BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

1. Mahyudi, (2024) Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. ” **Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Umum Daerah Kecamatan Daha Selatan”.** Kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen. Artinya layanan bisa disebut berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan konsumen atau masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Umum Daerah Kecamatan Daha Selatan Utara dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data diambil dengan penarikan informan secara purposive sampling yang berjumlah 13 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan di Perpustakaan Umum Daerah Kecamatan Daha Selatan sudah baik. Pertama, layanan sudah menggunakan administrasi komputer dan menggunakan standar nasional perpustakaan (tangibles). Kedua, pegawai sudah bekerja dengan disiplin sesuai jam kerja dan sesuai dengan tugas masing-masing (reability). Ketiga, pegawai memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap dan senantiasa merespon (responsiveness). Keempat, pegawai melayani dengan sopan dan ramah terhadap siapa saja yang berkunjung dan

perpustakaan telah melakukan upaya untuk meningkatkan minat kunjung masyarakat (assurance). Kelima, pegawai tidak pernah bersikap diskriminatif terhadap siapapun (emphaty).

2. Annisa rahma, (2021) Universitas Ekasakti Padang. **"Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Metode Quality Function Deployment (QED) Terhadap Mahasiswa".** Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Ekasakti merupakan salah satu layanan informasi yang digunakan oleh mahasiswa. Terdapat perbedaan antara tingkat kualitas pelayanan dengan pelayanan yang diharapkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pentingnya kualitas pelayanan dari sudut pandang mahasiswa. Quality Function Deployment (QFD) merupakan metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat minat mahasiswa terhadap kualitas layanan. Dengan QFD diperoleh atribut voice of customer yang berguna untuk memperoleh informasi mengenai atribut-atribut yang diinginkan dan dianggap penting oleh mahasiswa, serta respon teknis apa yang diprioritaskan oleh pengelola perpustakaan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Hasilnya berupa matriks House of Quality (HOQ) yang merupakan gambaran teknis pengolahan metode Quality Function Deployment (QFD) yang digunakan untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas layanan di perpustakaan. Atribut pelayanan sangat penting menurut mahasiswa rangking pertama yaitu adanya kartu anggota perpustakaan, waktu pelayanan yang konsisten dan petugas perpustakaan selalu dapat ditemui pada saat jam kerja serta tersedianya fasilitas internet yang dapat diakses oleh pengunjung di

perpustakaan dan 9 atribut lainnya. Sedangkan respon teknis yang menjadi prioritas pengelola adalah menyelesaikan skripsi dan menyusun skripsi yang sudah ada (11,76%), berkomunikasi dengan dosen penunjang untuk setiap prodi (11,76%), membuat kartu anggota perpustakaan bagi mahasiswa yang membutuhkan (11,55 %) dll.

B. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas Pelayanan

   a. Pengertian Pelayanan

      Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia di defenisikan sebagai "perihal atau cara meladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa".

      Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 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 dan jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari definisi diatas dapat dipahamibahwa pelayanan publik merupakan jenis bidang usaha yang dikelolaoleh pemerintah dalam bentuk barang dan jasa untuk melayanikepentingan masyarakat tanpa berorientasi.

      Pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2016:2), 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 konsumen/pelanggan.

Menurut Nurdin (2019:18) dilihat dari sisi pemerintahan maka pelayanan adalah proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berkenaan dengan hak-hak dasar dan hak pemberian, yang wujudnya dapat berupa jasa dan layanan. Bagi pemerintah, masalah pelayanan menjadi semakin menarik untuk dibicarakan karena menyangkut salah satu dari tiga fungsi hakiki pemerintah, disamping fungsi pemberdayaan dan pembangunan.

Pendapat Boediono (2013:60), bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Dari pengertian di atas tersirat bahwa suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi pelayanan di satu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan di pihak lainnya. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat, maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pada masyarakat.

Menurut Kurniawan dalam Sinambela (2016:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan atau ditetapkan.

Pelayanan juga merupakan salah satu ujung lombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari

bentuk pelayanan yang diberikan tercermin dari kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu Kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Kotler dalam Hendro dan Syamswana (2017) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

b. Pengertian Kualitas

Kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu tingkat baik buruk sesuatu. Adapun pengertian atau makna atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan definisi-definisi yang berbeda pula.

Kualitas dapat diartikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan definisi ini, kualitas adalah hubungan antara produk dan pelayanan atau jasa yang diberikan kepada konsumen dapat memenuhi kepuasan konsumen.

Menurut Morgan dan Murgatroyd dalam (Mukarom dan Laksana, 2015:105) kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifkasinya. Bila persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi artinya kualitas

sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik".

Groetsh dan Davis dalam (Hardiyansyah, 2018:49) mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Ibrahim dalam (Hardiyansyah, 2018:55), Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan. Dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas.

c. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Dalam istilah perusahaan, kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan suatu perusahaan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas pelayanan yang

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

memuaskan. Kualitas pelayanan merupakan keunggulan dari suatu jasa yang diharapkan oleh pengguna untuk memenuhi kebutuhan para pengguna jasa tersebut.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Jasa akan diterima oleh konsumen apabila sesuai dengan yang diharapkan. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen.

Berdasarkan definisi para ahli diatas, bahwa kualitas pelayanan yaitu pemenuhan kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat keunggulan dari produk dan jasa yang sesuai dengan harapan sehingga dapat memenuhi keinginan para konsumen.

Sampara dalam (Hardiyansyah, 2018:49) “mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik”.

Sedangkan Goetsch dan Davis dalam (Hardiyansyah, 2018:49) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman (1999) menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan

pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang bersangkutan. Kalau ini dilakukan paling tidak organisasi atau instansi yang bersangkutan sudah punya "Concern" pada pelanggannya. Pada akhirnya, bisa jadi berusaha maksimal untuk memenuhi kepuasan pelanggan yang dilayani.

Teori menurut Parasurman, Zeithaml, Berry (dalam Pasolong, 2017:155) tentang Kualitas Pelayanan yaitu:

1. Berwujud (Tangibles), kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Kehandalan (Reliability), kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Ketanggapan (Responsiveness), kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Jaminan (Assurance), kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Empati (Empathy), sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Teori menurut Tjiptono dalam (Hardiyansyah, 2018:55) ciri-ciri atau atribut yang menentukan kualitas pelayanan publik, antara lain adalah:

a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan proses.
b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer.

e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

2. Perpustakaan Sekolah

a. Pengertian Perpustakaan Sekolah

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dalam (Haryanto, 2018:2) bahwa perpustakaan dari kata dasar pustaka yang artinya kitab atau buku. Perpustakaan memiliki tempat, gedung, ruang yang disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku dan sebagainya.

Adapun pengertian lebih luasnya perpustakaan adalah salah satu unit kerja yang berupa tempat untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, dan mengatur koleksi bahan pustaka secara sistematis untuk digunakan oleh pemakai sebagai sumber informasi sekaligus sebagai saran belajar yang menyenangkan.

Menurut Yustina Sri Hartati Perpustakaan adalah institusi yang menyediakan bahan pustaka dan informasi untuk kepentingan pembelajaran, penelitian, dan pengembangan masyarakat, dengan cara mengumpulkan, mengelola, dan menyediakan akses terhadap berbagai sumber informasi.

Perpustakaan sekolah merupakan salah satu sarana dan fasilitas penyelenggaraan pendidikan, sehingga setiap sekolah semestinya memiliki perpustakaan yang memadai. Perpustakaan sekolah merupakan komponen pendidikan yang penting. Tetapi karena

berbagai alasan kenyataannya belum setiap sekolah mampu menyediakan perpustkaan sebagaimana diharapkan.

b. Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka dan atau sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan. Layanan perpustakaan adalah kegiatan yang dilakukan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Layanan ini dapat berupa layanan teknis dan layanan pengguna.

c. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan

Jenis layanan perpustakaan dapat dibagi menjadi layanan teknis dan layanan pemustaka.

1) Layanan Teknis

a) Pengadaan koleksi, seperti pembelian, peminjaman, titipan, tukar-menukar, hadiah, dan hibah.

b) Pengolahan koleksi, seperti pengecekan faktur pembelian dan bukti kedatangan.

c) Preservasi dan konservasi, seperti pemeriksaan koleksi secara rutin, membersihkan debu, dan mengatur cahaya dan udara.

d) Tandon, layanan cadangan koleksi perpustakaan.

2) Layanan Pemustaka

a) Layanan sirkulasi, layanan membaca di tempat, meminjam, dan mengembalikan bahan pustaka.

b) Layanan referensi, layanan bantuan untuk menemukan informasi yang dicari.

c) Layanan bimbingan pemustaka, layanan edukasi kepada pemustaka tentang cara memanfaatkan berbagai macam informasi di perpustakaan.

d) Layanan penelusuran literatur, layanan untuk mencari data di perpustakaan

e) Layanan pemesanan koleksi terpinjam, layanan untuk memesan koleksi yang sedang dipinjam oleh pengguna lain.

f) Layanan silang layanan, layanan kerja sama dengan perpustakaan lain dalam hal pemberian jasa informasi dan peminjaman fasilitas.

g) Layanan penyediaan dokumen, layanan untuk menyediakan dokumen yang dibutuhkan baik berupa soft file ataupun hard file.

d. Unsur Layanan Perpustakaan

Kegiatan layanan perpustakaan mempunyai beberapa unsur yang terkait satu dengan yang lain supaya kegiatan tersebut dapat berjalan dengan lancar. Adapun unsur layanan perpustakaan adalah:

1) Staf Perpustakaan/Pustakaan Pustakawan adalah tenaga kerja bidang perpustakaan yang telah memiliki pendidikan ilmu manajemen perpustakaan, baik melalui pendidikan, kursus, seminar,maupun kegiatan sekolah formal. Kegiatan layanan dilakukan oleh staf perpustakaan/pustakawan. Pengguna

menginginkan mendapatkan layanan yang baik. Disamping itu diperlukan juga jumlah staf perpustakaan yang memadai, sehingga kegiatan layanan berjalan dengan lancar.

2) Koleksi/Bahan Pustaka Bahan pustaka adalah semua hal yang mengandung informasi dan disimpan-sajikan oleh perpustakaan. Koleksi yang disajikan kepada pengguna meliputi seluruh koleksi yang ada diperpustakaan maupun diluar perpustakaan, dimana perpustakaan berkemampuan untuk mengakses sumber informasi tersebut.
3) Sarana dan Prasarana Sarana merupakan ruangan, rak buku, meja layanan, meja dan kursi baca, telepon, mesin fotokopi, mesin cetak, komputer, serta peralatan lain yang diperlukan. Jenis dan jumlah sarana yang dibutuhkan untuk layanan perpustakaan tergantung jenis layanan yang disediakan.
4) Pemustaka/Pengguna Maksud dari pengguna adalah pengguna fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan, baik koleksi maupun buku.
5) Karakteristik pengguna yang dilayani perlu diketahui sehingga perpustakaan dapat memperoleh gambaran tentang kebutuhan informasinya. Semua pengguna, tanpa kecuali menghendaki untuk dilayani dengan baik. Dengan demikian, kepuasan pengguna merupakan target utama yang harus dicapai dalam layanan perpustakaan.

Dari unsur unsur perpustakaan diatas, semuanya merupakan bagian yang sangat penting. Perpustakaan tidak akan berjalan berdasarkan hal yang semestinya apabila salah satu unsur tersebut tidak dipenuhi.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah bagian dari suatu alur pemikiran seseorang terhadap apa yang sedang dipahami untuk dijadikan sebagai acuan dalam memecahkan masalah yang sedang diteliti secara logis dan sistematis. Sesuai dengan observasi yang peneliti lakukan tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah Pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Agar peneliti tidak melebar dari pembahasan maka dibuat kerangka pemikiran yang digunakan sebagai landasan atau acuan dalam pemikiran ini. Penelitian ini dijelaskan menggunakan teori yang dikemukakan menurut Teori Parasurman, Zeithaml, Berry (dalam Pasalong, 2017:155) tentang Kualitas Pelayanan, yaitu:

1. Berwujud (*Tangibles*)
2. Kehandalan (*Reliability*)
3. Ketanggapan (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Emphaty*)

Berdasarkan hal tersebut, dapat diajukan kerangka pemikiran sebagai berikut.

Gambar 2. 1

Kerangka Pemikiran

