, maka dilakukan tabulasi data secara komputersasi dengan menggunakan program SPSS. Rumus perkiraan rata-rata kemudian digunakan untuk mencari range untuk menentukan nilai pengkategorian apakah termasuk dalam kategori rendah sedang atau tinggi. Penggolongan kategorisasi dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

Tabel 1.3 Penilaian Pilihan Jawaban

Kategori	Range
Tinggi	1 – 2, 3
Sedang	2,4 – 3,7
Rendah	3,8 – 5

1.8.2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode ini bertujuan untuk mendeskriptifkan apa-apa yang berlaku. Interpretasi terhadap data akan dilakukan berdasarkan besaran presentasi data yang dihasilkan. Tujuan utama menggunakan metode deskriptif menurut Tavers (Sevilla, 1993:71) adalah untuk menggambarkan sifat suatu keadaan sementara pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu. Data yang terkumpul dari penyebaran angket pada penelitian ini ditabulasikan dengan menyusunnya kedalam table dan menghitung persentasinya kemudian dianalisa dan

diinterpretasikan. Hadi (1981:42), menyatakan bahwa rumus yang digunakan untuk menghitung persentasi jawaban yang diberikan responden yaitu:

$$P = \frac{F}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Presentasi

F = Jumlah jawaban yang diperoleh

n = Jumlah responden

Selain itu peneliti juga menganalisis dengan interpretasi teoritik, di mana data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan dibandingkan atau dikaitkan dengan beberapa teori yang ada, pendapat para ahli, atau temuan dari penelitian sebelumnya.