

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar belakang**

Kebutuhan masyarakat terhadap informasi semakin meningkat khususnya dikalangan civitas akademika yang menjadikan perpustakaan perguruan tinggi mempunyai tugas untuk menghasilkan informasi yang bermutu demi menunjang pendidikan di akademik perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi harus mendukung kemajuan pendidikan akademiknya dengan cara menyediakan berbagai sumber informasi baik koleksi cetak maupun koleksi non cetak (elektronik). Kualitas pendidikan akademik di perguruan tinggi dapat dilihat dari perpustakaan itu sendiri karena perpustakaan yang dikelola dengan prosedur manajemen yang baik akan membuat pengguna merasa nyaman dan memudahkan pengguna mencari sumber informasi yang ia butuhkan di perpustakaan tersebut.

Perpustakaan universitas adalah perpustakaan yang bertempat di dalam universitas, sekolah menengah, atau akademi dan merupakan elemen penting dari universitas. perluasan masyarakat yang terkoordinasi Karena signifikansi kritisnya, perpustakaan dianggap sebagai jantung lembaga. Salah satu aspek terpenting dari kegiatan perpustakaan adalah kualitas layanan harus senantiasa dijaga. Pelanggan perpustakaan tertarik dengan layanan perpustakaan yang baik. Perpustakaan harus mampu memberikan pelayanan yang sebesar-besarnya kepada pemustakanya. Pengguna juga dapat memperoleh informasi yang mereka butuhkan di perpustakaan, serta sikap dan layanan positif dari pustakawan, yang akan berkontribusi pada persepsi pengguna yang positif dan peningkatan penggunaan perpustakaan.

Berdirinya Perpustakaan Universitas YARSI yang dulunya bernama Perpustakaan STK YARSI bersamaan dengan Sekolah kedokteran YARSI yang berubah nama menjadi Sekolah tinggi kedokteran (STK) YARSI pada tahun 1969. Pada tahun 1989 berkembang menjadi Universitas YARSI yang terdiri dari fakultas kedokteran, fakultas ekonomi, fakultas hukum, dan teknologi informatika. Hal ini turut mengubah Perpustakaan STK YARSI menjadi Perpustakaan Universitas YARSI sampai dengan sekarang. Perpustakaan menurut Statuta Universitas YARSI

Tahun 2020 pasal 56 dan 64 merupakan salah satu organisasi di dalam Universitas YARSI dan badan yang menjalankan fungsi penunjang akademik atau sumber belajar untuk dan atas nama Rektor. Salah satu sasaran strategis yang disusun untuk mencapai tujuan ini adalah terwujudnya tata kelola yang partisipatif dan terintegrasi antar bidang dalam usaha menunjang efektifitas dan efisiensi sumber daya manusia dan fisik dengan program peningkatan pengelolaan dan pemanfaatan sarana dan prasarana. Perpustakaan YARSI merupakan bagian dari sasaran strategis tersebut dan mendukung bagi pengembangan 1) Pendidikan, 2) Penelitian, 3) Pengabdian kepada masyarakat, 4) Ruhul Islam, dan 5) Sumber daya manusia.

Selain itu Perpustakaan Universitas YARSI memiliki visi yaitu: menjadi pusat layanan informasi berkualitas yang mendukung visi universitas, dan misi Perpustakaan YARSI yaitu: 1. Membangun, memelihara dan mengembangkan koleksi Perpustakaan cetak dan elektronik terkini yang menunjang pendidikan dan pengajaran, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, serta ruhul Islam. 2. Meningkatkan dan mengembangkan layanan literasi informasi melalui penyiapan sumber daya manusia yang berkualitas dan penggalangan kemitraan serta jejaring informasi sesuai dengan perkembangan teknologi informasi. 3. Meningkatkan tata kelola perpustakaan yang kredibel, transparan, akuntabel, adil, dan bertanggung jawab.

Layanan perpustakaan perguruan tinggi ditujukan untuk civitas akademika perguruan tinggi yaitu mahasiswa, dosen, karyawan perguruan tinggi dan peneliti. Berbagai layanan yang bisa diberikan oleh perpustakaan perguruan tinggi sejalan dengan perkembangan dan kemajuan teknologi informasi mulai dari layanan sirkulasi, referensi, majalah, internet, basis data elektronik, CD-ROM, fotokopi dan lain-lain. Apapun layanan yang diberikan harus sejalan dengan kebutuhan informasi civitas akademika perguruan tinggi.

Layanan juga merupakan sistem manajemen yang ada berdampak signifikan terhadap laju kemunduran suatu institusi dalam hal memberikan pelayanan kepada pelanggan perpustakaan. Layanan mempunyai peranan yang sangat penting bagi pemustaka dalam menemukan informasi yang ada di perpustakaan agar pemustaka mudah dalam mengelola informasi tersebut. Perpustakaan yang tidak memiliki

layanan yang baik akan berdampak buruk terhadap kenyamanan pemustaka. Perpustakaan harus memberikan layanan yang terbaik bagi pemustaka yang membutuhkan informasi baik yang berbentuk cetak maupun non cetak sehingga pemustaka merasa perpustakaan menjadi sumber inspirasi untuk menambah wawasannya. Selain program layanan yang baik, sebuah perpustakaan harus memiliki pustakawan yang kompeten. Seorang Pustakawan seharusnya dapat mencerminkan kode etik yang baik dengan bersikap ramah, santun dan sopan dalam melayani kepada pemustaka. Pustakawan juga dalam memberikan layanan kepada pemustaka harus mampu bersikap sopan serta berusaha mengetahui kemauan dari pemustaka dalam memberikan layanan serta informasi yang dicari oleh pemustaka

Sebagai upaya peningkatan kualitas layanan perpustakaan maka perlu diselenggarakan mekanisme evaluasi secara berkala pada sebuah lembaga informasi. Amanah evaluasi layanan perpustakaan juga tertera jelas dalam instrumen Akreditasi Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi yang diterbitkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (2018). Dalam keputusan kepala perpustakaan nasional (RI, 2022) instrumen yang harus ada dalam akreditasi Perpustakaan perguruan tinggi yaitu : (1) Koleksi Perpustakaan. (2). sarana dan prasarana Perpustakaan. (3). pelayanan Perpustakaan. (4). tenaga perpustakaan. (5). penyelenggaraan Perpustakaan. (6) Pengelolaan Perpustakaan. Adapun instrumen pendukung sebagai berikut : (7) inovasi dan kreativitas. (8) tingkat kegemaran membaca. (9). Indeks pembangunan literasi masyarakat.

Evaluasi layanan perpustakaan sangat penting karena memiliki beberapa manfaat yang dapat meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi kebutuhan pengguna. Melalui kegiatan evaluasi layanan perpustakaan dapat mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pengguna. Perpustakaan dapat mengetahui area di mana mereka dapat meningkatkan layanan yang disediakan. Hal ini memungkinkan perpustakaan untuk menyusun strategi yang lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan pengguna secara lebih baik. Selain itu evaluasi layanan dapat memberikan umpan balik kepada staf perpustakaan tentang kinerja pustakawan layanan kepada pemustaka. Sehingga evaluasi dapat digunakan sebagai alat pengembangan profesional untuk membantu staf meningkatkan keterampilan mereka dalam memberikan

layanan yang lebih baik. Pada ujungnya evaluasi layanan perpustakaan menyediakan data yang berharga bagi manajemen perpustakaan dalam mengambil keputusan strategis. Hasil evaluasi dapat digunakan untuk menentukan alokasi sumber daya, mengidentifikasi prioritas pengembangan layanan, dan menetapkan tujuan jangka panjang perpustakaan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan.

Salah satu metode untuk mengevaluasi layanan perpustakaan adalah metode *Servqual*. *Servqual* adalah salah satu pendekatan yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988. Dalam konteks perpustakaan perguruan tinggi, evaluasi dengan *Servqual* bertujuan untuk mengukur sejauh mana perpustakaan memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna dalam menyediakan layanan yang berkualitas. Pendekatan ini melibatkan pengumpulan data dari pengguna perpustakaan, baik mahasiswa maupun fakultas, untuk mengevaluasi dan membandingkan persepsi mereka terhadap kualitas layanan dengan harapan yang dimiliki terhadap layanan tersebut. Skala *Servqual* meliputi lima dimensi kualitas jasa yaitu: *Tangibles* (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna. *Reliability* (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat. *Assurance* (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan. *Empathy* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

UPT Perpustakaan YARSI merupakan lembaga informasi untuk para mahasiswa/i ataupun dosen dan juga peneliti. Perpustakaan tidak hanya sekedar menyediakan tempat dan menyediakan koleksi, tetapi perpustakaan harus memperhatikan bagaimana kualitas layanan yang dapat diberikan kepada pemustaka dengan baik, serta dapat memberikan penilaian atau persepsi yang cukup memuaskan untuk pengunjung. Selain itu UPT Perpustakaan YARSI juga menunjang pelaksanaan program perguruan tinggi, sesuai dengan tri dharma

perguruan tinggi yaitu: pendidikan dan pengajaran, penelitian, serta pengabdian pada masyarakat dengan menyediakan bahan perpustakaan dan akses informasi bagi pemustaka, meningkatkan literasi informasi pemustaka dan mendayagunakan teknologi informasi dan komunikasi serta melestarikan bahan perpustakaan, baik isi maupun medianya. Agar kualitas layanan UPT perpustakaan YARSI dapat semakin meningkat maka diperlukan kegiatan evaluasi secara menyeluruh terhadap program, layanan dan kinerja di UPT Perpustakaan YARSI. Berdasarkan hasil observasi peneliti bahwa UPT Perpustakaan YARSI sudah melakukan evaluasi layanan secara berkala hanya tidak menggunakan metode *servqual*. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian di perpustakaan dengan judul "Evaluasi Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan UPT Perpustakaan YARSI Menggunakan Metode Servqual". Dari hasil evaluasi diharapkan Perpustakaan UPT YARSI dapat menjadi pusat pengetahuan dan sumber daya yang penting bagi civitas akademik dan perpustakaan berperan dalam mendorong pengembangan akademik dan keberhasilan sivitas akademik di perguruan tinggi.

### **1.2.Rumusan masalah**

- a. Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan UPT Perpustakaan YARSI berdasarkan metode ServQual?
- b. Bagaimana evaluasi kualitas layanan UPT Perpustakaan YARSI berdasarkan metode ServQual?

**1.3.Tujuan penelitian**

- a. Bagaimana tingkat kualitas layanan UPT Perpustakaan YARSI berdasarkan metode ServQual?
- b. Bagaimana evaluasi kualitas layanan UPT Perpustakaan YARSI berdasarkan metode ServQual?

**1.4.Manfaat penelitian**

- a. Dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan serta pemahaman peneliti dalam bidang ilmu perpustakaan
- b. Diharapkan dapat membantu perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan meningkatkan kinerja pustakawan