

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang diberikan oleh organisasi atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan atau mencapai suatu tujuan tertentu. Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) segala kebutuhan dan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi pemberi jasa layanan sesuai dengan aturan dan tata cara yang sudah ditetapkan. Menurut Pasolong (2008:128) mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok ataupun organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir (2003:16) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau penyelenggara administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam Pelayanan publik perlu diperhatikan kebutuhan pelanggan. Dimana dalam penelitian ini pelanggan yang dimaksud adalah anggota perpustakaan sebagai pengguna jasa layanan perpustakaan atau disebut dengan pemustaka, sesuai dengan sesuai dengan sistem dan fungsi perpustakaan sebagai pengelola buku untuk pemustaka. (Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007). Kebutuhan pemustaka dapat dipenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam

dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Sanapiah (2002:15) yaitu kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan merupakan suatu tindakan yang tidak Nampak namun dengan adanya interaksi dengan pemustaka maka pelayanan permasalahan dapat dipecahkan (Priansa,2017:53), terdapat devinisi lain tentang dimensi kualitas pelayanan yaitu antara lain, *Tangible, Realibility, Responsivines, Assurance, Empathy*

Wujud (*Tangible*) merupakan bukti fisik atau wujud yang terdapat pada perusahaan, wujud adalah hal terpenting dalam perusahaan karena ketika barang atau alat-alat yang digunakan tidak Nampak terhadap pemustaka maka akan menjadi pertanyaan tersendiri, dalam mengaplikasikan peralatan maka peralatan yang harus digunakan harus peralatan yang modern, agar semua pengapliasiannya mudah dan tidak membahayakan pemustaka, wujud juga tidak berupa peralatan tetapi juga berupa materi karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional. (Lupiyoadi 2013:216). *Tangible* mempunyai empat indikator yaitu alat yang modern, fasilitas yang berdaya tarik, karyawan yang rapi bersih dan professional, materi yang berkaitan dengan jasa atau kualitas pelayanan (Tjipto dan Chandra, 2016:162).

Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kebijakan dalam merespon permasalahan yang terjadi pada pemustaka tanpa adanya keterlambatan waktu dalam menangani

permasalahan tersebut (*responsive*) apabila terjadi keterlambatan dan tidak ada respon dari perusahaan maka akan mengakibatkan kekecewaan terhadap pemustaka dan akan dinilai negatif oleh pemustaka (Lupiyoadi 2013:217). Indikator ketanggapan yaitu informasi kepada pemustaka tentang kepastian waktu, pelayanan yang cepat untuk pemustaka, bersedia untuk membantu pemustaka, siap untuk merespon kebutuhan pemustaka apabila terjadi permasalahan (Tjiptono dan Chandra, 2016:162).

Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan dan dapat dipercaya, juga sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pemustaka seperti ketepatan waktu pelayanan yang sesuai, serta simpati dan akurasi yang tinggi (Lupiyoadi, 2013:216). Adapun indikator *Realibility* yaitu, jasa yang telah dijanjikan, bisa diandalkan apabila terjadi masalah, penyampaian jasa yang benar, mencatat dokumen tanpa ada kesalahan (Tjiptono dan Chandra, 2016:162).

Jaminan (*Asuranssce*), adalah bagaimana cara agar pemustaka dapat percaya diri yaitu dengan memberikan jaminan atau asuransi terhadap apa yang dijanjikan oleh perusahaan tidak hanya itu pemustaka juga harus diberikan fasilitas yang dapat menjaga dirinya dari bahaya dengan pengawalan keamanan, terbebas dari ancaman dari luar apabila hendak melakukan transaksi pada saat pembayaran, karyawan yang bersikap ramah dan sopan terhadap pemustaka, karyawan yang mampu menjawab pertanyaan para pemustaka (Lupiyoadi, 2013:217).

Memberikan perhatian (*Empaty*), empati merupakan tindakan yang tulus yaitu tidak membedakan satu sama lain, memberikan pelayanan dengan sepenuh hati

tanpa mengeluh terhadap pemustaka yang mengharapkan pelayanan terhadap karyawan, selalu memberikan perhatian terhadap pemustaka dan tidak melalaikan tanggung jawabnya dalam melayani pemustaka, melayani dengan sepenuh hati dengan sungguh-sungguh dengan tujuan mengutamakan kepentingan pemustaka (Lupiyoadi, 2013:217).

Kualitas pelayanan baik dalam bidang organisasi, bisnis, manajemen, maupun birokrasi menjadi salah satu faktor utama yang harus di perhatikan. Kualitas pelayanan menjadi faktor penentu kepuasan pemustaka. Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Bahkan Kementerian PANRB mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penghargaan bagi instansi pemerintah yang melakukan pengembangan dan inovasi pelayanan publik. Untuk itu dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat bagi instansi penyelenggara pelayanan publik.

Mengingat kualitas pelayanan publik bukan lah hal mudah yang khususnya untuk pemberian pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administrasi. Kualitas saat ini menjadi persoalan yang menjadi pusat perhatian dikalangan organisasi pemerintahan, kualitas pelayanan yang baik menjadi tolak ukur bagi suatu organisasi dikatakan baik atau gagal dalam memberi pelayanan. Kepuasan dapat diartikan sebagai sesuatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya.

Mewujudkan kepuasan pengguna bukanlah hal yang mudah dilakukan karena kepuasan pengguna sulit diukur dan memerlukan perhatian yang khusus.

Oleh karena itu, perlu kesiapan perpustakaan untuk memberikan dukungan terhadap pemenuhan kebutuhan pengguna, seperti koleksi yang berkualitas, sistem pengelolaan informasi yang baik, prosedur pelayanan yang mudah dipahami, hak dan kewajiban pengguna dan pemberi informasi yang jelas, kenyamanan, dan ketersediaan dokumen. Semua layanan perpustakaan berorientasi kepada pengguna. Layanan yang berorientasi pada pengguna adalah layanan yang tidak hanya mampu memenuhi kebutuhan tetapi mampu mengetahui jenis kebutuhan informasi penggunanya, sehingga tercipta kepuasan pengguna terhadap jenis layanan yang disediakan di perpustakaan.

Kualitas menurut Pasolong (2008:132) adalah suatu produk, apakah itu bentuknya barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya, kualitas dapat disimpulkan sebagai usaha untuk memenuhi harapan pemustaka dengan mencakup proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan. Kualitas pelayanan pada suatu lembaga atau instansi apabila dikelola dengan baik dan maksimal dapat memberikan kontribusi yang positif dan memuassakan bagi masyarakat yang menerima jasa pelayanan.

Kepuasan merupakan salah satu sasaran utama yang diinginkan seseorang terhadap jasa pelayanan atau suatu produk, pemustaka akan merasa puas apabila kebutuhan, keinginan dan harapannya terpenuhi. Konsep pemasaran dan pemasaran sosial menekankan pentingnya kepuasan pemustaka dalam menunjang keberhasilan organisasi untuk mewujudkan tujuannya. secara sederhana, tingkat kepuasan

seorang pemustaka terhadap suatu produk merupakan hasil dari perbandingan yang dilakukan oleh pemustaka yang bersangkutan atas tingkat manfaat yang dipersiapkan (*perceived*) telah diterimanya setelah menggunakan jasa layanan atau produk tingkat manfaat yang di harapkan (*expected*), jika persepsi sama atau atau lebih besar dibandingkan harapan maka yang diperoleh ada kepuasan. Dan sebaliknya jika ekspektasi tidak terpenuhi maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. Gregorius chandra (2002).

Kepuasan pemustaka dapat di ukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Menurut Kolter (2002:42) :

a. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pemustaka (Customer-oriented) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pemustaka untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan. Media yang bisa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus, dll

b. Survei kepuasan pemustaka melalui survei

Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan baik secara langsung dari pemustaka dan sekaligus juga diberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pemustaka.

c. *Ghost Shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pemustaka potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu ghost shopper tersebut menyampaikan temuan-

temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.

d. Last Customer Analysis

Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pemustaka dengan cara menghubungi para pemustaka yang telah berhenti membeli atau beralih pemasok. Hasil dari metode ini akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pemustaka.

Dalam rangka menciptakan kepuasan pemustaka, layanan atau produk yang ditawarkan harus berkualitas. Menurut Lupiyoadi (2001) Ada lima faktor yang menentukan tingkat kepuasan yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, biaya.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu dan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui kegiatan sosialisasi tentang pelayanan dasar termasuk segala sesuatu yang berkaitan erat dengan sistem, mekanisme, prosedur tetap, alur serta target demi kelancaran pelayanan.

Perpustakaan Umum merupakan salah satu pelayanan publik di bidang informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan informasi, khususnya bagi masyarakat secara umum. Untuk memenuhi kebutuhan akan informasi tersebut pemerintah daerah setempat berupaya seoptimal mungkin dalam mengembangkan perpustakaan, ini ditandai dengan adanya perbaikan-

perbaikan yang dilakukan untuk meningkatkan layanan perpustakaan umum, baik bangunannya maupun layanannya, sarana dan prasarana yang diperlukan untuk menunjang keberadaan perpustakaan.

Hal tersebut dilakukan untuk dapat menumbuhkan minat, kecintaan serta kenyamanan pemustaka agar semua fasilitas yang telah disediakan menjadikan pemustaka merasa lebih nyaman berada di perpustakaan. Namun demikian, masih terdapat beberapa hal yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum optimal. Hal ini diketahui dari masukan yang diterima oleh perpustakaan umum milik pemerintah dari pemustaka setiap tahunnya.

Perpustakaan umum selalu melakukan perbaikan kualitas pelayanan public yang di berikan kepada pemustaka dengan senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan begitu peningkatan kunjungan pemustaka terhadap perpustakaan semakin meningkat dengan fasilitas yang diberikan kepada pemustaka contohnya fasilitas internet, tersedianya OPAC sehingga memudahkan pemustaka mencari koleksi buku yang dibutuhkan, ruangan yang bersih dan pelayanan yang ramah. Dari pelayanan yang diberikan perpustakaan ternyata banyak pemustaka yang merasa puas. Tidak cukup sampe di fase ini saja perpustakaan umum milik pemerintah terus terus berupaya dan berinovasi agar kunjungan selalu terus meningkat dari tahun ke tahun.

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti mendapatkan penelitian yang serupa dengan yang dilakukan peneliti saat ini, antara lain yaitu, penelitian yang dilakukan oleh Apriansyah (2016) dengan judul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelyanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Pandeglang. Dalam penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang Menggunakan 9 Indikator Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik diperoleh hasil Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 60,77 atau dikatakan cukup baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Putra (2016) dengan judul penelitian “pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada depot air minum isi ulang bening di Kabupaten Pesisir Selatan” menghasilkan kesimpulan, terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Hal ini dibuktikan dengan pengambilan terhadap variabel bukti fisik (*Tangible*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Emphaty*) dengan nilai Fhitung sebesar 47,951 > Ftabel 2,47 dengan tingkat signifikan 0,000. Oleh karena itu, tingkat signifikan $0,000 < 0,05$, berarti H_1 diterima dan H_0 ditolak.

Wicaksono (2017) dengan judul penelitian “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UPIK Futsal Banjarmasin” menghasilkan kesimpulan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara persial berpengaruh positif dan

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Perpustakaan Kabupaten Lumajang”** dengan penelitian harapanya perpustakaan

umum kabupaten Lumajang bisa selalu berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah *Tangible* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Lumajang?
- b. Apakah *Realibility* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Lumajang?
- c. Apakah *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Lumajang?
- d. Apakah *Ansurance* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Lumajang?
- e. Apakah *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Lumajang?
- f. Apakah *Tangible, Rliability, Responsiveness, Ansurance, dan Empathy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Lumajang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka terdapat pokok masalah yang akan dijadikan sebagai tujuan penelitian yaitu:

- a. Untuk mengetahui pengaruh *Tangible* yang signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Lumajang.

- b. Untuk mengetahui pengaruh *Reliability* yang signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Lumajang.
- c. Untuk mengetahui pengaruh *Responsiveness* yang signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Lumajang.
- d. Untuk mengetahui pengaruh *Assurance* yang signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Lumajang.
- e. Untuk mengetahui pengaruh *Empathy* yang signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Lumajang.
- f. Untuk mengetahui pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* secara simultan yang signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Lumajang.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut

- a. Manfaat teoritis

Hasil pada penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, memberikan referensi sehingga dapat digunakan untuk menguji kembali terkait manajemen pemasaran khususnya tentang Dimensi Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Lumajang.

- b. Manfaat praktis

- 1) Bagi peneliti

Peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung akan menerima manfaat untuk membandingkan secara nyata antara teori yang telah didapat selama masa

pekuliuahan dengan fenomena yang terjadi pada suatu perusahaan. Khususnya tentang dimensi kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap indeks kepuasan masyarakat di Perpustakaan Umum Kabupaten Lumajang.

2) Bagi perusahaan

Sebagai masukan bagi petugas Perpustakaan Umum Kabupaten Lumajang, mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengembangan strategi dimasa yang akan datang, khususnya untuk kebijakan yang akan diambil oleh pimpinan Perpustakaan Umum Kabupaten Lumajang.

3) Bagi pemustaka

Dapat mengetahui sejauh mana perusahaan memberikan pelayanan terhadap masyarakat/pemustaka.

4) Bagi peneliti lain

Penelitian ini disamping menjadi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Strata 1 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Gama Lumajang, juga diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan di bidang manajemen pemasaran khususnya tentang dimensi kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pemustaka