

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perpustakaan merupakan fasilitas yang disediakan oleh perguruan tinggi untuk seluruh pengunjung perpustakaan guna untuk memenuhi kebutuhan informasi dan kebutuhan bahan belajar untuk mahasiswa. Sebagai salah satu lembaga pendidikan tertinggi, perguruan tinggi dikelola dengan berpedoman pada kepentingan *civitas* akademik yang terdiri dari mahasiswa, tenaga pengajar, dan karyawan. Dalam pelaksanaan pembelajaran, perguruan tinggi harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas guna mendukung keberhasilan tujuan dari program perguruan tinggi. Salah satu fasilitas pendukung keberhasilan di perguruan tinggi adalah melalui penyediaan perpustakaan, pengorganisasian, dan pemberian pelayanan kepada pengunjung perpustakaan.

Sesuai dengan fungsinya, perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi yaitu layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan kepada setiap pengunjung perpustakaan. Perpustakaan sebagai lembaga penyedia jasa yang ada diperguruan tinggi dan diharapkan dapat memenuhi kepuasan kepada pengunjung perpustakaan dengan penyediaan berbagai sumber informasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas.

Peraturan kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Tinggi, Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi ini meliputi standar koleksi, sarana prasarana, pelayanan, tenaga, penyelenggaraan, pengelolaan perpustakaan Perguruan Tinggi yang mampu memfasilitasi proses pembelajaran tridharma perguruan tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat) serta berperan dalam meningkatkan atmosfer akademik. Standar ini berlaku pada Perpustakaan Perguruan Tinggi baik negeri maupun swasta yang meliputi universitas, institut, sekolah tinggi, akademi, dan politeknik.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono,

2001). Sehingga definisi kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2001). Sehingga dengan demikian untuk mengetahui kualitas pelayanan dapat membandingkan persepsi para pengunjung perpustakaan dengan pelayanan yang secara langsung mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan.

Universitas Negeri Gorontalo memiliki Perpustakaan Pusat yang berada di Kabupaten Bone Bolango di kampus Baru (Kampus IV). Berdasarkan hasil pengumpulan data awal jumlah kunjungan perpustakaan sejak 2 tahun terakhir yaitu ditahun 2019 dengan jumlah pengunjung 44.090, dan di tahun 2020 dengan jumlah pengunjung 15.072 maka dengan jumlah total 2 tahun terakhir adalah 59.072 pengunjung perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo, dengan jumlah karyawan perpustakaan sebanyak 27 orang yaitu terdiri dari Kepala Perpustakaan 1 orang, Kepala Bidang 3 orang, Pustakawan 10 orang, dan Tenaga Abdi 13 orang.

Perpustakaan sebagai lembaga penyedia jasa yang ada di perguruan tinggi dan diharapkan dapat memenuhi kepuasan kepada pengunjung perpustakaan dengan penyediaan berbagai sumber informasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas, maka penulis mengambil penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan Perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo dan strategi peningkatan kualitas perpustakaan menggunakan metode kano.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang maka dapat dirumuskan pokok permasalahan yang akan diselesaikan dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo?
2. Atribut-atribut apa yang perlu diperhatikan, dipertahankan dan ditingkatkan agar sesuai dengan harapan pengunjung perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo?

3. Strategi seperti apa yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo?

### **1.3 Batasan Masalah**

Penentuan sampel pada penelitian ini adalah jumlah pengunjung Perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo yang berkunjung selama penelitian ini berlangsung yaitu pada bulan September-November.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan berikut merupakan tujuan penelitian yang dilakukan, yaitu:

1. Mengetahui kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo
2. Mengidentifikasi atribut layanan yang diperhatikan, dipertahankan dan dapat ditingkatkan pada Perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo
3. Strategi peningkatan kepuasan pelanggan Perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo dengan menggunakan Metode Kano

### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Mengetahui penerapan dan pelaksanaan kualitas pelayanan yang telah diterapkan oleh perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo
2. Mengidentifikasi kepuasan pelanggan pada perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo
3. Membantu pihak perpustakaan untuk mengetahui atribut-atribut layanan dan fasilitas layanan yang diharapkan pengunjung perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo

