BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan sebagai sumber informasi dibutuhkan untuk memberikan layanan informasi kepada pengguna perpustakaan secara lengkap, cepat dan efisien. Keberadaan akan perpustakaan tidak hanya sarana tempat mengumpulkan, mengelola dan menyebarluaskan serta melestarikan bahan pustaka, tapi menambah kemampuan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Selain perpustakaan berfungsi sebagai tempat rekreasi bagi masyarakat, perpustakaan juga berfungsi sebagai tempat melakukan pendidikan masyarakat yaitu proses belajar mandiri dalam pembentukan keterampilan. (Saadah, 2018) Kegiatan perpustakaan yang langsung dirasakan oleh pengguna adalah pelayanan, karena pelayanan merupakan ujung tombang. Pada pelayanan ini berlangsungnya hubungan antara pengguna dan penyedia jasa. Pelayanan yang berkualitas merupakan harapan bagi setiap pengguna perpustakaan. Dengan kualitas jasa pelayanan yang diberikan dapat mendorong pengguna untuk selalu memanfaatkan jasa perpustakaan.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa pelayanan yang akan diterima melampaui harapan bagi pengguna, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai dengan kualitas ideal. Akan tetapi sebaliknya jika dalam hal pelayanan yang akan diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan pengguna, maka kualitas pelayanan yang akan dipersepsikan buruk. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dapat memberikan gambaran dalam memprediksi dan memperbaiki pelayanan perpustakaan dalam pencapaian kualitas layanan yang lebik baik. Pentingnya melakukan evaluasi juga merupakan langkah awal untuk pengembangan kebijakan perbaikan terhadap layanan perpustakaan. Jika dilihat dari segi pengunjung, keluhan yang paling banyak terjadi adalah tentang manajemen yang kurang baik, contohnya dalam hal sarana dan prasarana (meja baca , rak buku , papan pengumuman , pendingin ruangan , penerang ruangan) yang kurang memadai serta penyedia bahan pustaka (buku bacaan , kesenian atau hiburan , ilmu-ilmu sosian dan ilmu-ilmu pegetahuan) yang dianggap kurang mencukupi kebutuhan informasi yang diperlukan oleh para pengunjung. Bahan pustaka yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sebab jika proses koleksi tidak dilaksanakan dengan baik, maka akan muncul berbagai masalah yang

dihadapi oleh perpustakaan diantaranya yaitu kurangnya pengunjung yang berkunjung pada perpustakaan karena kurangnya bahan pustaka atau referensi yang dibutuhkan , apabila suatu refrensi yang dibutuhkan berkurang maka secara tidak langsung peminat pengunjung akan berkurang. Koleksi bahan pustaka yang memadai akan berdampak mempermudah pemustaka mencari sumber refrensi sehingga merasa nyaman dalam mencari sumber. (Purwati, 2018)

Layanan perpustakaan yang berkualitas adalah upaya maksimal yang mampu diberikan oleh perpustakaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pemustaka sehingga tercapai suatu kepuasan (*satisfaction*). (Sarwono et al., 2018) Evaluasi layanan perpustakaan berdasarkan perpektif pemustaka merupakan hal yang penting untuk dilakukan mengigat bahwa yang dapat menilai suatu layanan adalah yang menerimanya (*service is in the eyes of beholder*). Bagaimana persepsi pemustaka sangat penting untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan pustakawan. Alasanya adalah agar menjadi letak kekurangan (sarana dan prasarana yang kurang) dan kelemahannya (bahan Pustaka yang kurang memadai) untuk dapat memberikan layanan yang lebih baik. Persepsi pemustaka merupakan kunci untuk meneruskan kualitas layanan perpustakaan yang berkelanjutan. Tetapi pada kenyataanya, Perpustakaan Kelurahan Ngagel Rejo sudah menerapkan berbagai jenis layanan untuk menunjang banyaknya pengunjung yang berkunjung di Perpustakaan Kelurahan Ngagel Rejo. Selain itu Perpustakaan Kelurahan Ngagel Rejo juga telah melakukan kegiatan dalam proses pelayanan, dan pengolahan perpustakaan meskipun belum maksimal, masih banyak yang diperhatikan dan diperbaiki.

Hal tersebut terlihat dari ruangan perpustakaan yang kurang luas , banyaknya buku – buku yang belum lengkap dan fasilitas untuk membaca yang belum terpenuhi. Bebagai kenyataan yang terjadi dilapangan tersebut, sehingga belum maksimalnya manajemen Perpustakaan Kelurahan Ngagel Rejo. Berangkat dari kondisi tersebut, maka harus adanya peningkatan dan penginovasian terhadap kualitas layanan Perpustakaan Kelurahan Ngagel Rejo. Dari 31 Taman Baca Masyarakat atau Perpustakaan yang di kecamatan Wonokromo, perpustakaan Ngagel Rejo dipilih untuk dapat dilakukan perbaikan sistm manajemennya karena di Perpustakaan Ngagel Rejo mempunyai tempat dan jumlah buku yang lebih banyak daripada lainnya. Pengelolaan yang paling mendasar dalam mengelola perpustakaan adalah manajemen, karena mengatur langkah yang dilaksanakan oleh seluruh anggota perpustakaan. Manajemen perpustakaan merupakan upaya pencapaian tujuan. Oleh karena ini perpustakaan perlu meningkatkan kualitas layanan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pengunjung. Salah satu metode yang khusus dikembangkan untuk peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan adalah QFD untuk

menerjemahkan kebutuhan pelanggan, merencanakan dan mengelola pengembangan pelayanan.

Metode *Quality Function Deployment* (QFD) digunakan melakukan pengukuran kualitas pelayanan yang lebih detail dengan mengidentifikasi atribut kebutuhan pelanggan serta tingkat kepentingan dan kepuasan atribut. Selanjutnya akan diidentifikasi karakteristik teknis yang relevan dengan atribut kebutuhan. Karakteristik teknis yang sudah diprioritaskan akan menjadi pedoman untuk rekomendasi perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan. (Rosyikna et al., 2018) Oleh karenanya penelitian ini mengambil judul Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Metode QFD (Study Kasus : Perpustakaan Kelurahan Ngagel Rejo).

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana sistem layanan Perpustakaan Kelurahan Ngagel Rejo ?
2. Apa faktor yang dihadapi petugas dalam melaksanakan sistem layanan Perpustakaan Kelurahan Ngagel Rejo ?
3. Bagaimana upaya petugas dalam mengatasi faktor sistem layanan Perpustakaan Kelurahan Ngagel Rejo ?

1.3 Batasan Masalah

Adapun Batasan masalah dalam penilitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengambilan data yang dilakukan dengan wawancara dan kuisioner kepada pengunjung perpustakaan Kelurahan Ngagel Rejo.
2. Penelitian hanya berfokus pada pengunjung perpustakaan Kelurahan Ngagel Rejo.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan dan rumusan masalah di atas, Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan yaitu sebagai berikut :

1. Mengetahui bagaimana sistem layanan perpustakaan.
2. Mengetahui faktor yang dihadapi petugas dalam melaksanakan sistem layanan perpustakaan.
3. Mengetahui upaya petugas dalam mengatasi kendala sistem layanan perpustakaan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

   Menambah informasi mengenai upaya apa yang dilakukan perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan Kelurahan Ngagel Rejo.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi Pustakawan, pustakawan yang bertugas pada layanan dapat menggunakan upaya tersebut untuk meningkatkan kualitas layanannya.

   b. Bagi perpustakaan, Perpustakaan Kelurahan Ngagel Rejo dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai alat evaluasi layanan pemustaka yang ada di Perpustakaan Kelurahan Ngagel Rejo.