

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan disebutkan bahwa 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. Era digital yang semakin canggih dapat menciptakan peluang bagi perpustakaan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sehingga mampu meningkatkan minat baca masyarakat dan minat dalam mencari informasi di perpustakaan. Dengan adanya perpustakaan, masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya yang banyak dalam mencari informasi.

Pada dasarnya, seluruh masyarakat menginginkan kualitas pelayanan yang baik dari penyelenggara pelayanan publik khususnya di bidang perpustakaan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2018) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik layanan yang diberikan sehingga dapat mewujudkan harapan pelanggan. Citra kualitas pelayanan bukan berdasar pada persepsi penyelenggara pelayanan publik, melainkan berdasar pada persepsi masyarakat. Pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila dilakukan dengan cepat, sesuai prosedur, dan tidak terdapat kesalahan. Pegawai pemerintah yang memberikan pelayanan buruk dapat menciptakan kesan yang buruk pula kepada masyarakat. Pada penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Ayu Tri Pungkiwati (2018) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat” menjelaskan bahwa kualitas

pelayanan sangat penting dan berfokus pada kepuasan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan perlu memperhatikan perubahan sikap dan perilaku masyarakat untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan masyarakat. Oleh sebab itu, para pegawai harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan guna memenuhi tingkat kepuasan masyarakat.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, perlu adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik. Berbagai permasalahan terkait SDM dapat ditunjukkan dengan adanya kinerja pegawai yang kurang optimal. Menurut Mangkunegara (2018) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang diraih seseorang dalam menjalankan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

. Pegawai berperan sangat penting karena masyarakat menganggap kinerja pegawai sebagai citra dari suatu instansi. Dari sudut pandang penyelenggara pelayanan publik, pegawai harus bekerja sesuai aturan sehingga pegawai tidak dapat melayani permintaan masyarakat yang tidak sesuai dengan aturan tersebut.

Selain kualitas pelayanan dan kinerja pegawai, fasilitas yang tersedia di perpustakaan juga berkaitan erat dengan tingkat kepuasan masyarakat. Menurut Tjiptono dan Chandra (2020) fasilitas merupakan bentuk fisik baik berupa eksterior dan interior yang tersedia di suatu perusahaan untuk membangun keamanan dan kenyamanan pelanggan. Fasilitas yang lengkap, aman, dan nyaman dapat menunjang pemanfaatan perpustakaan yang optimal serta memiliki daya pikat tersendiri bagi masyarakat yang mengunjungi perpustakaan. Kualitas pelayanan yang baik, kinerja pegawai yang optimal, dan fasilitas yang memadai dapat menciptakan kepuasan bagi masyarakat

sehingga masyarakat akan kembali mengunjungi perpustakaan dan menyarankan orang lain untuk mengunjungi perpustakaan. Menurut Lupiyoadi (2018) kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang diperoleh dengan keinginannya. Terciptanya kepuasan masyarakat disebabkan oleh persepsi masyarakat terhadap layanan yang sesuai atau bahkan lebih dari ekspektasinya.

Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah (Dispussipda) Kota Malang adalah perangkat daerah yang menjalankan pemerintahan di bidang perpustakaan dan kearsipan. Berdasarkan informasi yang dikutip dari <https://dispussipda.malangkota.go.id/> Dispussipda Kota Malang menggelar *soft launching* Titik Baca dimana ditempatkan sebuah *QR Code* yang bisa diakses oleh siapa saja melalui ponsel yang mereka miliki. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan minat baca masyarakat dan memudahkan masyarakat dalam mengakses koleksi buku digital yang disediakan Dispussipda Kota Malang secara gratis. Pesatnya perkembangan teknologi dan informasi mengharuskan perpustakaan untuk mencukupi kebutuhan masyarakat akan informasi. Perpustakaan berupaya menyediakan informasi yang lengkap dan mudah didapatkan masyarakat sebab hingga kini masyarakat menjadikan perpustakaan sebagai pilihan utama untuk mendapatkan informasi secara langsung. Selain menyediakan informasi, perpustakaan juga dapat meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis berminat untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang Tahun 2022)”**.

B. Perumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dispussipda Kota Malang?
2. Apakah kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dispussipda Kota Malang?
3. Manakah diantara variabel kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan fasilitas yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat di Dispussipda Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dispussipda Kota Malang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dispussipda Kota Malang.
3. Untuk mengetahui variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat di Dispussipda Kota Malang.

D. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teori

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dan pengetahuan tentang bagaimana kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan fasilitas yang dapat menciptakan kepuasan bagi masyarakat.
- b. Bagi Universitas, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan bahan evaluasi bagi peneliti yang melakukan penelitian dengan topik sejenis.
- c. Bagi Instansi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran dan masukan dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat.