

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Layanan yang baik pada sebuah perpustakaan dapat menciptakan penilaian yang baik pula pada pemustaka, dimana kepuasan pemustaka merupakan alat ukur yang efektif dalam menilai apakah kualitas layanan di perpustakaan tersebut baik atau malah buruk. Selaras dengan itu, perkembangan ilmu pengetahuan saat ini sangatlah cepat. Setiap detik temuan – temuan baru tercipta, membawa pengaruh melimpahnya informasi di seluruh dunia. Disini, perpustakaan memiliki peran penting sebagai pusat sumber informasi bagi penggunanya dari setiap jenjang pendidikan. Peran penting ini dimaksudkan agar perpustakaan dapat dimanfaatkan oleh seluruh anggota masyarakat untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka seperti untuk tugas, penelitian, belajar, mengisi waktu luang dan sebagainya. Selain itu di era teknologi seperti sekarang ini mengakibatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah membawa perubahan besar dalam kehidupan manusia, disini perpustakaan memiliki peranan penting dalam pengelolaan informasi yang selanjutnya memberikan pelayanan jasa semaksimal mungkin kepada para pengguna.

Pengelolaan informasi tersebut mengharuskan perpustakaan sebagai pusat informasi berupaya untuk memahami kebutuhan, keinginan, permintaan informasi

pengguna dan kemudian mengadakan dan menyediakan informasi yang relevan dengan kebutuhan pengguna. Upaya seperti ini dilakukan juga dalam dunia manajemen bisnis, upaya ini dikenal sebagai upaya mempertahankan loyalitas pelanggan dengan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada pelanggan. Rasa terpuaskan ini diharapkan dapat membangun loyalitas yang pada akhirnya akan memberikan keuntungan jangka panjang bagi perusahaan dimana dalam kasus ini adalah perpustakaan.

Kepuasan pengguna merupakan ukuran penting dari sebuah kualitas layanan di perpustakaan. Penilaian kualitas pelayanan memberikan *Feedback* yang penting bagi perpustakaan untuk menilai apakah layanan yang di berikan telah memenuhi harapan dan keinginan pengguna atau tidak dan selanjutnya dari penilaian tersebut perpustakaan dapat meningkatkan kualitas layanannya kepada pengguna. Jika perpustakaan mengabaikan kualitas layanannya, maka hal ini akan berdampak negatif terhadap keinginan serta minat pengguna mengunjungi perpustakaan. Pengguna akan menentukan nilai layanan yang dirasakan berdasarkan pada pengalaman dari penyampaian layanan tersebut. Ghobadian, Speller, dan Jones (1994) menyatakan bahwa ekspektasi pengguna, proses penyampaian layanan, serta hasil layanan memiliki dampak terhadap kualitas layanan yang dirasakan. Yoo dan Park (2007) menemukan bahwa karyawan merupakan elemen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan pengguna. Menurut Tjiptono (2008), usaha mewujudkan layanan prima memerlukan pemahaman komprehensif menyangkut dimensi kualitas layanan, faktor-faktor penyebab buruknya kualitas layanan dan strategi penyempurnaan

kualitas layanan berkesinambungan. Pemahaman ini diaplikasikan kedalam bentuk layanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada penggunanya dengan memperhatikan ekspektasi yang ditetapkan oleh pengguna. Pengguna sebagai konsumen atas layanan jasa informasi di perpustakaan, memiliki penilaian tersendiri atas jasa yang akan dikonsumsinya. Untuk itu penilaian dari pengguna tersebut harus dapat diukur dan dilihat perkembangannya agar nantinya sebuah perpustakaan dapat mewujudkan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada penggunanya. Dalam mengukur penilaian pengguna ini dapat digunakan berbagai macam alat pengukuran, salah satunya adalah LibQual+™.

LIBQUAL (Library Quality) terbagi menjadi 4 dimensi layanan yaitu dimensi *Affect of Service* yang menilai sisi manusia dari organisasi perpustakaan seperti sikap yang ditunjukkan ketika melayani pengguna, kemudian dimensi kedua adalah dimensi *Information Access* yang mengukur kecukupan koleksi yang dimiliki perpustakaan. Dimensi ketiga adalah dimensi *Personal Control*, dimensi ini mengukur mampu tidaknya pengguna mencari informasi tanpa bantuan petugas. Yang terakhir atau yang keempat adalah dimensi *Library as Place* mengukur perpustakaan dinilai dari segi fungsional. Ke-empat dimensi ini dapat menjadi tolok ukur penilaian pelayanan dalam sebuah instansi yang bergerak dalam bidang jasa, termasuk perpustakaan.

Sebelum membahas lebih jauh, perlu di ketahui bahwa system pelayanan yang ada di perpustakaan dapat dibagi menjadi 2 (dua) cara yaitu sistem tertutup dan system terbuka. Jika dilihat dari segi pelayanan, maka perpustakaan balai pemuda menggunakan sistem terbuka. Sistem ini merupakan sistem pelayanan

yang memungkinkan penggunaannya mengakses koleksi secara bebas. Pengguna bebas untuk masuk dan melihat serta mencari koleksi yang telah di tata dalam rak-rak buku perpustakaan.

Perpustakaan Balai Pemuda Surabaya merupakan perpustakaan dengan system terbuka yang memungkinkan anggotanya untuk mengakses koleksi secara bebas. Selain itu, sebagai salah satu komponen akademik di Kota Surabaya, perpustakaan Balai Pemuda harus mampu berperan aktif dalam menyediakan layanan yang berkualitas dan dituntut mampu menyediakan segala kebutuhan informasi dari berbagai lapisan masyarakat dalam anggota masyarakat. Dari berbagai lapisan masyarakat yang ada masih memiliki turunan kebutuhan informasi yang sangat banyak. Keberagaman ini mempengaruhi ruang lingkup layanan yang semakin meluas khususnya berpengaruh pada keberagaman bahan pustaka. Termasuk didalamnya persepsi pengguna terhadap kualitas layanan jasa informasi di perpustakaan Balai pemuda Surabaya.

Perpustakaan balai pemuda Surabaya memiliki fasilitas yang menurut para pengguna dapat dikatakan bagus. meskipun bentuk bangunan mengambil tema kuno, namun bangunan tersebut baru berdiri sehingga cat pada dinding masih bersih, tempat terpelihara kebersihannya, toilet yang bersih. Namun apakah fasilitas yang baik tersebut akan menjamin pelayanan yang baik pula? Sementara itu berdasarkan hasil pengamatan tidak terstruktur yang di lakukan peneliti dengan menggunakan wawancara pada beberapa pengguna layanan perpustakaan, peneliti menemukan 3 dari 7 pengguna yang diwawancarai melontarkan beberapa ketidakpuasan yaitu koleksi yang tidak lengkap, lalu pengguna juga mengatakan

bahwa pelayanan di meja sirkulasi tidak ramah sehingga menyebabkan kekesalan pada pengguna.

Lokasi dari sebuah perpustakaan haruslah berada di Pusat kota sebagai kebanggaan masyarakat kota Surabaya (RENSTRA BARPUS, 2015). Perpustakaan Balai Pemuda berlokasi di dekat pusat pemerintahan seperti kantor walikota, dinas pariwisata, dan pusat bahasa selain itu perpustakaan Balai Pemuda juga berada di dekat pusat perbelanjaan dan tempat *nongkrong* para remaja. Perpustakaan ini juga berada di dekat beberapa sekolah terkemuka di Surabaya. Dilihat dari berbagai tempat yang berada disekitarnya, maka dapat dikatakan bahwa perpustakaan Balai Pemuda Surabaya berada di tempat yang sangat strategis yang dapat dimanfaatkan menjadi pusat kegiatan kependidikan, namun sayangnya se-strategis apapun perpustakaan itu berada jika tidak diimbangi dengan pelayanan yang baik atau dapat dikatakan prima, maka lokasi yang strategis pun tidak akan mendapatkan tempat di hati masyarakat. Untuk itu penelitian yang akan mengupas persepsi dan pendapat pengguna tentang kualitas layanan yang ada di perpustakaan Balai Pemuda di rasa perlu dilakukan, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta masukan kepada Perpustakaan Balai Pemuda dalam memberikan layanannya.

Untuk mendukung penelitian ini, peneliti merujuk pada penelitian terdahulu yang berhubungan dengan studi kasus yang peneliti teliti yaitu : penelitian Moh. Nazibul Awal tentang “Persepsi Pengguna Terhadap Dimensi Kualitas Layanan Perpustakaan Proklamator Bung Karno” menyimpulkan bahwa dimensi-dimensi kualitas jasa dari penyedia jasa antara lain *Affect of Service*,

Reliability, Ubiquity and Ease of Access, Comprehensive Collections, Self-Reliance dan *Library as Place* di Perpustakaan Bung Karno menunjukkan hasil positif dimana dari data yang diperoleh mendiskripsikan layanan di sana sudah cukup baik dinilai dari aspek-aspek tersebut.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Relisa Retina dengan judul “Analisis Persepsi Mahasiswa Universitas Indonesia Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Indonesia” yang mengidentifikasi kualitas pelayanan didasarkan pada empat dimensi kualitas pelayanan perpustakaan yang terdapat dalam LIBQUAL yaitu dimensi mengenai sikap dan kemampuan petugas perpustakaan dalam melayani pengguna (*Affect of Service*), dimensi kemandirian pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan (*Personal Control*), dimensi mengenai kecukupan akses terhadap koleksi perpustakaan (*Access to Information*), dan dimensi perpustakaan dalam pengertian fisik (*Library as Place*). Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa persepsi mahasiswa Universitas Indonesia tentang kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Indonesia dinilai kurang baik oleh anggotanya yaitu mahasiswa Universitas Indonesia. Hal ini dapat diketahui dari hasil penelitian pada tiga dari empat dimensi dinilai kurang baik yaitu dimensi *Affect of Service, Personal Control* dan *Access to Information*.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan Hardiantara dengan judul “Persepsi Pengguna Terhadap Dimensi Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya” menggunakan analisis *outcome related dimension, process related dimension* dan *image related dimension* menyimpulkan bahwa komunikasi yang dilakukan pustakawan belum cukup baik, karena pengguna

merasa penyampaian jasa yang disampaikan kurang tepat sehingga perlu pembenahan. Namun fasilitas pendukung yang nyaman dalam perpustakaan seperti ruang diskusi dan lobi yang menjadikan alasan pengguna untuk tetap memanfaatkan perpustakaan Universitas Negeri Surabaya.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan oleh peneliti, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana penilaian pengguna terhadap layanan di perpustakaan Balai Pemuda Surabaya ditinjau dari dimensi *Affect of Service, Personal Control, Information Access, Library as Place*?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Dilihat dari rumusan masalah yang diajukan penulis, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui penilaian yang dimiliki oleh pengguna terhadap layanan di Perpustakaan Balai Pemuda Surabaya ditinjau dari dimensi *Affect of Service, Personal Control, Information Access, Library as Place*.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk menambah ilmu pengetahuan terhadap studi di bidang Ilmu Informasi dan Perpustakaan khususnya mata kuliah pelayanan jasa informasi dan *Total Quality Management*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada perpustakaan khususnya perpustakaan Balai Pemuda Surabaya dan para ahli dalam pembuatan kebijakan, dapat memberikan perhatian kepada pegawai perpustakaan serta para pengguna yang mengedepankan pelayanan di lingkungan perpustakaan.

1.5 TINJAUAN PUSTAKA

1.5.1 Pengguna

Pengguna adalah orang yang memerlukan dokumen primer atau menghendaki penelusuran bibliografi. Pengguna adalah orang yang menelusur pangkalan data dari sebuah perpustakaan (Basuki, 1992). Menurut Sutarno NS (2008) Pengguna perpustakaan adalah pengunjung, anggota dan pemakai perpustakaan. Selain itu pada Undang-undang nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 9, pengguna perpustakaan adalah perseorangan, kelompok orang, masyarakat,

atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Pengguna adalah pemakai fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya). Ada berbagai jenis pengguna seperti mahasiswa, guru, dosen dan masyarakat bergantung pada jenis perpustakaan yang ada (Suwarno, 2009).

1.5.2 Perpustakaan Umum

Menurut Ign. Suntoyo (2005: 5), “Perpustakaan Umum adalah jenis perpustakaan yang didirikan oleh masyarakat umum dan dibiayai oleh masyarakat itu sendiri baik secara langsung (swadaya) maupun tidak langsung melalui pajak.” Jadi, perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang sangat dekat dengan masyarakat karena sifatnya yang terbuka untuk umum.

Salah satu ciri perpustakaan umum adalah terbuka untuk umum. Ciri tersebut menuntut perpustakaan umum untuk dapat menyediakan layanan ke seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, lokasi pendirian perpustakaan umum harus strategis, namun walaupun demikian perpustakaan masih belum bisa menjangkau seluruh masyarakat karena lokasi tempat tinggal yang jauh seperti di daerah pelosok, hutan, pegunungan, dan sebagainya.

Perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang bertugas mengumpulkan, menyimpan, mengatur dan menyajikan bahan pustakanya untuk masyarakat umum. Perpustakaan umum diselenggarakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat umum tanpa memandang latar belakang pendidikan, agama, adat istiadat, umur, jenis dan lain sebagainya. Maka koleksi

perpustakaan umum pun terdiri dari beraneka ragam bidang dan pokok masalah sesuai dengan kebutuhan informasi dari pemakainya.

Menurut IFLA (dalam Sulistyono-Basuki, 1991) Fungsi perpustakaan umum adalah:

1. Pusat informasi, yaitu menyediakan informasi yang dibutuhkan masyarakat pemakai.
2. Preservasi kebudayaan, yaitu menyimpan dan menyediakan tulisan-tulisan tentang kebudayaan masa lampau, kini dan sebagai pengembangan kebudayaan dimasa yang akan datang.
3. Pendidikan, yaitu mengembangkan dan menunjang pendidikan non formal diluar sekolah dan universitas dan sebagai pusat kebutuhan penelitian.
4. Rekreasi, yaitu dengan bahan bacaan yang bersifat hiburan perpustakaan umum dapat digunakan oleh masyarakat pemakai untuk mengisi waktu luang.

1.5.4 Kualitas Layanan

Menurut Goetsh & Davis (dalam Sugiarto, 2002) kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen/pemustaka. Kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada usaha pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan dalam hal ini adalah pemustaka serta ketepatan penyampaiannya dapat mengimbangi harapan pelanggan.

Selanjutnya, menurut Wyckof dan Lovelock (dalam Sugiarto, 2002) kualitas adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1994 (dalam Tjiptono, 2005), di dalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada pemustaka, terdapat lima dimensi pokok penentu kualitas jasa pelayanan, dimana dimensi ini sangat tepat bila diterapkan di dalam pengelolaan perpustakaan, yaitu sebagai berikut:

- a. *Tangibles*, Bukti fisik langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability*. Keandalan, yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- c. *Responsiveness*. Daya tanggap, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- d. *Assurance*. Jaminan, mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
- e. *Emphaty*. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memenuhi kebutuhan para pelanggan.

Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa pemenuhan kepuasan pemustaka dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pemustaka sangatlah penting. Untuk memenuhi harapan pemustaka, maka dibutuhkan satuan pengukuran yang dilakukan secara berkala pada sebuah perpustakaan.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan adalah LibQual^{+TM} (*Library Quality*). Menurut Xi dan Levy (2005:269), LibQual^{+TM} dikembangkan dari *SERVQUAL* yang dirancang untuk mengukur kualitas layanan pada industri jasa. LibQual^{+TM} dicetuskan pada tahun 1999 oleh para pakar di bidang ilmu perpustakaan dan informasi yang tergabung dalam ARL (*Association Research Library*) di Amerika Serikat bekerja sama dengan Texas A & M University, setelah melalui proses pengkajian yang panjang. Metode ini dianggap paling mutakhir dan telah digunakan oleh hampir seluruh perpustakaan di Amerika Serikat, Eropa, Britania Raya, dan Australia. Yang mendasari LibQual^{+TM} adalah *Servqual*. Pada tahun 2001 Bruce Thompson, Collen Cook dan Russel L. Thompson melakukan penelitian yang di laporkan dalam jurnalnya yang berjudul “Reliability and Structure of LibQual^{+TM} Scores: Measuring Perceived Library Service Quality, dimana penelitian ini bertujuan untuk mengukur persepsi pengguna pada perpustakaan akademis. Penelitian ini melibatkan sebanyak 20.416 partisipan yang mewakili 43 universitas.

Pada Jurnal tersebut Bruce Thompson et al menyimpulkan bahwa terdapat 4 dimensi dalam LibQual+™ yang dapat digunakan sebagai alat pengukuran kualitas layanan perpustakaan, yaitu :

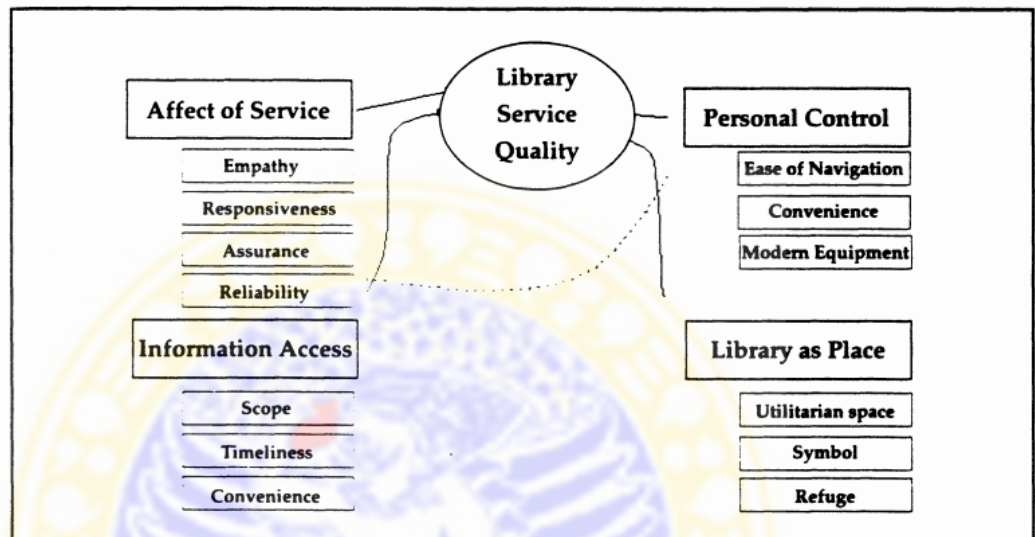


Figure 1. Dimensions of Library Service Quality. © Copyright, Association of Research Libraries (ARL), 2001. Used with permission.

Gambar 1. Dimensi Pada LibQual+™

Menurut Jankowska *et al* dimensi-dimensi LibQual+™ dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. *Affect of service*, merupakan penilaian terhadap aspek manusia dari sebuah perpustakaan. Kualitas layanan perpustakaan akan menjadi semakin baik apabila pustakawan mempunyai kemampuan sebagai perantara yang professional bagi pemustakanya. Dimensi ini meliputi empathy, Responsiveness, Assurance, Reliability.
 1. *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pemustaka dan berupaya untuk memahami keinginan/kebutuhan pemustaka yang meliputi juga kemudahan dalam melakukan komunikasi.

2. *Responsiveness*, yaitu kemauan pustakawan untuk membantu dan memberikan layanan dengan tanggap dan cepat (*responsive*) kepada pemustaka, sehingga jika membiarkan pemustaka menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas akan menimbulkan persepsi negative pada kualitas pelayanan perpustakaan.
3. *Assurance*, yaitu mencakup keamanan, kesopanan dan keramahan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pustakawan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan serta pengetahuan pustakawan. Kemampuan pustakawan dalam melakukan tugas pokok dan fungsi dan tingkat pengetahuan pustakawan dalam area kerjanya (Perpustakaan, dokumentasi, dan informasi) serta pengetahuan pustakawan diluar bidang kerjanya akan menunjukkan tingkat kepercayaan bagi pemustaka.
4. *Reliability*, yaitu suatu kemampuan untuk memberikan layanan perpustakaan yang dijanjikan dengan akurat, tepat waktu, konsisten, segera, memuaskan dan terpercaya kepada pemustaka. kinerja harus sesuai dengan harapan pemustaka yang berarti ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua pemustaka tanpa kesalahan.

- b. *Personal control*, mencakup hal yang terkait dengan kemampuan pemustaka dalam melakukan pencarian serta mengontrol informasi yang telah disediakan tanpa bantuan pustakawan. Beberapa hal yang perlu diperhatikan antara lain:
- a. Kemudahan akses (*ease of navigation*), bahwa pengguna dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam mencari informasi tanpa bantuan petugas perpustakaan.
 - b. Kenyamanan individu pengguna (*convenience*) mencakup kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi dan ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan.
 - c. Peralatan yang modern (*modern equipment*), meliputi berbagai fasilitas perpustakaan yang mutakhir dan sesuai kebutuhan pengguna.
- c. *Information access*, dimensi dimana pemustaka menilai kelengkapan koleksi informasi yang dimiliki oleh perpustakaan. Selain kelengkapan, waktu yang dibutuhkan untuk mengakses koleksi informasi yang ada juga diperhatikan. Dimensi akses informasi meliputi sebagai berikut:
- a. Isi/ruang lingkup (*scope*) mencakup ketersediaan koleksi yang memadai, kekayaan koleksi maupun sumber informasi lainnya yang dimiliki. Selain itu juga tersedianya bimbingan petugas perpustakaan untuk menelusuri informasi di perpustakaan.

- b. Keterbaruan koleksi (*timeliness*) adalah aspek yang meninjau layanan berdasarkan keterbaruan koleksi yang dimiliki perpustakaan.
- c. Kemudahan akses informasi (*convenience*) mencakup kenyamanan waktu pengguna dalam mengakses informasi serta tidak ada hambatan yang berarti dalam proses pengaksesan informasi yang dibutuhkan pengguna di perpustakaan.
- d. *Library as place*, terkait dengan pengertian pemustaka mengenai perpustakaan dalam konteks fisik. Perpustakaan dinilai berdasarkan segi fungsional ruangan yang dapat membuat pemustaka nyaman dan dapat digunakan sebagai tempat untuk belajar, refleksi diri, maupun peningkatan pertumbuhan pikiran. Konsep *library as place* digunakan untuk menilai kemampuan perpustakaan dalam memenuhi harapan pemustaka dalam penyediaan berbagai fasilitas di perpustakaan. Aspek *library as place* dapat dijelaskan sebagai berikut.
 - a. Ruang yang bermanfaat (*utilitarian space*). Yaitu adanya ruangan di perpustakaan yang bisa dimanfaatkan untuk diskusi dan belajar.
 - b. Berbagai makna (*symbol*), merupakan keberadaan perpustakaan sebagai symbol dan jantung pendidikan yang sangat penting di daerah perpustakaan itu berada.

- c. Tempat belajar yang nyaman (*refuge*), meliputi penyediaan ruang belajar yang merangsang kreativitas dan imajinasi, tempat yang kondusif untuk bertumbuh kembangnya pikiran, sehingga pengguna saat berada di perpustakaan akan merasa nyaman.

Penelitian evaluasi dengan LibQual^{+TM} ini dilakukan setiap tahun sekali sebagai salah satu bentuk *quality control* untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan kepada para pemustaka. Chapman dan Ragsdale (2002), mengemukakan tip-tip dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas layanan, yaitu selalu melibatkan pustakawan di setiap level, selalu membuat perencanaan jangka panjang, selalu menggunakan hasil survey dalam proses perencanaan, dan selalu mengkomunikasikan dengan seluruh staf perpustakaan tentang apa yang dikerjakan serta menjelaskan mengapa hal tersebut dikerjakan.

1.6 Definisi Konseptual dan Operasional

1.6.1 Definisi Konseptual

1.6.1.1 Kualitas Layanan

Kualitas layanan perpustakaan, adalah jasa/layanan yang dihasilkan oleh perpustakaan dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan dan harapan pemustakanya. Terdapat empat dimensi kualitas layanan

diadaptasi dari dalam LibQual+TM, yang dapat dijadikan indikator penilaian, yaitu:

- a. *Affect of service*, merupakan penilaian terhadap aspek manusia daari sebuah perpustakaan. Dimensi ini meliputi empati yaitu suatu sikap, respon dan tindakan dimana pustakawan dapat mengerti dan merasakan apa yang sedang dirasakan oleh pemustaka.
- b. *Personal control*, mencakup hal yang terkait dengan kemampuan pemustaka dalam melakukan pencarian serta mengontrol informasi yang telah disediakan tanpa bantuan pustakawan. Beberapa hal yang perlu diperhatikan antara lain kemudahan akses, ketersediaan petunjuk, serta kenyamanan pemustaka.
- c. *Information access*, dimensi dimana pemustaka menilai kelengkapan koleksi informasi yang dimiliki oleh perpustakaan. Selain kelengkapan, waktu yang dibutuhkan untuk mengakses koleksi informasi yang ada juga diperhatikan.
- d. *Library as place*, terkait dengan pengertian pemustaka mengenai perpustakaan dalam konteks fisik. Perpustakaan dinilai berdasarkan segi fungsional ruangan yang dapat membuat pemustaka nyaman dan dapat digunakan sebagai tempat untuk belajar, refleksi diri, maupun peningkatan pertumbuhan pikiran.

1.6.2 Definisi Operasional

1.6.2.1 Dimensi Kualitas Layanan Aspek *Affect of Service*

a. *Empathy* (Empati)

Meliputi indikator:

- 1) Perhatian petugas ketika pengguna mengalami kesulitan saat mengakses layanan
- 2) Perlakuan petugas kepada setiap pengguna
- 3) Keramahan petugas dalam memberikan layanan

b. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

- 1) Jumlah petugas yang ada di perpustakaan
- 2) Ketepatan jawaban yang diberikan oleh petugas
- 3) Respon petugas ketika pengguna meminta bantuan
- 4) Jumlah petugas yang ada di perpustakaan

c. *Assurance* (Jaminan)

- 1) Kerapian dan kesopanan penampilan petugas
- 2) Ketepatan solusi yang diberikan petugas untuk setiap masalah
- 3) Pengetahuan petugas terhadap letak dari setiap koleksi
- 4) Kesopanan tutur bahasa petugas
- 5) Kemampuan komunikasi secara lisan petugas
- 6) Kemampuan komunikasi secara tulisan petugas

- 7) Pengetahuan yang dimiliki petugas terkait bidang kerjanya
- 8) Pengetahuan yang dimiliki petugas diluar bidang kerjanya

d. *Reliability* (Kehandalan)

- 1) Kemampuan petugas dalam menata barang yang dititipkan
- 2) Ketelitian petugas dalam menata berkas pengguna
- 3) Kemampuan petugas dalam menata berkas (KTA, Bukti peminjaman)

1.6.2.2 Dimensi Kualitas Layanan Aspek *Personal Control*.

a. *Ease of Navigation* (Kemudahan Navigasi), Meliputi indikator :

- 1) Keterangan yang terdapat pada setiap layanan
- 2) Petunjuk pada setiap fasilitas yang ada
- 3) Peletakan keterangan di setiap layanan
- 4) Peletakan petunjuk fasilitas
- 5) Peletakan tata tertib perpustakaan
- 6) Instruksi petunjuk

b. *Convenience* (Kenyamanan/Kelayakan), Meliputi indikator:

- 1) Tata cara peminjaman
- 2) Tata cara pengembalian
- 3) Informasi yang tersedia dalam situs web perpustakaan
- 4) Keseluruhan situs web perpustakaan

c. *Modern Equipment* (Peralatan Modern), Meliputi indikator:

- 1) Ketersediaan computer di dalam perpustakaan
- 2) Ketersediaan peralatan penunjang
- 3) Ketersediaan koneksi internet
- 4) Performa komputer
- 5) Kegunaan alat penunjang
- 6) Kecepatan koneksi internet
- 7) Fungsi komputer
- 8) Fungsi alat penunjang
- 9) Koneksi wi-fi

1.6.2.3 Dimensi Kualitas Layanan Aspek *Information Access*

a. *Scope* (Cakupan), meliputi indikator :

- 1) Keberagaman *genre* koleksi perpustakaan
- 2) Kelengkapan koleksi perpustakaan

b. *Timelines* (Keterbaharuan), meliputi indikator:

- 1) Keterbaruan koleksi

c. *Convenience* (Kenyamanan/Kelayakan), meliputi indikator:

- 1) Penataan koleksi perpustakaan
- 2) Hambatan pengaksesan koleksi dari rumah

1.6.2.4 Dimensi Kualitas Layanan Aspek *Library as Place*

a. *Utility Space* (Tempat Berbagai Aktivitas yang Bermanfaat)

Meliputi indikator:

- 1) Kecukupan luas perpustakaan
- 2) Kenyamanan perpustakaan sebagai tempat belajar
- 3) Penilaian pengguna terhadap ke-idealan perpustakaan

b. *Symbol* (Simbol)

Meliputi indikator:

- 1) Lokasi perpustakaan
- 2) Arti Keberadaan Perpustakaan Balai Pemuda Surabaya

c. *Refuge* (Tempat yang Nyaman)

Meliputi indikator:

- 1) Pencahayaan di dalam perpustakaan
- 2) Kebersihan perpustakaan
- 3) Aroma perpustakaan
- 4) Ketersediaan stop kontak (colokan listrik)
- 5) Kebersihan toilet perpustakaan
- 6) Desain tata ruang perpustakaan
- 7) Meja dan kursi yang ada di perpustakaan
- 8) Suhu ruangan perpustakaan
- 9) Furniture yang ada di perpustakaan
- 10) Pembagian ruangan pada perpustakaan

1.7 Metode dan Prosedur Penelitian

1.7.1 Penentuan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Menurut Sanafiah (2008:20) penelitian kuantitatif deskriptif yaitu metode penelitian yang tidak sampai mempersoalkan jalinan hubungan antar variabel yang ada, tidak dimaksudkan untuk menarik generasi yang menjelaskan variabel-variabel antededen yang menyebabkan sesuatu gejala atau kenyataan sosial. Pada suatu penelitian deskriptif tidak menggunakan hubungan antar variable dan tidak melakukan pengujian hipotesis. Tujuan dari penelitian deskriptif ini sebagai upaya eksplorasi dan klarifikasi mengenai fenomena yang ada dengan mendeskripsikan yang telah didapati dari sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah yang akan diteliti.

1.7.2 Penentuan Lokasi Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan ketertarikan peneliti pada penilaian pengguna terhadap kualitas layanan di perpustakaan Balai Pemuda Surabaya, maka lokasi yang di rujuk adalah Perpustakaan Balai Pemuda Surabaya. Peneliti memilih lokasi ini berdasarkan fenomena yang ditemui peneliti saat melakukan observasi pada kualitas layanan yang ada di perpustakaan Balai Pemuda Surabaya.

1.7.3 Penentuan Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah yang terdiri dari subyek ataupun obyek yang memiliki kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan dilakukan penarikan untuk mencari sebuah kesimpulan Sugiyono (2010:117).

Menurut Sukandarrumidi (2006:47) populasi adalah keseluruhan objek penelitian baik terdiri dari benda yang nyata, abstrak, peristiwa ataupun gejala yang merupakan sumber data dan memiliki karakter tertentu dan sama.

Populasi juga merupakan keseluruhan hal yang ingin diketahui. Populasi merupakan himpunan seluruh hal yang ingin diketahui. Penelitian baik benda maupun nyata dan juga peristiwa apapun yang merupakan bagian dari sumber data yang memiliki karakter tertentu ataupun sama. Populasi yang dijadikan data penelitian yaitu pengguna perpustakaan Balai Pemuda Surabaya.

1.7.4 Penentuan Metode Pengambilan Sampel

Sampel merupakan karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi tersebut. Pada penelitian ini sampel yang akan digunakan adalah non probabilitas dengan menggunakan teknik *purposive sampel*. Teknik ini digunakan didasarkan atas adanya tujuan tertentu dan beberapa pertimbangan (Arikunto, 2006).

Menurut Bailey dalam Hasan (2002), bahwa ukuran minimal sebuah sampel ialah sebanyak 30 responden. Pada penelitian ini, digunakan jumlah sebanyak 100 sampel. Syarat yang harus dipenuhi dalam pemilihan responden adalah pemustaka yang mengakses layanan perpustakaan minimal 2 kali dalam 1 (satu) bulan dan pernah menikmati fasilitas dari perpustakaan, seperti meminjam buku, baca di tempat,

maupun bertanya kepada petugas perpustakaan. Dari syarat yang diajukan ini diharapkan dapat menggambarkan deskripsinya.

1.7.5 Metode Pengumpulan Data

Teknik-teknik pengumpulan data yang nantinya dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini dengan melalui tahap-tahap sebagai berikut :

1. pengumpulan data primer

- menyebarkan kuesioner kepada responden, kuesioner dapat membantu proses dalam pengumpulan data dari responden. Kuesioner dapat membantu proses pengumpulan data dari responden, karena kuesioner memiliki beberapa daftar pertanyaan yang berisikan dari turunan setiap indikator dari aspek pelayanan prima. Maka dengan menyebarkan kuesioner ke responden sebagai pemenuhan data primer.

2. pengumpulan data sekunder

- wawancara tak terstruktur yakni dengan mewawancarai responden secara bebas yang dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara secara khusus. wawancara tidak terstruktur ini hanya untuk memperdalam dan memperkuat data untuk hasil analisis berupa garis besar permasalahan yang akan ditanyakguna untuk memperdalam hasil pengambilan data

- obeservasi langsung untuk mendapatkan informasi dan gambaran langsung dalam penelitian mengenai data yang diperlukan dalam aspek keselamatan dan kesehatan kerja.
- Studi pustaka dilakukan untuk mengumpulkan dan mempelajari literature ataupun jurnal ilmiah yang berkaitan dengan penelitian ini yang berisi mengenai konsep dasar dan teori dalam memberikan landasan penelitian.

1.7.6 Penggunaan Metode Analisis

Dalam teknik pengolahan data merupakan bagian yang sangat penting dalam proses penelitian. Semua data yang didapat diolah dengan cara melakukan coding data dari kuisisioner, ditabulasi data dengan menggunakan *Microsoft Excel*, dan dianalisis menggunakan Skala Likert karena mengukur kesan, pendapat dan persepsi, lalu melakukan pengolahan data dengan menggunakan SPSS 20.0.

Dalam analisa datanya, penelitian ini menggunakan metode pemberian skor pada tiap pilihan jawaban sebagai salah satu cara yang digunakan untuk mengukur penilaian, pendapat maupun persepsi pengguna mengenai kualitas layanan yang ada di Perpustakaan Balai Pemuda Surabaya. Skor yang digunakan oleh peneliti disesuaikan dengan pilihan jawaban yang telah disediakan oleh peneliti pada instrument penelitian yang digunakan. Berikut merupakan skor yang diberikan kepada setiap kategori jawaban:

Skor	Pilihan Jawaban
7	Sangat Setuju (SS)
5	Setuju (S)
3	Tidak Setuju (TS)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)

Setelah diberikan skor pada setiap jawabannya, selanjutnya ialah pemberian tingkat kategori. Tingkat kategori tersebut, antara lain baik dan buruk. Berikut perhitungan interval antar kategori tersebut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah kategori}} = \frac{7-1}{3} = 2$$

Berdasarkan perhitungan interval tersebut, maka ditetapkan sebuah ketentuan kategori penilaian sebagai berikut:

Kategori	Skor
Buruk	1 - 3
Cukup	3,1 - 5,1
Baik	5,2 - 7,2