

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pendapat masyarakat mengenai kualitas pelayanan organisasi publik merupakan suatu isu yang menarik dan penting pada beberapa tahun terakhir ini, terutama setelah banyaknya keluhan dari masyarakat yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan organisasi publik belumlah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Citra organisasi publik dalam melayani kepentingan masyarakat pada umumnya amat buruk, antara lain tercermin dalam pendapat masyarakat yang menyatakan bahwa birokrasi itu mahal, tidak efisien, tidak responsif serta penuh dengan pemborosan.

Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara sebagai salah satu organisasi publik juga tidak lepas dari sorotan masyarakat Jepara khususnya, terutama jika dilihat begitu pentingnya peran perguruan tinggi dalam kehidupan suatu negara. Maju mundurnya suatu negara salah satunya ditentukan oleh lembaga pendidikan termasuk institusi perguruan tinggi. Tantangan utama suatu perguruan tinggi adalah kemampuannya dalam menghasilkan sumber daya manusia yang profesional dan mempunyai daya saing yang tinggi baik di tingkat nasional maupun internasional.

UNISNU Jepara harus mampu memberi kontribusi bagi peningkatan kualitas sumber daya manusia yang profesional dan mempunyai daya

saing tinggi di tingkat nasional dan internasional. Fenomena kebutuhan akan Perpustakaan di UNISNU Jepara terlihat pada kelompok-kelompok tertentu (karyawan dan mahasiswa) yang membutuhkan referensi untuk menunjang aktivitasnya.

Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan jantung bagi kehidupan civitas akademika. Karena dengan adanya Perpustakaan dapat diperoleh informasi yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dan perencanaan serta dapat mengembangkan ilmu pengetahuan. Setiap Perpustakaan selalu memperoleh kesan (*image*), baik yang positif maupun negatif dari berbagai pihak yang selalu berhubungan. Hal ini merupakan konsekuensi logis, mengingat dalam segala aktivitasnya, Perpustakaan selalu berhubungan dengan berbagai pihak, khususnya dengan pengguna Perpustakaan.

Perpustakaan selain menyediakan ruang baca, salah satu sumber pengetahuan dan informasi, tetapi juga menyediakan ruang publik untuk berdiskusi mengenai pekerjaan, tugas sekolah atau kuliah, maupun masalah kehidupan sehari-hari. Adanya kualitas layanan Perpustakaan bagi para pengunjung Perpustakaan juga penting untuk Perpustakaan itu sendiri. Dengan adanya kualitas layanan di Perpustakaan, Perpustakaan jadi semakin bisa meningkatkan kinerjanya, salah satunya.

Kini Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara menjadi kesatuan yang kokoh dan megah dengan berdirinya satu Perpustakaan induk universitas. Awalnya, UNISNU terbagi menjadi 3,

yakni Institut dan Sekolah Tinggi yang mempunyai 3 Perpustakaan dari 3 gedung. Setelah bergabung menjadi UNISNU, melebur menjadi 1 Perpustakaan, yakni Perpustakaan UNISNU Jepara.

Hal ini semakin membuat nyaman dan saling mengenal di antara Mahasiswa ataupun pegawai antar fakultas.dengan banyaknya anggota atau calon anggota Perpustakaan yang datang mengunjungi Perpustakaan dengan berbagai kepentingan. Ada yang meminjam buku Perpustakaan atau sekedar belajar di Perpustakaan.

Namun, persoalan yang kemudian muncul adalah bagaimana kualitas layanan yang diberikan sesuai kepuasan penggunanya. Mahasiswa mulai berkomentar mengenai kualitas layanan. Perpustakaan harus menyadari bahwa perubahan terhadap kualitas layanan dapat terjadi, karena dipengaruhi oleh gejala sosial maupun perkembangan teknologi informasi. Keberadaan suatu Perpustakaan tak lepas dari bagaimana suatu Perpustakaan mengelola kegiatan pelayanan informasi, sehingga apapun jenisnya dalam setiap kegiatan pelayanan informasi haruslah memperhatikan aspek kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan yang baik tentunya didasarkan pada persepsi atau dari sudut pandang dari pengguna perpustakaan dan bukan dari penyedia pelayanan. Manfaat kualitas layanan di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia jasa dengan pengguna, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pengguna dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mounth*) yang

menguntungkan bagi perpustakaan tersebut dan pada akhirnya mampu mendukung terciptanya image yang baik dari lembaga induknya.

Data pengunjung Perpustakaan UNISNU Jepara Tahun 2013 sampai Tahun 2016, sebagai berikut:

Tabel 1.1.  
Data Pengunjung Perpustakaan UNISNU  
Tahun 2013 – 2016

No	Tahun	Jenis Anggota			Jumlah
		Dosen	Karyawan	Mahasiswa	
1	2013	1	6	5.862	5.869
2	2014	3	1	6.150	6.154
3	2015	1	2	13.619	13.622
4	2016	2	78	10.547	10.627
Total		7	87	36.178	36.272

Sumber: Perpustakaan UNISNU, 2016

Dari tabel 1.1. terlihat adanya fluktuatif jumlah pengunjung dari jenis anggota dosen, karyawan, dan mahasiswa. Jumlah dosen sebesar 7, karyawan sebesar 87, mahasiswa sebesar 36.178, dan secara keseluruhan data pengunjung perpustakaan UNISNU Jepara dari tahun 2013 – 2016 berjumlah 36.272. Data buku dipinjam dari 2013 sampai 2016, seperti dibawah ini:

Tabel 1.2.  
Data Buku Dipinjam Perpustakaan UNISNU Tahun 2013 - 2016

No	Tahun	Jumlah Buku Dipinjam
1	2013	6.828
2	2014	8.691
3	2015	18.816
4	2016	11.879
Total		46.214

Sumber : Perpustakaan UNISNU, 2016

Berdasarkan tabel 1.2., jumlah buku yang dipinjam terbanyak terjadi pada tahun 2015, yakni 18.816 buku. Jumlah buku dipinjam sedikit terjadi pada tahun 2013, sebesar 6.828 buku.

Bahan pustaka seperti koleksi buku, jurnal maupun artikel-artikel penelitian sangatlah berpengaruh terhadap persepsi pengguna terhadap kualitas Perpustakaan. Fungsi utama Perpustakaan adalah penyediaan informasi bagi pengguna misalnya dalam bentuk buku, jurnal, artikel maupun referensi lain. Oleh karena itu, ketersediaan bahan pustaka yang *up to date*, relevan, dan berdaya guna harus mampu mengimbangi laju pesatnya arus informasi di berbagai bidang.

Perpustakaan harus mampu menyerap tuntutan pengguna mengenai buku-buku atau sumber informasi yang menjadi kebutuhan mereka. Disamping itu, unsur penunjang bagi pelayanan Perpustakaan misalnya fasilitas, bangunan gedung, dan desain ruangan maupun kebersihan dan kenyamanan gedung sebagai penunjang pelayanan perpustakaan haruslah diperhatikan. Meskipun buku-buku tersedia baik secara kualitas maupun kuantitas, namun apabila desain ruangan yang tidak baik serta kebersihan ruangan tidak terjaga tentu akan menimbulkan ketidakpuasan pengguna terhadap pelayanan Perpustakaan. Selain itu sistem pelayanan yang diberikan harus transparan dan mudah dipahami baik mengenai prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan maupun biaya yang harus diberikan untuk mendapatkan pelayanan.

Sedangkan untuk meningkatkan kenyamanan dan daya tarik pengguna untuk membaca, Perpustakaan telah mendirikan tempat untuk membaca di dalam ruang dengan meja yang nyaman dan luas. Upaya tersebut bermuara pada satu tujuan yaitu terciptanya kepuasan penggunaannya. Meskipun Perpustakaan UNISNU Jepara telah berupaya untuk meningkatkan pelayanannya melalui berbagai aspek, namun perlu dikaji apakah hal tersebut telah memberi kepuasan terhadap penggunaannya yang pada akhirnya akan menimbulkan persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Persepsi merupakan penilaian subyektif pengguna terhadap pelayanan yang diperolehnya. Persepsi Mahasiswa berupa komentar Mahasiswa mengenai kualitas layanan adalah kurang lengkapnya buku-buku dalam segi kualitas dan kuantitas, buku masih acak-acakan, denah buku kurang jelas, ruangan untuk membaca kurang luas, meja dan kursi perlu ditambah, dan Petugas Perpustakaan kurang ramah. Sehingga beberapa Mahasiswa bila tidak memperoleh buku yang dicari akan mencari atau meminjam ke PERPUSDA Jepara. Mahasiswa juga berkomentar alangkah baiknya atau mudahnya apabila buku-buku di kelompokkan menurut Fakultas sehingga buku tidak akan acak-acakan dan Mahasiswa tidak akan sulit mencari buku yang akan dibaca atau dipinjam. Mahasiswa juga sulit untuk menemukan ruang untuk membaca bila kursi di ruangan perpustakaan penuh. Sehingga, tidak jarang ditemui mahasiswa yang membaca buku perpustakaan di depan rak buku. Hal ini sangat miris

sekali. Karena, pencahayaan di area rak buku sangat minim. Solusinya, ruangan untuk membaca atau perpustakaan diperluas. Dan juga bagi Mahasiswa, terdapat pula ketakutan dalam diri Mahasiswa bila berhadapan dengan Petugas Perpustakaan. Mahasiswa berkomentar bahwa Petugas Perpustakaan kurang ramah. Mungkin, dikarenakan Petugas Perpustakaan jarang atau tidak pernah bertegur sapa dengan Mahasiswa. Bila Mahasiswa tidak meminjam buku atau menanyakan hal yang berkaitan dengan buku tidak akan ada interaksi antara Mahasiswa dengan Petugas Perpustakaan. Dari sekian banyaknya mahasiswa yang berkomentar mengenai kualitas layanan di perpustakaan, oleh sebab itu dilakukan penelitian dengan mengambil tema **“Analisis Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara”**.

## **1.2. Batasan Penelitian**

Batasan penelitian dalam penelitian ini adalah

1. Batasan penelitian hanya pada kepuasan dan harapan serta Indeks kepuasan seluruh responden terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara
2. Pengukuran kualitas layanan dalam penelitian ini berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah disesuaikan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

## **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: “Bagaimana kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara?”.

## **1.4. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan dan harapan sebagai pengguna layanan di Perpustakaan dan meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.



### **1.5. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a) Manfaat Teoritikal, hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan tentang kualitas layanan di Perpustakaan UNISNU Jepara.
- b) Manfaat Praktikal, penelitian ini bermanfaat secara praktikal bagi beberapa pihak antara lain Mahasiswa dan civitas akademika UNISNU lainnya dalam memahami layanan yang disediakan oleh Perpustakaan UNISNU Jepara.
- c) Manfaat Organisasional, penelitian ini memberikan manfaat organisasional bagi Perpustakaan UNISNU Jepara mengenai kualitas layanan di Perpustakaan. Dalam pengembangannya diharapkan Perpustakaan dapat meningkatkan kinerjanya sehingga kepuasan dan harapan Mahasiswa (khususnya) dapat tercapai.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan dalam pembacaan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang tersusun dalam lima (5) bab, yang terdiri dari:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang masalah, batasan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi tentang landasan teori, penelitian terdahulu, dan kerangka penelitian teoritis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Berisi tentang variabel penelitian dan metode analisis.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berisi tentang gambaran umum obyek penelitian, deskripsi responden, deskripsi variabel, analisis data, dan pembahasan.

### **BAB V PENUTUP**

Berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Perpustakaan UNISNU Jepara.

