

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era teknologi dan informasi yang modern sekarang ini, kebutuhan masyarakat terhadap informasi dan media edukasi merupakan hal penting dan menjadi tantangan tersendiri bagi penyedia jasa informasi dan edukasi yang ada di Indonesia. Media untuk mendapatkan informasi juga beraneka ragam baik melalui internet, buku, majalah, koran, dan bahan bacaan lain. Sebagai pelajar, mahasiswa serta masyarakat lainnya, perpustakaan merupakan tempat terbaik dalam pencarian informasi karena di dalam perpustakaan tersedia berbagai macam aneka bacaan yang mendukung proses belajar.

Perpustakaan dengan kualitas layanan yang diberikan oleh staf atau karyawan yang bekerja di dalam perpustakaan. Layanan yang diberikan harus menciptakan situasi yang mampu memikat pembaca, bersahabat, cepat dan akurat, yang berorientasi pada kebutuhan pengguna, menempatkan pengguna sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi kebijakan pada suatu perpustakaan. Upaya meningkatkan kualitas layanan ini bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan pada jangka panjang untuk mempertahankan pembaca atau pengguna.

Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur (BPKP Jatim) merupakan salah satu pelaksana kebijakan daerah yang bersifat spesifik di bidang perpustakaan dan kearsipan. BPKP Jatim menetapkan visi yang sesuai dengan tugas dan fungsinya, yaitu: “Jawa Timur Membaca dan Tertib Arsip Tahun 2014”. Untuk mendukung visi yang telah dibentuk BPKP Jatim harus selalu memperhatikan tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan.

Informasi yang diperoleh dari Kepala Sub Bidang Layanan Perpustakaan BPKP Jatim, pengukuran tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas layanan tidak pernah dilakukan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004, pada tahun 2011, sub bidang layanan telah melakukan survei dengan cara membagikan kuesioner kepada 150

responden kepada pengguna jasa BPKP Jatim. Namun penelitian terbatas pada kualitas atau kegiatan layanan yang diberikan kepada pengguna jasa, sedangkan ekspektasi (harapan) pengguna jasa tidak diteliti. Unsur yang terkandung dalam penelitian tersebut dijadikan bahan acuan untuk melihat kegiatan layanan dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Dalam memaksimalkan kinerja pelayanan, perlu diperhatikan indikator efisiensi dan indikator sufisiensi. Indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya prosedur layanan yang dipahami oleh masyarakat, kecepatan, biaya yang terjangkau oleh masyarakat, sedangkan indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan masyarakat, tidak diskriminasi dalam layanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat (BPKP Jatim, 2011).

Kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas pengguna produk atau jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan (Yamit, 2000). Dari beberapa penelitian sebelumnya, diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa berpengaruh positif terhadap pengembangan kualitas layanan yang diberikan. Salah satu penelitian dilakukan oleh Hartanto (2008) mencoba mengetahui atribut jasa yang diinginkan oleh konsumen, tingkat kepentingan, kinerja perpustakaan, parameter teknik, kebutuhan proses dan prosedur kualitas. Penelitian terhadap kualitas pelayanan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga perpustakaan diharapkan dapat lebih memikat, bersahabat, cepat, akurat dan sesuai dengan keinginan konsumen.

Hasil akhir dari penelitian BPKP Jatim memberi prioritas yang untuk meningkatkan kualitas layanan, dimana unsur kualitas layanan yang paling rendah atau kurang semakin diperbaiki, seperti kemutakhiran koleksi buku (0.210), kepastian koleksi untuk proses belajar mengajar (0.211). Sedangkan unsur kualitas yang dirasakan sudah memuaskan pengguna jasa, seperti kejelasan petugas (0.214), tanggung jawab petugas layanan (0.216).

Metode *Quality Function Deployment* (QFD) digunakan untuk menangkap keinginan konsumen (*voice of customer*), kemudian mengkonversikannya ke dalam strategi yang tepat serta produk atau jasa dan proses yang dibutuhkan. Harapan-harapan dari konsumen diterjemahkan dalam kebutuhan-kebutuhan

spesifik menjadi arah perencanaan strategi dan tindakan teknik (Cohen, 1995). Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan metode QFD atribut yang digunakan meliputi adanya bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Tjiptono & Diana, 1995).

Berdasarkan hal-hal tersebut peneliti tertarik untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa perpustakaan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh BPKP Jatim pada saat ini. Selain itu pada penelitian mengkaji juga tingkat kepentingan (ekspektasi) pengguna jasa terhadap BPKP Jatim yang kemudian digunakan sebagai acuan perbaikan kualitas. Dengan mengetahui atribut jasa yang diinginkan oleh pengguna jasa maka diharapkan bisa memberikan kontribusi terhadap pengembangan dan perbaikan kualitas layanan pihak BPKP Jatim.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan yang ada maka dapat dikemukakan rumusan masalah, yaitu:

1. Atribut jasa yang penting bagi pengguna berdasarkan tingkat kepentingan pengguna terhadap kualitas layanan BPKP Jatim.
2. Tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas layanan BPKP Jatim.
3. Pengembangan dan perbaikan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas layanan yang diberikan pihak BPKP Jatim.

## **1.3 Tujuan**

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan, yakni:

1. Mengetahui atribut jasa yang penting bagi pengguna berdasarkan tingkat keinginan pengguna jasa terhadap kualitas layanan oleh BPKP Jatim.
2. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas layanan di BPKP Jatim.
3. Menghasilkan suatu strategi pengembangan dan perbaikan kualitas bagi pihak BPKP Jatim dalam rangka meningkatkan kualitas layanan.

## **1.4 Ruang Lingkup dan Batasan**

Ruang lingkup penelitian yang dilakukan peneliti hanya terbatas pada pengguna jasa perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

## **1.5 Sistematika Penulisan Laporan**

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan laporan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam landasan teori ini akan diuraikan teori yang relevan dengan penelitian sebagai dasar dari analisis penelitian yang dilakukan dan penelitian terdahulu.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi tentang obyek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, serta kerangka pemecahan masalah.

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan menguraikan mengenai deskripsi objek penelitian, analisis uji validitas, reliabilitas dan QFD (*Quality Function Deployment*) serta pembahasan atas hasil pengolahan data.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran yang dapat diberikan kepada pihak perpustakaan dan pihak lain yang membutuhkan.