

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, perpustakaan digunakan sebagai wahana belajar sepanjang hayat untuk mengembangkan potensi masyarakat agar menjadi manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan nasional. Salah satu jenis perpustakaan yang dapat mendukung penyelenggaraan pendidikan nasional tersebut adalah perpustakaan perguruan tinggi.

Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai keberhasilan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat. Upaya perpustakaan untuk membantu perguruan tinggi dalam mendukung keberhasilan Tri Dharma Perguruan Tinggi tersebut adalah dengan menjalankan peranan perpustakaan sebagai jembatan yang menghubungkan antara sumber informasi dan ilmu pengetahuan yang terkandung di dalam koleksi perpustakaan dengan para pemakainya. Sehubungan dengan hal tersebut, perpustakaan telah berperan aktif sebagai fasilitator dan mediator bagi pemustaka yang ingin mencari, memanfaatkan, dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan pengalamannya. Peranan perpustakaan perguruan tinggi dalam mendukung tujuan perguruan tinggi tersebut akan bermanfaat dan tercapai apabila perpustakaan dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada pemustakanya.

Pada dasarnya tugas perpustakaan yang berhadapan langsung dengan *end user* (pemustaka atau pengguna) adalah bagian pelayanan perpustakaan. Tugas atau fungsi pelayanan di perpustakaan merupakan tugas yang langsung dapat dirasakan dan dinikmati oleh pemustaka, sehingga baik atau buruknya perpustakaan akan dapat dilihat dan dirasakan langsung dari pelayanan perpustakaan. Sehubungan dengan hal tersebut, dapat diketahui bahwa pelayanan perpustakaan perguruan tinggi merupakan sebagai bagian dari salah satu kegiatan pokok perpustakaan yang memegang peranan penting dalam menjalankan fungsinya dalam mencapai tujuan perguruan tinggi. Istilah kata pelayanan sangat berhubungan erat dengan upaya atau tindakan untuk dapat memenuhi kebutuhan orang lain (baik masyarakat, pelanggan, mitra kerja dan lain sebagainya). Dalam hal ini, pelayanan perpustakaan

perguruan tinggi yang dimaksud adalah upaya atau tindakan yang dilakukan perpustakaan perguruan tinggi untuk memenuhi kebutuhan pemustakanya yaitu mahasiswa dan staf pengajar atau dosen serta staf civitas akademik yang terkait didalamnya. Pada umumnya, mahasiswa selalu memanfaatkan perpustakaan untuk mencari berbagai informasi dan ilmu pengetahuan untuk mengerjakan tugas-tugas perkuliahan dan untuk mencari berbagai referensi untuk menyelesaikan pendidikannya. Oleh karena itu, fungsi pelayanan perpustakaan sangat dibutuhkan untuk memberikan pelayanan kepada pemustaka melalui berbagai koleksi-koleksi dan fasilitas-fasilitas baik sarana dan prasarana yang disediakan oleh perpustakaan, dan yang tidak kalah penting adalah bagaimana cara perpustakaan dalam menyajikan pelayanan yang berkualitas kepada pemustakanya sehingga pemustaka merasa nyaman dan merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas diperlukan beberapa asas yang harus diperhatikan. Salah satu diantaranya adalah bahwa pelayanan harus dilaksanakan secara optimal dan pelayanan harus dilaksanakan secara cepat, tepat, mudah, teratur, terarah dan cermat. Oleh karena itu, sesuai dengan tugas dan fungsinya, perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi yaitu bahwa layanan yang diberikan oleh perpustakaan harus dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka. Dengan melihat bahwa perpustakaan sebagai penyedia jasa, diharapkan dapat memenuhi kepuasan pemustakanya dengan penyediaan berbagai sumber informasi yang ada di perpustakaan. Untuk dapat menyajikan informasi dan berorientasi pada kebutuhan pemustakanya, maka perpustakaan harus menerapkan pelayanan yang baik dan terpadu. Dalam memberikan layanan yang baik kepada pemustaka dapat dilihat dari kualitas kinerja perpustakaan. Kualitas layanan merupakan salah satu faktor penunjang agar mahasiswa memiliki semangat berkunjung ke perpustakaan untuk memanfaatkan segala koleksi guna menambah ilmu pengetahuannya. Kualitas layanan yang baik dapat diketahui dari seberapa puas pemustaka mendapatkan pelayanan di perpustakaan.

Kepuasan pemustaka akan mempengaruhi perilaku atau sikap terhadap berbagai bentuk layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Pada umumnya, pemustaka akan merasa puas jika kebutuhan informasi yang diperlukan dapat terpenuhi. Untuk itu, diperlukan suatu peningkatan kualitas layanan untuk mencapai kepuasan pemustakanya. Pada prinsipnya pelayanan perpustakaan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemustakanya dengan maksud memenuhi kebutuhan pemustaka, baik melalui bentuk pelayanan informasi ataupun akses informasi melalui berbagai fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia di perpustakaan. Namun demikian, keluhan atau kekecewaan pemustaka dapat

saja terjadi karena adanya perasaan tidak puas atas layanan yang disediakan oleh perpustakaan, hal ini dapat saja terjadi karena didorong oleh berbagai faktor yang harus di pelajari lagi oleh setiap perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanannya.

Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan perpustakaan dapat digunakan suatu metode yaitu metode LibQual (*Library Quality*) yang dikembangkan pada tahun 1999 atas prakarsa para pakar bidang ilmu perpustakaan dan informasi yang tergabung dalam ARL (*Association Research Library*) di Amerika Serikat bekerjasama dengan Texas A&M University. Terdapat tiga dimensi LibQual yang dijadikan variabel pengukuran, yaitu: dimensi pertama: *Affect of service*, yaitu kemampuan, sikap dan mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka, yang meliputi: a) *Assurance*, yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka. Dengan pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan tersebut membuat pemustaka menaruh rasa percaya kepada layanan perpustakaan. b) *Empathy*, rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pemustaka, c) *Responsiveness*, selalu siap/tanggap membantu pemustaka yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu, dan d) *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat. Dimensi kedua: *Information control*, yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi (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 *self reliance* (kepercayaan diri). Dimensi ketiga: *Library as place*, yaitu perpustakaan sebagai sebuah tempat, ini diambil dari konsep tangibles dalam Servqual, yaitu kemampuan menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik (physical facilities), dan bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang (utilitarian space), sebagai simbol dan tempat perlindungan (Refuge). (Saputro, 2009: 30-31).

Perpustakaan Pusat Universitas Medan Area (UMA) sebagai salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang merupakan unsur penunjang akademik yang sangat penting dalam mendukung terselenggaranya kegiatan akademik pada setiap program studi tingkat sarjana yang ada di Universitas Medan Area. Perpustakaan Pusat UMA berdiri sejak Juni 1983 yang berlokasi di Jalan Kolam No. 1 Medan, dengan ukuran gedung perpustakaan yaitu 20 m² x 20 m² yang berada di bawah naungan Yayasan Haji Agus Salim dimana pada dasarnya latar belakang didirikannya Universitas Medan Area adalah sebagai sesuatu wujud penjabaran UUD 1945 yaitu turut serta mencerdaskan kehidupan bangsa serta merupakan

wadah penampung aspirasi dan hasrat masyarakat yang terus berkembang untuk menikmati pendidikan tinggi. Pada awal berdirinya 1983 Universitas Medan Area memiliki lima fakultas dan hingga sekarang berkembang menjadi tujuh Fakultas yaitu Fakultas Hukum, Fakultas Ekonomi, Fakultas Biologi, Fakultas Pertanian, Fakultas Psikologi, Fakultas Teknik, dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Dengan mempertimbangkan adanya perkembangan dan penambahan fakultas tersebut, maka perpustakaan yang merupakan pendukung dan penunjang kegiatan akademik dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan sehingga kebutuhan pemustaka di perpustakaan dapat dipenuhi. Perpustakaan Pusat UMA memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kepada pemustakanya yaitu mahasiswa, dosen/staf pengajar dan staf pegawai untuk mencari berbagai sumber informasi dan ilmu pengetahuan. Pada perpustakaan Pusat UMA menganut sistem layanan terbuka dan memiliki jam layanan pada hari Senin s.d Kamis pukul 08:00 – 16:00 WIB, kemudian pada hari Sabtu pukul 08:00 – 12:00 WIB. Perpustakaan Pusat UMA melayani semua pemustaka yang menjadi anggota perpustakaan, perpustakaan tersebut sebagai sumber informasi dan sumber ilmu pengetahuan perpustakaan memerlukan pengelolaan dan pengembangan secara teratur, terarah dan berkelanjutan.. Oleh karena itu, bagi setiap sivitas yang ingin menikmati layanan yang ada di perpustakaan harus mendaftar terlebih dahulu ke perpustakaan.

Salah satu upaya Perpustakaan Pusat UMA untuk memberikan layanan yang memuaskan kepada pemustaka adalah dengan menyediakan koleksi buku-buku dan koleksi lain dari berbagai jurusan yang ada pada Universitas Medan Area. Adapun koleksi umum di Perpustakaan Pusat UMA adalah 27.448 eksemplar dengan 10.433 judul dan koleksi referensi 11.241 eksemplar. Disamping itu, Perpustakaan Pusat UMA menyediakan beberapa fasilitas layanan informasi lainnya berupa jenis pelayanan yang terdiri dari layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan keanggotaan dan layanan bebas pustaka bagi mahasiswa yang akan menyelesaikan studinya. Namun, walaupun demikian, upaya Perpustakaan Pusat UMA tersebut masih mendapat tantangan untuk menarik minat pemustaka agar dapat berkunjung ke perpustakaan.

Berdasarkan pengamatan awal, peneliti menemukan data statistik pengunjung di Perpustakaan Pusat UMA mengalami penurunan. Adapun data yang peneliti temukan yaitu data pengunjung pada tahun 2008 s.d tahun 2012. Data jumlah pengunjung pada tahun 2008 berjumlah 1.720 orang, pengunjung tahun 2009 berjumlah 1.015 orang, pengunjung tahun 2010 berjumlah 1.188 orang, pengunjung tahun 2011 berjumlah 1.144 orang, dan pengunjung tahun 2012 berjumlah 775 orang. Melihat data tersebut, dapat dijelaskan bahwa statistik jumlah pengunjung di Perpustakaan Pusat UMA mengalami penurunan. Adapun data secara

keseluruhan jumlah pemustaka Perpustakaan UMA adalah 4.335 orang. Melalui data tersebut, dapat diketahui bahwa perbandingan data jumlah pemustaka di perpustakaan dengan data statistik jumlah pengunjung ke perpustakaan menunjukkan penurunan. Disamping itu, peneliti juga mengamati bahwa Perpustakaan Pusat UMA masih memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang kurang memadai misalnya: fasilitas komputer untuk mengakses internet hanya 4 unit dan tidak gratis sehingga pemustaka merasa enggan untuk menggunakan fasilitas internet di perpustakaan, kemudian masih banyak koleksi yang diperlukan oleh pemustaka belum tersedia di perpustakaan sehingga pemustaka harus mencari koleksi di luar perpustakaan. Disamping itu, peneliti menemukan bahwa fasilitas pada Perpustakaan Pusat UMA juga masih belum memiliki layanan untuk penitipan tas bagi pemustaka sehingga pemustaka harus di tegur sesering mungkin oleh pustakawan ketika didapati membawa tas saat mencari buku di rak buku, hal ini menyebabkan kurang nyaman bagi pemustaka karena harus mendapat teguran dari pustakawan. Mengingat bahwa Perpustakaan Pusat UMA telah berdiri sejak lama, maka sudah sebaiknya Perpustakaan Pusat UMA dapat meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan sehingga semakin bermanfaat bagi pemustaka. Mengingat beberapa faktor di atas dan penurunan jumlah pemustaka Perpustakaan Pusat UMA tersebut, maka diperlukan suatu evaluasi terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Pusat UMA.

Untuk mengetahui lebih mendalam tentang kualitas pelayanan di Perpustakaan Pusat UMA, maka peneliti melakukan penelitian dengan menentukan judul penelitian: “Evaluasi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pusat Universitas Medan Area dengan Menggunakan Metode LibQual”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, “Bagaimanakah kualitas pelayanan di Perpustakaan Pusat UMA berdasarkan metode LibQual”.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan di Perpustakaan Pusat UMA berdasarkan analisis metode LibQual.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Perpustakaan Pusat UMA yaitu hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan sehingga pemustaka memperoleh kepuasan dalam menggunakan perpustakaan.
2. Peneliti selanjutnya
Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan perpustakaan.
3. Peneliti
Sebagai penambah wawasan dan pengetahuan serta pemahaman peneliti dalam bidang kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan analisis metode LibQual.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup pada penelitian ini adalah mengevaluasi kualitas pelayanan Perpustakaan Pusat UMA dengan menggunakan metode LibQual. Batasan pembahasan dalam penelitian ini meliputi:

1. *Affect of service*, yaitu kemampuan, sikap dan mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka.
2. *Information control*, yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi
3. *Library as place*, yaitu perpustakaan sebagai sebuah tempat (fasilitas).