

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Kualitas Layanan

Pengertian atau makna atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan definisi-definisi yang berbeda pula. Goesth dan Davis yang dikutip Tjiptono, mengemukakan bahwa kualitas diartikan “Sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” (Tjiptono, 2007:51). Kemudian Triguno juga mengungkapkan hal yang senada tentang kualitas, yang dimaksud dengan kualitas adalah, “Suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa” (Triguno, 2007:76). Pengertian kualitas tersebut menunjukkan bahwa kualitas itu berkaitan erat dengan pencapaian standar yang diharapkan

Berbeda dengan Lukman yang mengartikan kualitas adalah “Sebagai janji pelayanan agar yang dilayani itu merasa diuntungkan” (Lukman, 2007:11). Kemudian Ibrahim melihat bahwa kualitas itu “Sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit maupun implisit” (Ibrahim, 2008:1).

Pengertian yang lebih rinci tentang kualitas diberikan oleh Tjiptono, setelah melakukan evaluasi dari definisi kualitas beberapa pakar, kemudian Tjiptono (2008 ; 2) menarik 7 (tujuh) definisi yang sering dikemukakan terhadap konsep kualitas, definisi-definisi kualitas menurut Tjiptono tersebut, adalah sebagai berikut:

- 1) Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan;
- 2) Kecocokan untuk pemakaian;
- 3) Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan;
- 4) Bebas dari kerusakan atau cacat;
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat;
- 6) Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal; dan
- 7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Dari pengertian tersebut tampak bahwa, disamping kualitas itu menunjuk pada pengertian pemenuhan standar atau persyaratan tertentu, kualitas juga mempunyai pengertian sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus menerus dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan.

2.1.2. Kualitas Layanan Perpustakaan

Pengertian Perpustakaan adalah suatu ruangan, bagian dari gedung atau bangunan, atau gedung itu sendiri, yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun dan diatur sedemikian rupa, sehingga mudah untuk dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan oleh pembaca. Sebagaimana diatur dalam UU No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan. Bahwa Perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, sumber informasi dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan, dan keberdayaan bangsa. Perpustakaan juga bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca serta memperluas wawasan, dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Mengingat pentingnya Perpustakaan pada setiap institusi pendidikan tinggi, semestinya setiap lembaga tersebut memiliki sebuah perpustakaan yang lengkap dan berfungsi dengan baik, serta dimanfaatkan secara maksimal. Perpustakaan perguruan tinggi sering disebut “jantungnya universitas”. Karena tanpa Perpustakaan, maka proses pelaksanaan pembelajaran mungkin kurang optimal.

Membangun Perpustakaan berkualitas adalah salah satu syarat menuju *research college*. Dalam konsep *research college*, Perpustakaan tidak hanya menjadi fasilitas pelengkap. Namun lebih dari itu, Perpustakaan menjadi pendorong bagi civitas akademika untuk melakukan penelitian (*research*). Perpustakaan adalah media untuk melakukan

transfer informasi kepada civitas akademika. Dengan demikian, civitas akademika makin terasah kemampuan dan pengetahuannya untuk melakukan penelitian.

Perpustakaan dituntut untuk dapat melakukan pelayanan prima bagi pemakainya. Layanan prima (*service excellence*) tersebut diharapkan mampu memuaskan kebutuhan pemakai. Terdapat empat unsur utama dalam konsep pelayanan prima, yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Keempatnya merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, artinya keempatnya harus ada, tidak boleh ada yang tertinggal jika ingin disebut layanan prima. Pengakuan layanan prima dari pemakai akan menimbulkan manfaat ganda bagi semua pihak, yaitu pustakawan, pemakai maupun lembaga Perpustakaan atau lembaga yang menaunginya. Semua pihak merasa diuntungkan dan menguntungkan. Kesadaran untuk saling memberikan yang terbaik, menghargai antar pribadi atau lembaga dan bekerja sama perlu selalu dipupuk.

Perpustakaan dikatakan berhasil jika perpustakaan itu dimanfaatkan secara optimal oleh penggunanya. Perpustakaan tidak lagi berorientasi kepada teknis pengelolaan bahan pustaka akan tetapi berorientasi kepada pengguna. Perpustakaan yang berorientasi kepada pengguna akan selalu menyediakan bahan bacaan yang *up to date*, sumber daya manusia yang profesional sehingga memberikan pelayanan yang terbaik untuk penggunanya, dengan kata lain Perpustakaan tidak lagi berperan sebagai tempat penyimpanan koleksi dan layanan peminjaman, akan tetapi sudah

menjadikan informasi yang dimilikinya sebagai komoditi yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat..

Pelayanan prima bagi segenap civitas akademika menjadi tuntutan atau syarat mutlak yang harus dilakukan oleh setiap Perpustakaan Perguruan Tinggi. Tentunya Perpustakaan UNISNU Jepara senantiasa memberikan pelayanan prima bagi segenap civitas akademika.

2.1.3. Indeks Kepuasan Masyarakat dan Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer Kep/25/M.PAN/2/2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “*relevant, valid*” dan “*reliable*”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;

2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan Petugas Pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan Pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;

10. Kewajaran Biaya Pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian Biaya Pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian Jadwal Pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan Lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Setelah 14 unsur dianalisis kepada pengunjung perpustakaan analisis selanjutnya, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomer 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat, meliputi:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

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

4. Biaya atau Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini adalah sebagai berikut (tersedia dalam tabel 2.1.):

Tabel 2.1.

Penelitian Terdahulu

| Judul | Variabel | Metode | Hasil |
|---|---|---|---|
| Kualitas Pelayanan UPT. Perpustakaan Universita Sebelas Maret Surakarta <i>(Eko Hasto Nugroho, 2009)</i> | <ul style="list-style-type: none">- Keadaan bahan pustaka- Prosedur pelayanan- Persyaratan pelayanan- Kejelasan petugas pelayanan- Kedisiplinan petugas pelayanan- Tanggung jawab petugas pelayanan- Kemampuan petugas pelayanan- Kecepatan pelayanan- Keadilan mendapatkan pelayanan- Kesopanan dan keramahan petugas- Kewajaran biaya pelayan- Kepastian biaya | <ul style="list-style-type: none">- Wawancara- Kuesioner | Berdasarkan Angka Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta berada pada tingkat “B”. Dengan demikian kinerja pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret secara keseluruhan termasuk dalam kategori “Baik”. |

| Judul | Variabel | Metode | Hasil |
|--|--|---|---|
| | pelayanan - Kepastian jadwal pelayanan - Kenyamanan lingkungan - Keamanan pelayanan - Variasi jenis pelayanan - Fasilitas pelayanan | | |
| Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) (Lusi Harmaini, 2010) | - Menyediakan tempat sampah di seluruh ruangan - Menyediakan petugas untuk merapikan buku yang sudah dikembalikan - Pelaksanaan penambahan buku - Adanya layanan KKI digital - Melakukan penambahan bandwidth yang besar - Perancangan dan penambahan | Technical Benchmarking dengan wawancara | Atribut yang memiliki nilai tertinggi atau yang benar-benar dianggap penting oleh mahasiswa pengunjung Perpustakaan Pusat UNP adalah kelengkapan buku dengan nilai tertinggi 4,70. Respon teknis yang diprioritaskan untuk perbaikan kualitas pelayanan yang dilakukan pihak manajemen |

| Judul | Variabel | Metode | Hasil |
|-------|---|--------|---|
| | <p>meja dan kursi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan penambahan komputer pencarian referensi buku - Pengecekan terhadap susunan bahan pustaka di rak oleh karyawan - Pembelian buku terbitan terbaru - Pemberlakuan seragam karyawan pada hari yang ditentukan - Penambahan sarana foto copy - Memberikan pelatihan kepada karyawan dan bimbingan - Setiap karyawan harus mengikuti program pelayanan prima - Diadakan pelatihan pada karyawan yang | | <p>Perpustakaan Pusat UNP dan yang mendapat prioritas utama adalah Memberikan pelatihan pada karyawan dan bimbingan. Dan disain target yang diinginkan pengunjung Perpustakaan Pusat UNP berdasarkan Technical benchmarking yang telah dilakukan adalah 2 kali dalam setahun. Berdasarkan perhitungan yang telah didapatkan dari suatu matrik rumah mutu (house of quality) maka rasio perbaikan yang harus dilakukan lebih dari 80% untuk bisa mencapai target yang diharapkan. Uruturutan</p> |

| Judul | Variabel | Metode | Hasil |
|-------|--|--------|--|
| | <p>belum mahir</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memperbaiki lampu dan penambahan AC/kipas angin - Menugaskan satpam di dekat loker dan mengusahakan loker yang berkunci - Melakukan penambahan lahan parkir dan membicarakan dengan pihak UNP - Menyediakan kotak saran dan kritik - Menjaga hubungan baik dan ramah tamah dengan mahasiswa - Pembinaan moral karyawan dalam program pelayanan prima | | <p>prioritas pengembangan yang harus dilakukan oleh pihak manajemen Perpustakaan</p> <p>Pusat Universitas Negeri Padang adalah</p> <p>Pelaksanaan penambahan buku, Melakukan penambahan bandwidth yang besar, Perancangan dan penambahan meja dan kursi, Melakukan penambahan komputer pencarian referensi buku, Pembelian buku terbitan terbaru, Pemberlakuan seragam karyawan pada hari yang ditentukan.</p> |

| Judul | Variabel | Metode | Hasil |
|--|--|---|---|
| <p>Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dalam Penerapan Sistem Informasi Perpustakaan</p> <p>(NE Rozanda, Depi Agusman 2012)</p> | <p>- Total Service Quality (TSQ)</p> <p>- Nilai Servqual per variabel atau pertanyaan</p> <p>- Nilai Servqual tiap dimensi (dimensi tangible, reliability, responsiveness, emphaty, dan assurance)</p> | <p>Wawancara, Kuesioner,</p> <p>Menggunakan Nilai Servqual, Diagram Kartesius</p> | <p>Dari nilai Total Service Quality (TSQ) atau total kualitas pelayanan secara keseluruhan bernilai negatif sebesar -0,04, yaitu harapan pengunjung perpustakaan UIN SUSKA Riau lebih besar dibandingkan dengan pelayanan yang telah diberikan pihak perpustakaan jadi pelayanan perpustakaan UIN SUSKA Riau belum memuaskan.</p> <p>Dilihat dari nilai servqual per variabel atau pertanyaan, variabel yang bernilai negatif atau belum memuaskan mengenai jumlah komputer MPS dan OPAC dalam memberikan pelayanan belum memadai (variabel dalam dimensi tangible), dan ketepatan pihak perpustakaan</p> |

| Judul | Variabel | Metode | Hasil |
|-------|----------|--------|---|
| | | | <p>dalam mengawali dan mengakhiri memberikan pelayanan (variabel dalam dimensi reliability), serta sikap pihak pustakawan dalam memberikan pelayanan (variabel dalam dimensi responsiveness, empathy, dan assurance).</p> <p>Berdasarkan nilai servqual tiap dimensi, dimensi tangible (0,04) dan reliability (0,00) bernilai positif yang berarti peralatan yang digunakan untuk memberikan pelayanan telah menggunakan sistem MPS dan OPAC telah memuaskan, fasilitas ruangan yang nyaman, dan penampilan pustakawan yang rapi serta pihak perpustakaan telah andal, konsisten dan akurat dalam</p> |

| Judul | Variabel | Metode | Hasil |
|--|---|--------------------------------------|---|
| | | | <p>memberikan pelayanan. Namun pihak pustakawan belum cukup sigap, cepat, simpati, ramah dan sopan dalam berinteraksi dengan pengunjung ketika memberikan pelayanan hal itu sesuai dengan dimensi responsiveness (-0,12), empathy (-0,21) dan assurance (-0,07) yang dinilai negatif.</p> |
| <p>Kualitas Layanan di Perpustakaan Umum Kota Madiun</p> <p>(Tika Ayuningtyas, 2015)</p> | <p><i>Affect of Service</i> (sikap petugas perpustakaan dalam melayani pengguna),</p> <p><i>Information Control</i> (ketersediaan koleksi dan kemudahan akses informasi) dan <i>Library as Place</i> (perpustakaan sebagai sebuah tempat)</p> | <p>Metode kuantitatif deskriptif</p> | <p>Kualitas layanan yang diberikan Perpustakaan Umum Kota Madiun berdasarkan dimensi Pengaruh Pelayanan (<i>Affect of Service</i>) dinilai masih rendah,</p> <p>Kualitas layanan yang diberikan Perpustakaan Umum Kota Madiun berdasarkan dimensi Penguasaan Informasi (<i>Information</i></p> |

| Judul | Variabel | Metode | Hasil |
|---|--|--------------------------|--|
| <p>Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode Libqual+</p> <p>(M Abdillah Islamy, Dinn Wahyudin, HH Margana,</p> | <p>- Analisis Kepuasan Pemustaka Secara Umum</p> <p>- Analisis Kepuasan Pemustaka berdasarkan Dimensi</p> <p>- Analisis Kepuasan Per Indikator pada Dimensi <i>Affect of Service</i></p> <p>- Analisis Kepuasan Per Indikator pada</p> | <p>Metode Deskriptif</p> | <p><i>Control</i>) dinilai sedang dimana layanan yang diberikan segi koleksi, akses informasi, dan fasilitas fisik telah memenuhi aspek layanan yang baik, Kualitas layanan yang diberikan Perpustakaan Umum Kota Madiun berdasarkan dimensi Lokasi Perpustakaan (<i>Library as Place</i>) dinilai sedang.</p> <p>Kepuasan pemustaka tentang kualitas layanan di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung berada pada kategori “Puas” hal ini berarti telah memenuhi harapan pemustaka, atau pemustaka puas terhadap layanan yang diterimanya. Tingkat kepuasan</p> |

| Judul | Variabel | Metode | Hasil |
|-------|------------------------------------|--------|---|
| 2016) | Dimensi <i>Information Control</i> | | <p>Pemustaka pada dimensi <i>Affect of Service</i> (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) berada pada tingkat “Puas”, dan berada pada posisi kedua tertinggi dibandingkan dengan ke 2 dimensi lainnya. Tingkat kepuasan Pemustaka pada dimensi <i>Information Control</i> (Kualitas dan Akses Informasi) berada pada tingkat “Puas” dan berada pada posisi terendah dibandingkan dengan ke 2 dimensi lainnya. Tingkat kepuasan Pemustaka pada dimensi <i>Library as Place</i> (Sarana Perpustakaan) berada pada tingkat “Puas” dan memperoleh skor tertinggi dibandingkan dengan ke 2 dimensi lainnya. Metode LibQual+™ yang di gunakan untuk mengukur</p> |

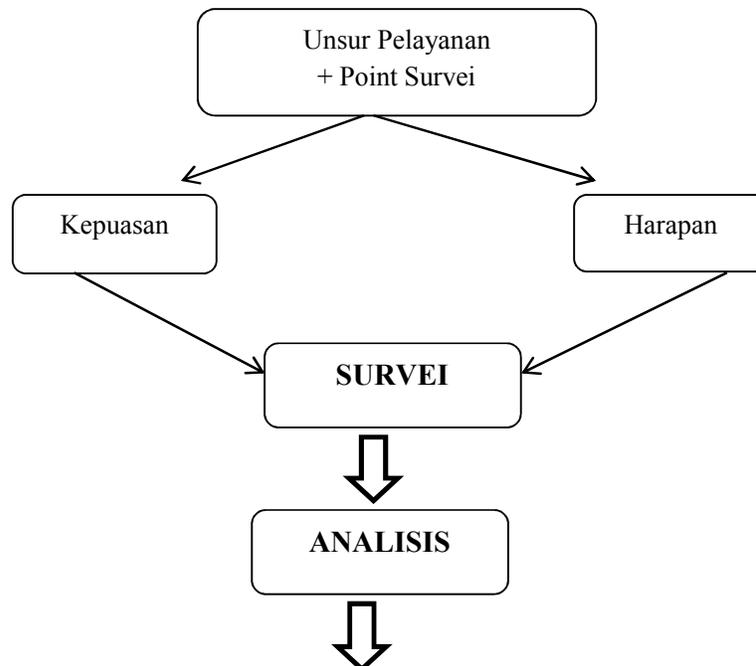
| Judul | Variabel | Metode | Hasil |
|-------|----------|--------|--|
| | | | <p>kepuasan pemustaka tentang kualitas layanan perpustakaan menunjukkan layanan yang paling memuaskan pemustaka adalah berkaitan dengan Sarana perpustakaan (<i>Library as Place</i>) yaitu pada aspek perpustakaan memiliki gedung dan fasilitas yang memadai. Pada dimensi <i>Affect of Service</i> (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) layanan yang paling memuaskan yaitu pada aspek Keandalan petugas dalam melayani sesuai dengan ketepatan jam layanan. Pada Dimensi <i>Information Control</i> (Kualitas dan Akses Informasi) layanan yang paling memuaskan pemustaka yaitu pada aspek</p> |

| Judul | Variabel | Metode | Hasil |
|-------|----------|--------|-----------------------------|
| | | | keteraturan koleksi di rak. |

Sumber: Eko Hasto Nugroho, 2009; Lusi Harmaini, 2010; NE Rozanda, Depi Agusman 2012; Tika Ayuningtyas, 2015; M Abdillah Islamy, Dinn Wahyudin, HH Margana, 2016.

2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis

Kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini, dapat digambarkan sebagai berikut:



KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN

Sumber: Dikembangkan berdasarkan pada Peraturan Keputusan Menteri PAN Nomor: 25/M.PAN/2/2004 Mengenai Prinsip Pelayanan Publik kemudian diadaptasi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis

Penelitian ini berasal dari unsur pelayanan dan point survei yang memberikan dampak kepuasan dan harapan bagi pengguna. Harapan dan kepuasan tersebut akan disurvei kemudian dianalisis sehingga membentuk “Kualitas Layanan Perpustakaan”.

