

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3).

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Pasolong, 2007:4)

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan-permasalahan konsumen/pelanggan” (Ratminto dkk, 2013 : 2).

Dalam Ilmu Politik dan Administrasi Negara, pelayanan umum atau publik merupakan kepentingan umum. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63

Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan dalam pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 25 tahun 2009, yang dimaksud dengan 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, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.

Menurut Rasyid dalam Hardiyansyah (2011: 14) pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayanimasyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto, dkk, 2010:6).

Departemen Dalam Negeri mengemukakan pengertian pelayanan publik adalah proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan (Hardiyansyah, 2011: 12). Hardiyansyah dalam bukunya Kualitas Pelayanan Publik mengatakan bahwa pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk aktivitas yang dilaksanakan oleh pemerintah dari instansi yang paling rendah sampai kepada yang paling tinggi dalam semua bidang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu, yaitu kesejahteraan masyarakat.

Dalam upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan dan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima, maka penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan yakni:

1. Kepentingan umum

Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan golongan.

2. Kepastian hukum

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggara pelayanan.

3. Kesamaan hak

Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

4. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

5. Keprofesionalan

Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas

6. Partisipatif

Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat.

7. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil

8. Keterbukaan

Setiap penerimaan pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

9. Akuntabilitas

Proses penyelenggara pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

11. Ketepatan waktu

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

12. Kecepatan, kemudahan dan kejangkauan

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Dari asas-asas tersebut terlihat bahwa dalam pelaksanaannya pelayanan publik ditujukan kepada semua masyarakat termasuk masyarakat dengan kebutuhan khusus. Pelayanan publik yang terbaik adalah pelayanan yang dapat menjangkau semua elemen masyarakat. Dengan keadaan tersebut pelayanan publik akan mempermudah masyarakat dalam aktivitasnya.

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukandalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Menurut Rahmayanty (2010:89-90) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan

3. Biaya pelayanan.

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Kriteria pelayanan yang memuaskan atau yang disebut dengan pelayanan prima, banyak ragamnya menurut pakar, namun esensi pelayanan prima pada dasarnya mencakup empat prinsip, yaitu CETAK, yang terdiri dari Cepat, Tepat, Akurat, dan Berkualitas (Surjadi, 2009:46), CETAK dalam hal ini maksudnya adalah:

1. Pelayanan harus cepat. Dalam hal ini pelanggan tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama.
2. Pelayanan harus tepat. Ketepatan dalam berbagai aspek yaitu: aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas.
3. Pelayanan harus akurat. Produk pelayanan tidak boleh salah, harus ada kepastian, kekuatan hukum, tidak meragukan keabsahannya.
4. Pelayanan harus berkualitas. Produk pelayanannya tidak seadanya sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak, dan untuk kepentingan pelanggan.

2.2. Kualitas Pelayanan Publik

Istilah kualitas berasal dari bahasa Inggris kualitas sering disebut *quality*. Menurut Morgan dan Murgatroyd sebagaimana mengemukakan “*quality is the totality of features of a product service that bears on its ability to satisfy given needs*” (kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat) dikutip (Mukarom, dkk, 2015 : 105)

Menurut Lewis & Booms, 1983 kualitas layanan biasa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”(Tjiptono, 2012 : 157). Dari kedua pengertian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas erat kaitannya dengan kepuasan masyarakat, sehingga apabila pelayanan yang diberikan telah berkualitas tentu saja akan mampu memuaskan masyarakat.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/ inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas

pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datang dari pihak yang dilayani atau pengunjung layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya pelanggan telah mengeluarkan sejumlah biaya untuk pelayanan tetapi imbalan yang diterimanya tidak seimbang, maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Van Looy dalam Hardiyansyah (2011:48), suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat, apabila :

- a. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
- b. Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa.
- c. Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.
- d. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi (*limited*).

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwamenjadi tolok ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik untuk mampu menjalankan asas-asas pelayanan publik, Zeithaml dalam Mukarom, dkk, (2015:109) mengemukakan

dimensi pelayanan publik yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur pelayanan publik sebagai berikut :

- a. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi
- b. *Reliable*, terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang diajukan dengan tepat
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap, terhadap keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko
- h. *Acces*, terdapat kemudahan untuk mendapatkan kontak dan pendekatan
- i. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat
- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Sedangkan Parasuraman, dkk dalam Hardiansyah (2011:46-47) mengungkapkan ada lima faktor penentu kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangible* (Bentuk fisik) yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi.

2. *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan terpercaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian pelayanan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan/ *complaint* yang diajukan konsumen.
4. *Assurance*, yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan).
5. *Empathy* (empati) yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.

Menurut Sinambela dalam Kadir (2015: 140), secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, tentunya tidak hanya berpihak kepada salah satu pihak apakah pemberi atau penerima pelayanan.

Hal ini dapat dilihat apakah dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan sehingga menunjukkan adanya kewajiban yang sudah dipenuhi pemberi pelayanan dan hak yang diterima oleh penerima pelayanan. Sebaliknya, maka penerima layanan juga harus melaksanakan kewajiban apakah dengan membayar biaya pelayanan dan sebagai pemberi pelayanan apakah telah mendapatkan haknya seperti mendapat jam istirahat ataupun balas jasa yang dilakukan dari pemerintah berupa gaji secara tepat.

Menurut SESPANAS LAN dalam Kadir (2015: 142-143) aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik. Variabel dimaksud adalah :

1. Pemerintahan yang bertugas melayani
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
5. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan.
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standart dan asas pelayanan masyarakat.
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.

8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

2.3. Kepuasan

Kepuasan didefinisikan sebagai tingkatan pernyataan perasaan seseorang terhadap kinerja produk yang dirasakan jika dibandingkan dengan yang diharapkan. Pilihan konsumen untuk menyatakan puas atau tidak puas merupakan respon terhadap pemenuhan kebutuhan konsumen, yang mana derajat tingkat pemenuhan tersebut menyebabkan kesenangan atau ketidaksenangan. Adapun tingkat kepuasan adalah fungsi dari adanya perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan yang diharapkan (Nurchahyo dkk, 2013 : 114).

Menurut Tjiptono dalam Pasolong (2010:144), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan. Sementara itu menurut Kotler dalam Pasolong (2010:145) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Berdasarkan beberapa pandangan tersebut dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan atau hasil yang dirasakan.

Menurut Kotler dalam Arief (2007:167) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja yang ia rasakan atau alami terhadap harapannya. Sedangkan menurut Gerson dalam Arief (2007:167) kepuasan pelanggan merupakan harapan yang telah terpenuhi atau terlampaui. Dari pendapat para pakar tersebut disimpulkan bahwa secara umum pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan dilihat

dari kesesuaian antara harapan (*expectation*) pelanggan dengan persepsi, pelayanan yang diterima (kenyataan yang dialami).

Menurut Lele dalam Arief (2007:174) pelanggan menilai kepuasan atau ketidakpuasan terhadap suatu produk dengan membandingkan unjuk kerjanya dengan suatu tingkat harapan sebagai acuan yang telah mereka ciptakan atau telah terdapat didalam pikiran mereka. Oleh karena itu ada dua cara membuat pelanggan senang, salah satunya kita berusaha agar unjuk kerja produk kita melampaui harapan mereka. Disamping itu kita dapat menurunkan tingkat harapan pelanggan terhadap produk kitasedemikian rupa sehingga mereka akan puas dengan apapun yang kita berikan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatasmengenai kepuasan pelanggan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

Kepuasan pelanggan atau masyarakat dapat dilihat melalui KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran dengan cara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara

pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Kepuasan pelayanan merupakan pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik (KEP/25/M.PAN/2/2004).

Unsur pelayanan adalah aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja setiap unit pelayanan. Dari prinsip pelayanan publik sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004, yang dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dijadikan sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Tersedianya data indeks kepuasan masyarakat secara berkala maka dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing -masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Sebagai bahan penetapan kebijakan pemerintah yang perlu diambil dan upaya yang harus dilakukan;
- c. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan oleh unit pelayanan secara berkala atau periodik;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap pelayanan publik pada pemerintahan pusat maupun daerah;
- e. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam meningkatkan kinerja;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran mengenai kinerja dari unit pelayanan tertentu.

2.4. Perpustakaan

Kata Perpustakaan berasal dari kata pustaka, yang berarti kitab-kitab, buku-buku. Kemudian kata pustaka mendapat awalan per dan akhiran an, menjadi perpustakaan. Perpustakaan mengandung arti kumpulan buku-buku bacaan, bibliotek, dan buku-buku kesusasteraan (Sutarno, 2006:11).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan diketahui defenisi perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka. Adapun Jenis-jenis perpustakaan terdiri atas :

1. Perpustakaan Nasional
2. Perpustakaan Umum

3. Perpustakaan Sekolah/Madrasah
4. Perpustakaan Perguruan Tinggi
5. Perpustakaan Khusus

Sesuai dengan judul skripsi penulis membahas tentang Perpustakaan Umum, sehingga diketahui bahwa pada Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan diketahui bahwa Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama dan status sosial-ekonomi. Sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 132/KEP/M.PAN/12/2002 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya dinyatakan perpustakaan itu adalah unit kerja yang memiliki sumber daya manusia, ruangan khusus dan koleksi bahan pustaka sekurang-kurangnya terdiri dari 1000 judul dari berbagai disiplin ilmu yang sesuai dengan jenis perpustakaan yang bersangkutan dan dikelola menurut sistem tertentu.

Perpustakaan umum merupakan lembaga pendidikan yang dinyatakan sangat demokratis karena menyediakan sumber belajar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan melayaninya tanpa membedakan suku bangsa, agama yang dianut, jenis kelamin, latar belakang, dan tingkat sosial, umur, pendidikan serta perbedaan lainnya (Sutarno, 2006: 43).

Perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang melayani seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan latar belakang, status sosial, agama, suku, pendidikan dan sebagainya. Konsep dasar perpustakaan umum adalah didirikan oleh masyarakat, untuk masyarakat, dan didanai dengan dana masyarakat (Hermawan, dkk, 2006:30)

Menurut Hermawan, dkk (2006 : 31) perpustakaan umum memiliki ciri-ciri : (a) Terbuka untuk umum, pelayanannya tidak membedakan status sosial, usia, pendidikan, jenis kelamin, agama (b) Penyelenggaraannya dibiayai oleh masyarakat baik melalui dana yang dihimpun oleh pemerintah provinsi, kabupaten/kota seperti (APBD), maupun oleh masyarakat secara langsung, secara perseorangan atau kelompok; (c) layanannya bersifat gratis atau cuma-cuma; dan (d) koleksinya sangat beragam, disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang dilayaninya.

Sesuai dengan hal tersebut, perpustakaan umum dapat dibedakan menjadi beberapa jenis kategori yaitu perpustakaan umum kabupaten/kota, perpustakaan umum tingkat kecamatan, perpustakaan umum desa/kelurahan. Perpustakaan mencerminkan kebutuhan sosial, ekonomi, kultural dan pendidikan suatu masyarakat. Bila kebutuhan tersebut dipenuhi, masyarakat akan menuntut pembangunan perpustakaan. Di Negara maju, kebutuhan ekonomi sudah dipenuhi dan meningkat ke kebutuhan kultural. Di Negara berkembang, masyarakat masih bergulat dengan kesulitan ekonomi sehingga kebutuhan yang mendesak ialah kebutuhan pangan, pakaian dan papan. Karena itu, perkembangan perpustakaan, terutama perpustakaan umum di Negara berkembang lebih lambat dibandingkan di negara maju (Suharyoto, 2014 : 15).

Kini, bagi sebagian besar masyarakat, perpustakaan merupakan bagian dari kebutuhan yang harus dipenuhi di dalam kehidupannya, terutama masyarakat pelajar, mahasiswa dan kelompok-kelompok tertentu untuk menunjang aktivitasnya. Keberadaan dan pemberdayaan perpustakaan sudah menjadi komitmen pemerintah, bahwa perpustakaan diharapkan dapat berfungsi menjadi fasilitas pembelajaran bagi masyarakat. (Sutarno, 2006 : 8).

Menurut Keputusan Presiden RI Nomor 103 Tahun 2001 Perpustakaan Nasional (Perpusnas) RI bertugas melaksanakan tugas pemerintahan dibidang perpustakaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pada Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, Perpustakaan Nasional bertugas :

- a. Menetapkan kebijakan nasional, kebijakan umum dan kebijakan teknis pengelolaan perpustakaan
- b. Melaksanakan pembinaan, pengembangan, evaluasi dan koordinasi terhadap pengelolaan perpustakaan.
- c. Membina kerja sama dalam pengelolaan berbagai jenis perpustakaan.
- d. Mengembangkan standart nasional perpustakaan

Perpustakaan Umum yang berada pada tingkat kabupaten/kota mempunyai tugas di bidang layanan informasi, pendidikan, rekreasi, preservasi dalam rangka ikut mencerdaskan kehidupan masyarakat secara luas dan adapun kegiatan yang dilaksanakan di perpustakaan yaitu : menghimpun, memelihara dan memberdayakan semua koleksi bahan pustaka (Sutarno, 2006: 72) .

Selain pendapat di atas dalam Standar Nasional Indonesia (SNI) 7495: 2011 tentang Perpustakaan Umum Kabupaten/Kota, Menyatakan bahwa: Perpustakaan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah kabupaten/kota yang mempunyai tugas pokok melaksanakan pengembangan perpustakaan di wilayah kabupaten/kota serta melaksanakan layanan perpustakaan kepada masyarakat umum yang tidak membedakan usia, ras, agama, status sosial ekonomi dan gender.

Dari beberapa uraian di atas, dapat diketahui bahwa Perpustakaan Umum adalah suatu lembaga pendidikan demokratis yang diselenggarakan dengan dana umum dalam memberikan layanan informasi dan sumber belajar sesuai kebutuhan

serta melayani masyarakat akan informasi secara menyeluruh tanpa membedakan stratifikasinya. Hal ini menjelaskan bahwa siapa saja boleh memanfaatkan fasilitas yang tersedia di Perpustakaan Umum dan mendapatkan pelayanan yang sama tanpa terkecuali.

Suatu Lembaga diselenggarakan/didirikan harus memiliki tujuan agar setiap kegiatan yang dilaksanakan dapat berhasil dengan maksimal. Perpustakaan umum juga memiliki tujuan tertentu yang harus dicapai. Secara teknis, tujuan perpustakaan umum adalah melayani semua lapisan masyarakat untuk memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan. Perpustakaan umum yang diselenggarakan oleh dana umum dengan tujuan melayani masyarakat umum tanpa membedakan usia, jenis kelamin, agama, ras, pekerjaan, serta layanan cuma-cuma bagi umum.

Dasar pembentukan perpustakaan umum menurut Perpustakaan Umum Nasional RI (2011: 7) adalah :

1. Penyelenggaraan perpustakaan umum kabupaten/kota menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah Tingkat II yang berkedudukan di ibukota kabupaten/kota dan dipimpin oleh seorang kepala.
2. Perpustakaan dibentuk oleh Pemerintah Daerah Tingkat II, berdasarkan Surat Keputusan Kepala Daerah Kabupaten/Kota.
3. Pembentukan perpustakaan harus memenuhi syarat, memiliki koleksi, tenaga, sarana dan prasarana (termasuk gedung perpustakaan), dan sumber pendanaan.
4. Perpustakaan harus memiliki status kelembagaan yang dituangkan dalam Surat Keputusan Pemerintah Daerah Tingkat II serta diberitahukan kepada Perpustakaan Nasional.

5. Kebijakan daerah dalam pembinaan dan pengembangan perpustakaan menjadi kewenangan Pemerintah Daerah Tingkat II.
6. Pengaturan, pengawasan, dan evaluasi penyelenggaraan perpustakaan menjadi kewenangan Pemerintah Daerah Tingkat II.
7. Penyelenggaraan perpustakaan diarahkan untuk mendukung pembudayaan kegemaran membaca dalam kerangka sistem pendidikan nasional.

Hermawan (2006,31) menyatakan bahwa tujuan perpustakaan umum adalah:

1. Memberikan kesempatan kepada warga masyarakat untuk menggunakan bahan pustaka dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kesejahteraan.
2. Menyediakan informasi yang murah, mudah, cepat dan tepat yang berguna bagi masyarakat dalam kehidupannya sehari-hari.
3. Membantu dalam pengembangan dan pemberdayaan komunitas melalui penyediaan bahan pustaka dan informasi.
4. Bertindak sebagai agen kultural, sehingga menjadi pustaka utama kehidupan budaya bagi masyarakat sekitar.
5. Memfasilitasi masyarakat untuk belajar sepanjang hayat.

Perpustakaan umum sebagai suatu lembaga yang menyediakan akses informasi bagi semua anggota masyarakat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, pendidikan, dan literasi informasi memiliki fungsi dan tugas yang harus dilaksanakan oleh perpustakaan. Menurut Perpustakaan Umum Nasional RI pada Buku Standar Nasional Perpustakaan (2011:8) Penyelenggaraan perpustakaan menerapkan fungsi perpustakaan yang meliputi:

- a. Mengembangkan koleksi;
- b. Menghimpun dan merawat koleksi muatan lokal;

- c. Mengorganisasi materi perpustakaan;
- d. Mendayagunakan koleksi;
- e. Menyelenggarakan pendidikan pengunjung; menerapkan teknologi informasi dan komunikasi;
- f. Merawat materi perpustakaan;
- g. Membantu peningkatan sumber daya perpustakaan di wilayahnya;
- h. Mengkoordinasikan kampanye Gerakan Pembudayaan Gemar Membaca di wilayahnya.

Berdasarkan uraian di atas mengenai fungsi perpustakaan umum, dapat diketahui bahwa perpustakaan umum berfungsi menyimpan, merawat, mengembangkan dan mendayagunakan koleksi bahan pustaka serta menjalin kerjasama dengan perpustakaan lain dalam rangka pemanfaatan bersama koleksi dan sarana/prasarana untuk memenuhi kebutuhan informasi pengunjung. Fungsi perpustakaan umum akan terlaksana dengan baik jika perpustakaan umum telah melakukan tugasnya dengan baik. Selanjutnya dalam Perpustakaan Umum Nasional RI pada Buku Standar Nasional Perpustakaan (2011: 8) tentang perpustakaan umum kabupaten/kota dinyatakan bahwa tugas perpustakaan umum adalah:

1. Menyediakan sarana pengembangan kebiasaan membaca sejak usia dini;
2. Menyediakan sarana pendidikan seumur hidup;
3. Menunjang sistem pendidikan formal, non formal dan informal;
4. Menyediakan sarana pengembangan kreativitas diri anggota masyarakat;
5. Menunjang terselenggaranya pusat budaya masyarakat setempat sehingga aspirasi budaya lokal dapat terpelihara dan berkembang dengan baik

6. Mendayagunakan koleksi termasuk akses informasi koleksi perpustakaan lain sertaberbagai situs web;
7. Menyelenggarakan kerja sama dan membentuk jaringan informasi;
8. Menyediakan fasilitas belajar dan membaca;
9. Memfasilitasi pengembangan literasi informasi dan komputer;
10. Menyelenggarakan perluasan layanan antara lain melalui perpustakaan keliling(Badan Standardisasi Nasional SNI 7495: 2009).

Sedangkan menurut Sutarno (2006, 37) “Tugas perpustakaan umum memberikan layanan kepada seluruh lapisan masyarakat sebagai pusat informasi, pusat sumber belajar, tempat rekreasi penelitian dan sebagai pelestarian koleksi bahan pustaka yang dimiliki”. Dari beberapa uraian di atas, dapat diketahui bahwa tugas perpustakaan umum adalah menyediakan sarana pendidikan dan pengembangan kreativitas diri, mendayagunakan koleksi serta memberikan layanan kepada seluruh lapisan masyarakat sebagai pusat informasi, pusat sumber belajar dan sebagai tempat melestarikan koleksi bahan pustaka.

2.5. Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan perpustakaan merupakan pemberian layanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam pemenuhan kebutuhan informasi dengan mematuhi peraturan-peraturan yang telah ditetapkan serta prosedur yang ditentukan perpustakaan. Pada dasarnya perpustakaan yang baik dapat diukur keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Kelengkapan fasilitas yang ada, besarnya dana yang disediakan, dan banyaknya tenaga pustakawan, tidak berarti apa-apa apabila perpustakaan tersebut tidak mampu menyediakan pelayanan yang baik

Layanan perpustakaan bertujuan memberikan layanan informasi kepada pengunjung perpustakaan untuk keperluan pendidikan, penerangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta pengembangan kebudayaan. Layanan perpustakaan adalah menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pemakai yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkannya”. Sedangkan dalam SNI 7495: 2009 tentang perpustakaan umum kabupaten/kotadinyatakan bahwa “layanan perpustakaan adalah jasa yang diberikan kepada pengunjung sesuai dengan misi perpustakaan”. Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa kegiatan dari pelayanan perpustakaan adalah menjelaskan, mengarahkan, dan membantu pengunjung perpustakaan untuk menemukan informasi yang dibutuhkan secara optimal. (Darmono 2001 dalam Syahfitri, 2015)

Perpustakaan yang baik akan selalu berusaha memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pengunjung serta memiliki fasilitas yang memadai sehingga pengunjung dapat merasa nyaman dan betah ketika berada di dalam ruangan perpustakaan. Layanan yang baik merupakan layanan yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pengunjung, oleh karena itu diperlukan pembinaan layanan bagi setiap perpustakaan.

Sistem Layanan Perpustakaan memiliki dua sistem layanan yaitu sistem layanan terbuka (*Open Access*) dan sistem layanan tertutup (*Close Access*). Kedua sistem pelayanan tersebut berhubungan dengan bagaimana cara perpustakaan memberikan kesempatan kepada pengunjung untuk menemukan dan memanfaatkan informasi yang dimiliki perpustakaan tersebut (Syahfitri, 2015).

2.6. Pustakawan

Pustakawan adalah tenaga kerja yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dan merupakan tenaga profesional. Dalam melaksanakan tugas kepustakawannya membutuhkan sikap sosial baik terhadap diri sendiri maupun antar sesamanya, karena pustakawan harus melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Basuki (2006: 159), "Pustakawan adalah tenaga profesional yang dalam kehidupan sehari-hari berkecimpung dalam dunia buku".

Sedangkan menurut Undang-Undang No 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan menyatakan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Defenisi yang lebih jelasnya terdapat Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2008 tentang Petunjuk Teknis Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya (2010:2), yang menyatakan bahwa pejabat Fungsional Pustakawan yang selanjutnya disebut pustakawan adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan kepustakawanan pada unit-unit perpustakaan, dokumentasi dan informasi (perpusdokinfo) di instansi pemerintah dan atau unit tertentu lainnya".

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pustakawan merupakan Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas dan tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh untuk melakukan kegiatan kepustakawanan berdasarkan pengetahuan dokumentasi dan informasi yang dimilikinya.

Agar tercapai perpustakaan yang baik maka harus didukung dengan kemampuan pustakawan untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Salah satu persyaratan pustakawan yang ideal sebagai berikut :

1. Aspek Profesional

Pustakawan profesional selain berpendidikan formal ilmu perpustakaan, juga dituntut gemar membaca, terampil, kreatif, cerdas, tanggap, berwawasan luas, berorientasi ke depan, mampu menyerap ilmu lain, objektif (berorientasi pada data), generalis di satu sisi, tetapi memerlukan disiplin ilmu tertentudipihak lain, berwawasan lingkungan, mentaati etika profesi pustakawan, mempunyai motivasi tinggi, berkarya di bidang kepustakawanan, dan mampu melaksanakan penelitian serta penyuluhan.

2. Aspek Kepribadian dan Perilaku

Pustakawan Indonesia harus bertaqwa kepada Tuhan yang Maha Esa, bermoral pancasila, mempunyai tanggung jawab sosial dan kesetiakawanan, memiliki etos kerja yang tinggi, mandiri, loyalitas tinggi terhadap profesi, luwes dan simpatik, terbuka terhadap kritik dan saran, selalu siaga dan tanggap terhadap kemajuan dan perkembangan ilmu dan teknologi, berdisiplin tinggi dan menjunjung tinggi etika pustakawan Indonesia. (Aziz, 2012: 34)

Dari pernyataan di atas mengemukakan bahwa untuk menjadi pustakawan yang ideal harus memiliki dua aspek yaitu aspek profesional dan aspek kepribadian dan perilaku.

2.7. Peranan dan Tugas Pustakawan

Peran pustakawan selama ini membantu pengguna untuk mendapatkan informasi dengan cara mengarahkan agar pencarian informasi dapat efisien,

efektif, tepat sasaran, serta tepat waktu. Dengan perkembangan teknologi informasi maka peran pustakawan lebih ditingkatkan sehingga dapat berfungsi sebagai mitra bagi para pencari informasi. Pustakawan dapat mengarahkan pencari informasi untuk mendapatkan informasi yang sah dan dapat dipertanggung jawabkan.

Pustakawan dapat pula menyediakan informasi yang mungkin sangat bernilai, namun keberadaannya sering tersembunyi, seperti literatur kelabu (*grey literature*). Bahkan pustakawan dapat berfungsi sebagai mitra peneliti dalam melakukan penelitian.

Menurut Daryono dalam Marsahno, S dkk (2015:3) peranan pustakawan selain melakukan layanan sirkulasi, pengadaan dan pengolahan bahan pustaka, pustakawan juga harus mampu mengelola laporan administrasi, mengelola web-OPAC, melakukan pelestarian dokumen, (diantaranya mengelola dokumen menjadi bentuk digital), mengelola layanan pinjam antar perpustakaan (PAP), melakukan kontrol keamanan bahan pustaka, mengelola layanan multi media (CD/DVD/Audio kaset/sinar x, dan lain-lain), mengelola dan mencetak barkod, mengelola keanggotaan pemustaka, melakukan penyusunan anggaran, melakukan katalogisasi (pra dan pasca katalog), membuat laporan, mengelola terbitan berseri, dan melakukan tugas lain yang berkaitan dengan teknologi informasi.

Sedangkan menurut Hermawan (2006: 56-57) pustakawan berperan sebagai :

1. Edukator

Sebagai edukator (pendidik), pustakawan dalam melaksanakan tugasnya berfungsi dan berjiwa sebagai pendidik, ia harus melaksanakan fungsi pendidikan yaitu mendidik, mengajar dan melatih. Mendidik adalah

mengembangkan kepribadian, mengajar adalah mengembangkan kemampuan berfikir dan melatih adalah membina dan mengembangkan keterampilan.

2. Manager

Pada hakikatnya "manager informasi" yang mengelola informasi pada satu sisi, dengan pengguna informasi pada sisi lain. Informasi yang banyak dan terdapat dalam berbagai wadah yang jumlah selalu bertambah harus dikelola dengan baik. Kebutuhan informasi pengguna merupakan dasar pengelolaan informasi.

3. Administrator

Sebagai administrator pustakawan harus mampu menyusun, melaksanakan dan mengevaluasi program pustakawan, serta dapat melakukan analisis atau hasil yang telah dicapai, kemudian melakukan upaya-upaya perbaikan untuk mencapai hasil yang lebih baik.

4. Supervisor

Sebagai Supervisor pustakawan harus:

- a. Dapat melaksanakan pembinaan professional, untuk mengembangkan jiwa kesatuan dan persatuan antar sesama pustakawan, sehingga dapat menumbuhkan dan peningkatan semangat kerja dan kebersamaan.
- b. Dapat meningkatkan prestasi, pengetahuan dan keterampilan, baik rekan-rekan sejawat maupun masyarakat pengguna yang dilayani.
- c. Mempunyai wawasan yang luas, pandangan jauh kedepan, memahami beban kerja, hambatan-hambatan, serta bersikap sabar, tetapi tegas, adil, objektif dalam melaksanakan tugasnya.
- d. Mampu berkoordinasi, baik dengan sesama pustakawan maupun dengan para pembinaanya, sehingga mampu meningkatkan kinerja untuk organisasinya.

Kedua pernyataan di atas dapat menguraikan bahwa pustakawan memiliki banyak peran, yaitu sebagai edukator, manager, pustakawan juga berperan sebagai pengayak sumber informasi untuk pengembangan perpustakaan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi pengguna perpustakaan.

2.8. Pengguna Perpustakaan

Pengguna adalah orang atau badan yang akan menggunakan perpustakaan. Terdapat berbagai istilah dalam penggunaan kata “pengguna” ini yang masing-masing mempengaruhi hubungan antara perpustakaan atau pustakawan dengan penggunanya. Istilah yang digunakan dalam kaitannya dengan pengguna perpustakaan antara lain:

1. Anggota (*Members*) adalah mereka yang telah menjadi anggota perpustakaan yang harus memenuhi persyaratan misalnya dengan membayar uang iuran, memiliki tanda pengenal, memenuhi usia tertentu, dan lain sebagainya.
2. Pembaca (*Readers*) dalam hal ini perpustakaan menyediakan bahan bacaan bagi pengguna perpustakaan atau tempat dimana orang dapat membaca berbagai jenis bahan pustaka.
3. Pelanggan (*Customers*) dalam hal ini hubungan antara perpustakaan dengan penggunanya sudah seperti hubungan antara penjual dengan pembeli.
4. Klien (*Clients*) dalam hal ini hubungan perpustakaan dengan penggunanya sudah seperti hubungan antara seorang pengacara (Ahli Hukum) dengan orang yang dibelanya.
5. Patron (*Patrons*), pada dasarnya arti patron lebih kepada orang-orang yang peduli dan ikut menyponsori perpustakaan (Hermawan, dkk. 2006:13-15).

Sepertidiketahui pengguna perpustakaan umum adalah semua penduduk yang hidup, bekerja, atau belajar di suatu lokasi atau kota tertentu tempat perpustakaan umum itu berada. Para pengguna atau calon pengguna perpustakaan itu beragam dalam umurnya, mulai dari usia anak-anak, remaja, orang dewasa sampai orang tua dan kakek-nenek. Adapun alasan mereka datang ke perpustakaan tidak hanya akan mencari buku tetapi juga mungkin majalah dan jenis bahan pustaka lainnya. Ada pula pengguna perpustakaan yang sedang menempuh pendidikan jarak jauh seperti mahasiswa. Ada pula mereka para pekerja dilembaga pemerintah atau swasta yang memerlukan informasi dalam rangka menyelesaikan tugas kantor mereka. Semua jenis pengguna ini mempunyai kebutuhan dan karakteristik yang berbeda (Menurut Mustafa, dalam Vivi Cahya 2014).



2.9. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Tahun	Judul	Sampel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Penerbit
1.	Reza Dimas Sigit P	2014	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada Ifi Futsal Bandung)	Pengambilan sampel dilakukan dengan metode <i>non-probability sampling</i> jenis <i>convenience sampling</i> , dengan jumlah responden sebanyak 100.	Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian berupa studi kausal dengan uji hipotesis menggunakan regresi linear sederhana	hasil uji hipotesis secara parsial kualitas pelayanan IFI Futsal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai thitung (2.468) > ttabel (1.984). Berdasarkan analisis regresi linier sederhana diperoleh hasil $Y = 2.225 + 0,305X$. Berdasarkan uji koefisien determinasi, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan persentase pengaruhnya 5,9%, sedangkan sisanya sebesar 94,1% dipengaruhi oleh faktor lain diluar kualitas pelayanan yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti <i>brand image</i> , harga, lokasi dan faktor lainnya.	Universitas Telkom, Bandung, Indonesia
2.	Bala Warat Gabriel	2010	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa: Studi Kasus Pada Universitas Katolik Widya Mandiri Kampus Lewoleba	69 orang mahasiswa	Metode penelitian yang dilakukan metode penelitian kausal. Analisis hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana, dengan uji normalitas, uji reliabilitas dan uji validitas.	Hasil pengujian hipotesis penelitian menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 7,664 dan t tabel sebesar 1,667 pada taraf signifikansi 5%, dengan derajat kebebasan (df) = 68. Oleh karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel maka H_0 ditolak, dengan demikian maka H_1 diterima. Artinya ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.	Universitas Terbuka

2.10. Kerangka Pemikiran

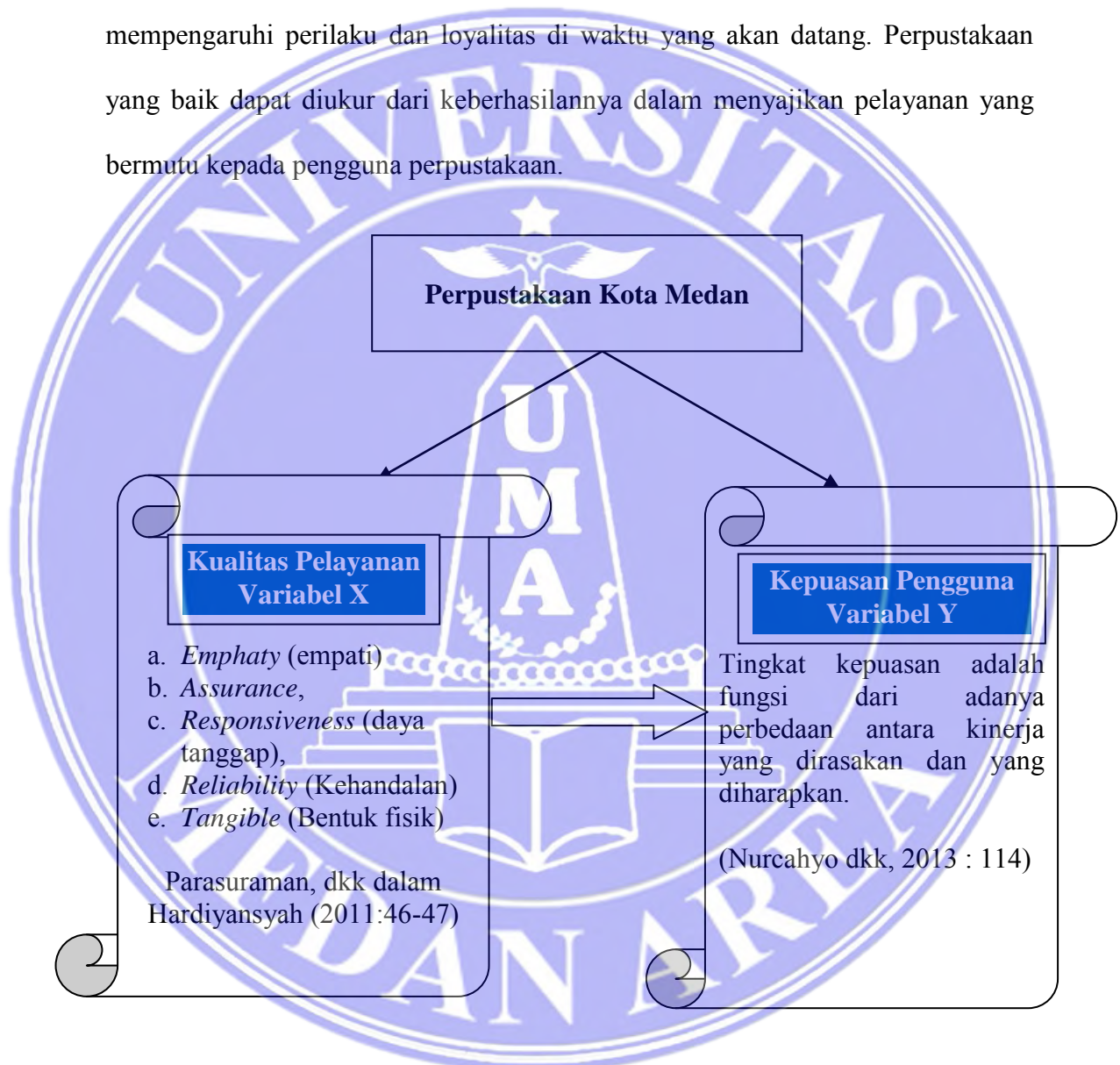
Perpustakaan adalah tempat mengumpulkan, menyimpan, mengolah dan memelihara bahan pustaka baik tercetak maupun non cetak yang dikelola dan diatur untuk digunakan oleh pengguna perpustakaan sebagai sumber informasi, studi, dan rekreasi. Adapun informasi yang tersedia di perpustakaan akan bermanfaat apabila dapat diakses dengan mudah oleh pengguna perpustakaan, sampai saat ini perpustakaan masih menjadi pilihan utama dalam memperoleh informasi secara langsung, mudah, dan murah.

Dalam memberikan pelayanannya perpustakaan mengutamakan kepentingan pengguna, dengan menyediakan bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhan pengguna perpustakaan, sehingga fungsi perpustakaan dapat terlaksana dengan baik. Perkembangan suatu perpustakaan dapat dilihat dari pelayanannya, karena keberhasilan pelayanan merupakan tujuan akhir yang ingin dicapai oleh perpustakaan.

Perilaku pengguna perpustakaan berkaitan dengan kondisi yang ada disekitarnya. Kedatangan pengguna ke perpustakaan merupakan bagian dari orientasi mereka dalam mencari informasi oleh karena itu, kesiapan perpustakaan untuk memberikan dukungan terhadap pemenuhan kebutuhan pengguna berpengaruh terhadap perilaku pengguna perpustakaan. Koleksi yang berkualitas, sistem pengelolaan informasi yang baik, prosedur pelayanan yang mudah dipahami, hak dan kewajiban pengguna dan pemberian informasi yang jelas, kenyamanan dan ketersediaan koleksi merupakan aset yang besar dalam memberikan kepuasan kepada pengguna.

Kepuasan pengguna merupakan barometer keberhasilan suatu perpustakaan. Kepuasan dapat diartikan sebagai sesuatu keadaan dalam diri

seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya. Kepuasan pengguna perpustakaan merupakan tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima. Kualitas pelayanan yang diterima pengguna perpustakaan mempengaruhi perilaku dan loyalitas di waktu yang akan datang. Perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan yang bermutu kepada pengguna perpustakaan.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.8. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang, landasan teori, dan perumusan masalah maka penulis mengajukan hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara bagaimana

pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penulisan hipotesis penelitian berikut ini :

H_a: Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota Perpustakaan Kota Medan

H₀: Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota Perpustakaan Kota Medan

