

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Urgensi penelitian ini mengangkat sebuah permasalahan yang terjadi pada sekolah ini, nantinya akan ditindak lanjuti terkait permasalahan tersebut. Objek penelitian yang dipilih peneliti ini berdasarkan survei dan pertimbangan peneliti dalam menjabarkan keunikan yang ada ditempat ini. Ketika pelaksanaan penelitian nanti peneliti akan meminta data sesuai yang diinginkan. Peneliti berharap bisa menyelesaikan penelitian ini sampai tuntas dan mendapatkan sumber data yang valid.

Kepuasan pelayanan di dunia pendidikan terutama di Madrasah Aliyah Negeri atau setrata dengan Sekolah Menengah Atas (SMA) menjadi hal yang sangat penting dalam kelangsungan sistem pelayanan guna memberikan dukungan kepada siswa. Dalam bagian layanan sendiri merupakan tolak ukur dari keberhasilan sebuah perpustakaan. Perpustakaan akan dinilai baik manakala secara keseluruhan mampu memberikan sebuah layanan yang terbaik dan apabila perpustakaan itu dinilai buruk manakala secara keseluruhan layanan yang diberikan buruk. Untuk menggapai impian dalam mencapai citra layanan yang baik maka diperlukan adanya penilaian tentang sikap yang terdiri dari sikap petugas bagian layanan dalam melayani pemustaka dan sikap dari pemustaka itu sendiri.¹ Jadi konsumen atau

¹ Nani Kurniasih, "Analisis Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Di Institut Agama Islam Imam Ghozali," *Jurnal Tawadhu* Vol. 2, no. 1 (2018): 448.

pemakai akan merasa puas setelah apa yang ia rasakan itu merasa puas dengan hasil dari kinerja perpustakaan sesuai atau melebihi harapannya.

Jika dalam memberikan dukungan kepada siswa belum terlaksana dengan baik, maka akan menghambat tercapainya tujuan pendidikan itu sendiri.² Hal ini karena layanan merupakan sebuah aspek yang langsung menyentuh perasaan dari pengguna jasa perpustakaan, dimana layanan yang diberikan itu merupakan hubungan langsung antara petugas dengan pemustaka. Citra perpustakaan disekolah selalu berkaitan erat dengan pelayanan yang telah diberikan kepada pemustaka atau bagian layanan.

Perpustakaan Madrasah Aliyah atau Sekolah Menengah Atas merupakan sebuah perpustakaan yang tugas pusatnya adalah berinteraksi dengan buku ataupun literasi lainnya, sehingga mampu mewujudkan siswa yang pandai akan masa depannya kelak. Maka dari itu perpustakaan memiliki peranan penting dalam dunia pendidikan akan memperoleh hasil belajar yang memuaskan dan tujuan dari pendidikan dapat tercapai.³

Dalam mencapai suatu tujuan diatas perpustakaan harus selalu berusaha dalam menyediakan berbagai informasi yang diperlukan oleh perangkat Madrasah Aliyah atau Sekolah Menengah Atas (SMA) yang terdiri dari siswa, staf pengajar dan staf lainnya. Di samping itu juga perpustakaan memiliki tugas lain yaitu bertugas dalam menyediakan informasi,

² Anton Zulkarnain Sianipar, "Penggunaan Google Form Sebagai Alat Penilaian Kepuasan Pelayanan Mahasiswa," *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research* Vol. 3, No. 1 (2019): 16.

³ Zulfia Trinova, Gusnita Sari, dan Rosdialena, "Persepsi Peserta Didik Tentang Manajemen Pelayanan Perpustakaan Di SMA Ekasakti Padang," *Jurnal Imam Bonjol: Kajian Ilmu dan Perpostakaan* Vol. 3, No. 2 (2019): 81.

perpustakaan juga berkewajiban dalam mengumpulkan, mengolah dan memberikan layanan informasi seperti peminjaman, penelusuran, serta berbagai jasa lainnya.⁴

Perkembangan dalam dunia informasi semakin tahunnya mengalami perubahan yang begitu cepat dan pesat menyebar dikalangan masyarakat luas, maka kebutuhan dalam sebuah informasi sangat mengalami peningkatan yang begitu signifikan.⁵ Perpustakaan pada dasarnya dituntut agar mendapatkan suatu pelayanan yang maksimal demi kepuasan pemustaka.⁶

Sebagaimana dengan sekolah-sekolah pada umumnya MAN 5 Kediri merupakan salah satu sekolah menengah atas negeri juga berupaya untuk memberikan pelayanan kepada siswa salah satunya melalui layanan perpustakaan. Sekolah ini memiliki beberapa keunggulan diantaranya: tenaga perpustakaan berkualifikasi sarjana pustakawan, ruang yang nyaman, koleksi buku beragam. Selain keunggulan dari perpustakaan siswanya juga memiliki berbagai keunggulan di bidang akademik maupun non akademik kemarin sekolah MAN 5 Kediri menjuarai prestasi non akademik yang meliputi juara umum Porseni KKM, juara 1 lomba silat seni dan juara 1 lomba lari. Dari kedua lomba tersebut masuk kategori

⁴ Evalina, "Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi," *Jurnal Imam Bonjol: Kajian Ilmu dan Perpostakaan* Vol. 2, No. 1 (2018): 20.

⁵ Khodijah, "Analisis Kepuasan Pemustaka Pada Pelayanan Di Ruang Koleksi Langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta Menggunakan Metode Gap Analysis" (Yogyakarta, UIN Sunan Kalijaga, 2019), 1.

⁶ Okta Nur Amalia dan Lydia Christiani, "Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Metode Libqual+TM," *Jurnal Ilmu Perpustakaan* Vol.9., no. 2 (2020): 34.

porseni tingkat Provinsi. Selain prestasi dibidang non akademik ada juga prestasi dibidang akademik meliputi.

Meskipun memiliki banyak keunggulan, bukan berarti sekolah MAN 5 Kediri ini tidak pernah menghadapi permasalahan. Berdasarkan wawancara dari alumni siswa MAN 5 Kediri bahwa terdapat hal yang menjadi permasalahan yaitu sistem pelayanan perpustakaan MAN 5 Kediri masih kurang maksimal, seperti kurang lengkapnya buku di perpustakaan dari segi penataan ruang yang kurang rapi sehingga membuat siswa merasa kurang puas ketika menggunakan layanan perpustakaan, sehingga dapat menghambat siswa dalam berkunjung ke perpustakaan. Padahal kepuasan pengunjung adalah kunci utama dalam keberhasilan perpustakaan yang baik. Berangkat dari permasalahan yang telah dipaparkan diatas, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN MAN 5 KEDIRI BERBASIS LIBQUAL”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah peneliti paparkan diatas maka rumusan masalah, dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kepuasan pengunjung pada pelayanan perpustakaan MAN 5 Kediri pada keseluruhan siswa dan siswinya melalui hasil penelitian yang diperoleh dari LIBQUAL?

2. Bagaimana kesenjangan antara persepsi dan harapan terhadap pelayanan di perpustakaan MAN 5 Kediri dengan berdasarkan LIBQUAL?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan teori tersebut, tujuan dari pada penelitian ini yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pengunjung pada pelayanan perpustakaan MAN 5 Kediri pada keseluruhan siswa dan siswinya melalui hasil penelitian yang diperoleh dari LIBQUAL
2. Terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan terhadap pelayanan di perpustakaan MAN 5 Kediri dengan berdasarkan LIBQUAL.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih ilmiah yang dapat dijadikan bahan rujukan ataupun referensi tentang Analisis Kepuasan Pelayanan Di Perpustakaan MAN 5 Kediri Menggunakan Metode *Libqual* yang digunakan sebagai perbandingan untuk mengetahui antara persepsi dan harapan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi guru yaitu guru sebagai motivator untuk memanfaatkan perpustakaan dengan menjelaskan kepada siswa supaya

sumber informasi dan layanan perpustakaan dimanfaatkan secara maksimal, serta lebih giat dan rajin dalam belajar serta menggali ilmu pengetahuan dan wawasan. Misalnya guru menanyakan hal-hal umum di luar materi pelajaran yang bisa mengukur seberapa luas wawasan siswa tentang kehidupan sosial. Hal ini memotivasi siswa untuk rajin menambah wawasan dengan membaca di perpustakaan.

- b. Bagi siswa yaitu dapat melatih siswa agar lebih aktif dalam berkunjung di perpustakaan, karena pelayanannya sudah lebih baik lagi dari sebelumnya.
- c. Bagi sekolah penelitian ini di harapkan bisa digunakan sebagai salah satu referensi untuk membuat suatu perumusan kebijakan dalam mengevaluasi kepuasan pengunjung dalam pelayanan perpustakaan yang menggunakan metode *Libqual*.
- d. Bagi peneliti dapat memperkaya dan mengembangkan ilmu pengetahuan terutama dalam peningkatan kepuasan pelayanan pengunjung di perpustakaan MAN 5 Kediri.

E. Hipotesis

Dalam penelitian ini, penulis mengajukan hipotesis:

1. H₀ (hipotesis awal): Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan pada pelayanan di perpustakaan MAN 5 Kediri
2. H_a (hipotesis alternatif): Terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan pada pelayanan di perpustakaan MAN 5 Kediri

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang berkaitan dengan kepuasan pelayanan ini sudah banyak dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu, seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Khodijah dalam skripsinya yang berjudul “Analisis Kepuasan Pemustaka Pada Pelayanan Di Ruang Koleksi Langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta Menggunakan Metode *Gap Analysis*.⁷ Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka pada pelayanan di ruang koleksi langka di Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka pada keseluruhan dimensi belum memuaskan sebagaimana yang diharapkan. Hal ini dapat ditunjukkan melalui teknik pengambilan sampel dengan *Random Sampling* dan dibatasi oleh teknik *Purposive Sampling*. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu sama-sama untuk mengetahui seberapa puasny siswa dalam pelayanan perpustakaan tersebut.

Penelitian selanjutnya yang membahas tentang kepuasan pelayanan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Slamet Siswanto dalam skripsinya yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Di SMA Negeri 1 Gedangan Dengan Metode *Servqual*, *Kano Model*, Dan *QFD*.⁸ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui fasilitas dan layanan

⁷ Khodijah, “Analisis Kepuasan Pemustaka Pada Pelayanan Di Ruang Koleksi Langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta Menggunakan Metode *Gap Analysis*.”(Yogyakarta, UIN Sunan Kalijaga, 2019).

⁸ Slamet Siswanto, “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Di SMA Negeri 1 Gedangan Dengan Metode *Servqual*, *kano Model*, Dan *QFD*” (Surabaya, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, 2018), 4-6.

perpustakaan yang dapat memberikan kepuasan kepada siswa adalah dengan melakukan integrasi metode *Servqual*, *Kano Model*, Dan *QFD*. Penggabungan ketiga metode ini, diharapkan dapat mengisi kekurangan metode satu dengan metode lainnya. Dari hasil penelitian dengan menggunakan metode di atas dengan mengelompokkan ke dalam 5 dimensi layanan menunjukkan semua layanan menghasilkan Gap yang bernilai negatif. Adapun perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Slamet Siswanto dengan penulis yaitu penelitian Slamet Siswanto untuk mengetahui fasilitas dan layanan perpustakaan yang dapat memberikan kepuasan kepada siswa.

Penelitian tentang kepuasan pelayanan juga dilakukan oleh Yuyu Yulianti melalui skripsinya yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan *Gap Analysis* Dan *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY.”⁹ Penelitian ini menjelaskan bahwa penelitiannya merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *user-approach*. Populasi yang diinginkan adalah seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY angkatan 2013-2015. Dalam pengambilan sampelnya menggunakan teknik *accidental sampling*, selain itu juga ada yang menggunakan angket dan wawancara. Penilaian ini tak seimbangan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu

⁹ Yuyu Yulianti, “Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan GAP Analysis Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY” (Yogyakarta, Universitas Negeri Yogyakarta, 2016), 4-11.

sama-sama bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pendidikan dengan menggunakan metode *Gap Analysis*.

G. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan suatu konstruk atau variabel dengan cara menetapkan kegiatan-kegiatan atau tindakan-tindakan yang perlu untuk mengukur konstruk atau variabel itu.

Definisi operasional dalam penelitian ini bertujuan untuk memperjelas dan mempertegas kata-kata yang diberikan dengan judul “Analisis Kepuasan Pelayanan Di Perpustakaan MAN 5 Kediri Berbasis *Libqual*”.

1. Kualitas Pelayanan

Layanan perpustakaan merupakan salah satu bagian yang cukup vital di perpustakaan, karena dapat menjadi ujung tombak untuk memenuhi kebutuhan pemakai perpustakaan (pemustaka). Bahkan salah satu kunci sukses dalam suatu perpustakaan terletak pada bagaimana perpustakaan terletak pada bagaimana perpustakaan memberikan layanan yang berkualitas. Oleh karena itu, perpustakaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan pada kualitas layanannya, yang terdiri dari 3 dimensi kualitas pelayanan yaitu: Kinerja Petugas Pelayanan (*Affect of Service*), Kualitas Informasi dan Akses Informasi (*Information Access*),

dan Sarana Prasarana (*Personal Control*) serta dapat diukur dengan menggunakan angket.¹⁰

2. Kepuasan Pengunjung

Kepuasan (*satisfaction*) pengunjung merupakan suatu perasaan positif maupun negatif yang didapat atau dirasakan oleh pengunjung terhadap suatu produk atau jasa yang disediakan oleh produsen atau perusahaan yang melibatkan beberapa aspek kepuasan pengunjung yaitu: Loyal terhadap produk, adanya komunikasi yang positif dari mulut dan perusahaan menjadi pertimbangan utama dan diukur dengan menggunakan angket.

Jika pengunjung ditanya tentang evaluasi kepuasan mereka terhadap perpustakaan maka akan timbul banyak sekali jawaban yang berbeda-beda. Lantaran setiap pengunjung mempunyai cara pandang pada menilai kualitas. Namun terdapat beberapa kecenderungan yang diinginkan para pengunjung, misalnya pengunjung mengharapkan koleksi buku-buku yang banyak dan lengkap. Pengunjung mengharapkan petugas yang ramah, tanggap, pengunjung mengharapkan akses internet yang cepat saat menggunakan.

Tjiptono dan Chandra menunjukkan beberapa cara pengukuran pada kepuasan pengunjung. Pertama, sistem keluhan

¹⁰ Nurmaini Dalimunthe, Dewi Purwanti, dan Arabiatul Adawiyah, "Analisa Kualitas Layanan Sistem Informasi OPAC Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Libqual (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau," *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi* Vol.6, No. 2 (2020): 118.

dan saran, sistem yang diberikan pada pengunjung supaya mereka bebas membicarakan keluh kesahnya terhadap layanan kita menggunakan kotak saran, website, kartu komentar dan hal lainnya yang ditempatkan pada loka strategis. Kedua, Ghost shopping (*mystery shooping*) yaitu cara yang menggunakan jasa orang-orang supaya menyamar menjadi pengunjung juga pesaning kita, supaya mampu menilai bagaimana layanan serta kualitas produk kita. Ketiga, *Lost customer analysis* yaitu cara yang dilakukan dengan menggunakan analisis mengenai pelanggan yang telah niat membeli atau memakai layanan kita lagi, lalu mencari cara supaya mampu memperbaikinya. Keempat, Survey kepuasan pelanggan, yaitu riset yang dilakukan menggunakan informasi lapangan pada para pelanggan misalnya wawancara, menilai melalui website, telepon, e-mail. Hal ini akan menaruh umpan kembali secara pribadi dan positif lantaran kita akan dipercaya menaruh perhatian pada para pelanggan kita.

3. Metode Libqual

Libqual adalah suatu rangkaian ‘alat’ (metode) yang dapat digunakan oleh perpustakaan dengan tujuan untuk mengumpulkan, mencari, memahami, dan menanggapi opini pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dimana, libqual digunakan untuk mendengarkan suara pengguna, apa yang mereka anggap penting serta bagaimana pengalaman mereka terhadap kemampuan

perpustakaan dalam memberikan layanan yang sesuai kebutuhan mereka.

Metode Libqual adalah pengembangan dari Servqual yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Metode Libqual sudah diterapkan diberbagai perpustakaan perguruan tinggi di berbagai negara. Selain itu juga masih sedikit sekolah jenjang menengah atas menerapkan metode ini, maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti ini dengan penuh sungguh-sungguh.

Definisi kualitas menurut Libqual adalah selisih (gap) antara harapan (desired) dan persepsi (perceived). Kualitas layanan dianggap baik apabila skor persepsi lebih tinggi dari harapan, dan sebaliknya, kualitas layanan dianggap belum baik, apabila skor persepsi lebih rendah dari harapan.