

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan merupakan sebuah lembaga yang didirikan untuk menyediakan jasa berupa layanan informasi bagi masyarakat yang menggunakan perpustakaan tersebut. Perpustakaan adalah wujud organisasi yang didalamnya terdapat proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan pada sebuah unit kerja dengan tujuan untuk mengumpulkan, menyimpan dan memelihara berbagai koleksi bahan pustaka yang dikelola secara sistematis menggunakan metode tertentu dengan melibatkan sumber daya manusia sehingga dapat dimanfaatkan sebagai sumber informasi (Ibrahim, 2014). Perpustakaan menurut Sulistyio Basuki adalah suatu bangunan atau ruangan yang berfungsi untuk tempat menyimpan koleksi buku dan berbagai koleksi terbitan lainnya yang disusun dengan cara tertentu sehingga dapat digunakan oleh para pembaca, namun bukan untuk dijual (Yenianti, 2021). Selanjutnya dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan pasal 1 ayat 1 dijelaskan bahwa Perpustakaan merupakan institusi yang mengelola koleksi berupa karya tulis, karya tulis cetak, dan karya rekaman yang dikelola secara profesional dan sistematis dengan metode yang baku untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, informasi, pelestarian serta rekreasi bagi para pemustaka (Wahyuningsih et al, 2021).

Dalam penyelenggaraannya, perpustakaan memiliki beberapa fungsi (Priyono, 2020) diantaranya: (1) Fungsi administratif, dimana perpustakaan berfungsi dalam menyimpan dan mengelola berbagai informasi atau bahan pustaka melalui berbagai kegiatan seperti pencatatan, pengolahan, pemrosesan bahan pustaka, dan kegiatan layanan sirkulasi; (2) Fungsi penelitian, fungsi ini berfokus pada peran perpustakaan sebagai media atau sarana yang dapat menunjang kegiatan penelitian dimana perpustakaan perlu menyediakan berbagai informasi dan sumber rujukan yang dapat digunakan untuk kegiatan penelitian; (3) Fungsi informatif, dimana perpustakaan menyediakan informasi di berbagai macam bidang ilmu pengetahuan yang mana informasi tersebut sudah pasti berkualitas, akurat, dan

mengikuti perkembangan zaman; (4) Fungsi pendidikan, perpustakaan sebagai sarana yang menyediakan sumber informasi berupa ilmu pengetahuan yang dapat digunakan untuk menunjang pendidikan; (5) Fungsi rekreasi, perpustakaan sebagai wadah bagi pemustaka untuk memanfaatkan waktu luang mereka dengan melakukan aktivitas membaca; (6) Fungsi kebudayaan, perpustakaan menyediakan ragam informasi baik secara tercetak atau digital yang dapat dimanfaatkan untuk menumbuhkan budaya membaca di masyarakat. Perpustakaan memiliki peran dan fungsinya yang disesuaikan dengan jangkauan pengguna dan jenis perpustakaan tersebut.

Perpustakaan sendiri memiliki beberapa pembagian layanan bagi pengguna perpustakaan berdasarkan jenis perpustakaan. Pada pelaksanaannya, perpustakaan dibagi dalam beberapa jenis diantaranya: perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan khusus, perpustakaan perguruan tinggi, dan perpustakaan lainnya (Prastowo, 2018). Adanya jenis perpustakaan tersebut maka secara otomatis akan berpengaruh pada jenis koleksi, layanan, dan pengguna perpustakaan tersebut (Aisyah & Santoso, 2021). Berdasarkan fungsi perpustakaan sebagai penunjang kegiatan penelitian, sangat berkaitan dengan keberadaan perpustakaan khusus di suatu lembaga atau institusi tertentu.

Tercantum dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang dibangun untuk melayani pemustaka secara terbatas di lingkungan lembaga pemerintahan, lembaga masyarakat, lembaga pendidikan keagamaan, rumah ibadah, dan organisasi lain. Didirikannya perpustakaan khusus memiliki tujuan untuk mendukung jalannya visi misi dan tujuan dari suatu lembaga atau organisasi tertentu yang memiliki fungsi sebagai sumber pusat informasi di bidang tertentu yang berkaitan dengan kegiatan penelitian dan pengembangan di lembaga tersebut (Hermadilla & Salim, 2017). Surachman mengemukakan bahwa keberadaan perpustakaan bertujuan untuk mendukung visi dan misi suatu lembaga tertentu sebagai pusat sumber informasi terutama dalam kegiatan penelitian dan pengembangan suatu lembaga (Saputro & Amir, 2018). Perpustakaan khusus memiliki tugas pokok yaitu melakukan kegiatan

pengumpulan dan pengadaan, pengolahan, penyimpanan, dan pendayagunaan bahan perpustakaan di bidang ilmu pengetahuan tertentu untuk memenuhi misi lembaga yang harus diemban dalam mendukung organisasi induknya dan masyarakat yang berminat mengkaji atau mempelajari disiplin ilmu yang menjadi misi perpustakaan (Masiani, 2015). Perpustakaan khusus berbeda dengan perpustakaan pada umumnya, dimana perpustakaan tersebut memiliki ciri-ciri berupa: koleksi di perpustakaan khusus biasanya diutamakan untuk memenuhi kebutuhan dari organisasi induk yang menaunginya, perpustakaan khusus berada dibawah organisasi induk, pengguna perpustakaan biasanya terbatas yaitu hanya sebatas pada anggota atau staf yang berada di lingkungan organisasi tersebut dan juga beberapa anggota asosiasi lainnya yang berada di dalam organisasi induk tersebut, perpustakaan khusus memiliki subjek di bidang tertentu yang berkaitan dengan jenis atau bidang kegiatan di organisasi induk tersebut (Tambunan K, 2013). Perpustakaan khusus sangat identik dengan hal-hal yang sifatnya “terbatas” dan “eksklusif” dalam koleksi yang dimiliki dan pengguna yang dilayani (Sembiring & Wijayanti, 2020). Keberadaan perpustakaan khusus di suatu lembaga atau instansi memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung tercapainya tujuan dari suatu lembaga, terutama perpustakaan berperan sebagai sarana kegiatan penelitian dan pengembangan di lembaga atau organisasi induk tersebut. Pengelolaan perpustakaan khusus secara prinsip hampir serupa dengan pengelolaan perpustakaan umum, namun dari segi karakteristik dan juga unsur penunjang dari perpustakaan khusus membuat pengelolaan perpustakaan khusus memiliki sisi lain yang harus diperhatikan pengelola dimana hal ini sangat mungkin tidak ditemukan di perpustakaan jenis lainnya (Eviendrita, 2020).

Di Indonesia, perpustakaan khusus sudah banyak didirikan di beberapa lembaga atau instansi baik milik pemerintah atau milik swasta. Berdasarkan data Perpustakaan Nasional tahun 2024 saat ini di Indonesia sudah ada sekitar 5.325 perpustakaan khusus yang didirikan di berbagai jenis lembaga atau instansi. Perpustakaan khusus di Indonesia pada dasarnya didirikan karena adanya kebutuhan dari lembaga atau organisasi untuk memenuhi dan mengelola informasi untuk mendukung jalannya program kegiatan di lembaga tersebut. Keberadaan

perpustakaan khusus dapat kita jumpai di berbagai jenis lembaga, salah satunya di lembaga kesehatan seperti rumah sakit. Berdasarkan data dari Perpustakaan Nasional tahun 2024 setidaknya terdapat 211 perpustakaan rumah sakit yang tersebar di seluruh Indonesia. Perpustakaan rumah sakit merupakan salah satu jenis perpustakaan khusus yang memiliki layanan khusus terkait informasi di bidang kesehatan.

Sulistyo Basuki mengemukakan bahwa perpustakaan rumah sakit merupakan perpustakaan yang berada di rumah sakit dimana perpustakaan tersebut memiliki koleksi yang dapat digunakan untuk staf medis seperti para dokter dan perawat untuk pasien. Dalam penyelenggaraannya, perpustakaan rumah sakit memberi fasilitas bagi pengguna yang berada di ruang lingkup rumah sakit agar dapat memanfaatkan berbagai koleksi yang ada di perpustakaan rumah sakit sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Perpustakaan rumah sakit sebagai perpustakaan khusus memiliki beberapa ciri-ciri diantaranya (Persia & Rohmiyati, 2013):

- 1) Perpustakaan rumah sakit memiliki koleksi bahan pustaka yang fokus di bidang kesehatan atau disiplin ilmu bidang kesehatan.
- 2) Keanggotaan perpustakaan biasanya hanya sebatas pengguna yang berada di lingkungan rumah sakit.
- 3) Perpustakaan rumah sakit merupakan pusat sumber informasi yang menitikberatkan pada fungsi informasi yang berhubungan dengan rumah sakit dan informasi yang berhubungan dengan ilmu pengetahuan di bidang kesehatan.
- 4) Perpustakaan rumah sakit memberikan layanannya pada pengguna tertentu, khususnya pengguna dari kalangan tenaga medis, mahasiswa kedokteran, pasien, dll.

Perlu diketahui bahwasannya keberadaan perpustakaan rumah sakit sangat penting untuk menyediakan dan menyebarluaskan informasi terkini kepada pengguna layanan perpustakaan khususnya di bidang kesehatan. Perpustakaan rumah sakit sendiri menjadi salah satu pusat sumber informasi yang tugasnya menyimpan dan menyajikan informasi medis bagi pengguna dari kalangan dokter,

paramedis, spesialis, dosen, mahasiswa kedokteran dan tenaga kesehatan lainnya guna memenuhi kebutuhan informasinya untuk melayani pasien (Nasibi et al, 2019). Perpustakaan rumah sakit melayani para profesional kesehatan dan mahasiswa di bidang kesehatan dimana mereka terlibat dalam tujuan ganda yaitu menyediakan sumber daya pembelajaran bagi siswa dan sumber daya khusus untuk membantu profesional kesehatan dalam membuat keputusan yang baik dalam praktik klinis mereka (Anyaku, 2015). Adanya perkembangan informasi yang cepat dalam berbagai bidang ilmu, jumlah informasi kesehatan kini terus meningkat. Keberadaan perpustakaan sebagai pusat pengumpulan dan penyebaran informasi kesehatan di rumah sakit tentunya sudah menjadi kebutuhan utama bagi penggunanya. Perpustakaan rumah sakit memiliki peran dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi tenaga medis, hal ini dikarenakan keputusan medis tidak hanya didasari pada pengetahuan tenaga medis sebelumnya, melainkan mereka perlu merujuk pada literatur medis. Mengingat tingginya volume pekerjaan, para tenaga medis dan staff seringkali tidak memiliki waktu untuk memilih strategi yang tepat dalam mencari dan menemukan informasi yang relevan, maka dari itu mereka tentunya memerlukan suatu tempat untuk memperoleh informasi, terlebih dalam proses pemenuhan kebutuhan informasi medis setidaknya para tenaga medis memerlukan lebih dari satu sumber informasi dalam pencarian informasi (Saber et al, 2020).

Pada penyelenggaraan perpustakaan rumah sakit, untuk mencapai tujuan, visi dan misi di perpustakaan maka perpustakaan tersebut perlu memperhatikan berbagai aspek yang ada pada perpustakaan, salah satunya adalah pelayanan. Aspek pelayanan di perpustakaan merupakan salah satu faktor yang sangat penting karena dalam ruang lingkup perpustakaan pelayanan bagaikan ujung tombak perpustakaan. Darmono mengemukakan tentang hakikat layanan perpustakaan diantaranya: (1) berbagai bentuk informasi yang diperlukan pemustaka, baik informasi yang dimanfaatkan di perpustakaan atau dibawa pulang dan dimanfaatkan diluar perpustakaan; (2) pemanfaatan fasilitas penelusuran informasi yang disediakan perpustakaan yang merujuk pada sebuah informasi (Yuliana & Mardiyana, 2021). Kegiatan layanan di perpustakaan merupakan salah satu kegiatan teknis yang

dilakukan secara langsung oleh pustakawan, dimana pustakawan memiliki misi utama untuk menjamin setiap jenis sumber informasi perpustakaan dapat dengan mudah diakses secara efektif dan efisien, sehingga memungkinkan pemustaka mendapatkan informasi terkait pengetahuan, ide-ide dan berbagai pandangan dalam kehidupannya (Ibrahim, 2014). Terdapat beberapa jenis layanan yang dimiliki perpustakaan pada umumnya seperti layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan ruang baca, layanan audiovisual, dan lain-lain. Adapun untuk layanan perpustakaan khusus sendiri tercantum dalam Peraturan Perpustakaan Nasional Nomor 7 Tahun 2022 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus, perpustakaan khusus di lembaga pemerintahan paling sedikit memiliki jenis layanan diantaranya layanan sirkulasi, layanan membaca di tempat, dan layanan sirkulasi. Dari hasil pemaparan terkait layanan, maka pelayanan yang diberikan perpustakaan rumah sakit harus sesuai dengan harapan dan informasi kebutuhan bagi pengguna dari kalangan dokter dan paramedis.

Perpustakaan Rumah Sakit Mata Cicendo merupakan salah satu perpustakaan khusus yang beroperasi di lembaga kesehatan yaitu Rumah Sakit. Perpustakaan Rumah Sakit Mata Cicendo melayani pemustaka dengan latar belakang tenaga medis seperti dokter, tenaga kesehatan meliputi perawat, apoteker, dan sebagainya, staff rumah sakit serta mahasiswa. Perpustakaan Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo memiliki beberapa jenis layanan diantaranya: (1) layanan sirkulasi, yaitu layanan peminjaman dan pengembalian buku; (2) layanan referensi, yaitu layanan bagi pemustaka dengan memberi informasi terkait koleksi referensi yang dibutuhkan, menerima pertanyaan dari pemustaka dan kemudian pustakawan akan menjawab menggunakan koleksi referensi, serta memberi arahan terkait cara menemukan koleksi referensi dan informasi lainnya yang dibutuhkan pemustaka; (3) layanan penelusuran informasi, Perpustakaan RSM Cicendo memiliki fasilitas *online public access catalog* (OPAC) yang dapat diakses melalui komputer secara *online* untuk memudahkan pengguna dalam menemukan informasi terkait koleksi yang ada di perpustakaan; dan (4) layanan repositori. Pada kegiatan pelayanannya, layanan referensi menjadi salah satu layanan yang paling sering diakses oleh pemustaka untuk memenuhi kebutuhan

informasi mereka dalam menunjang kebutuhan literatur medis dan kegiatan penelitian.



Gambar 1. Ruang koleksi dan ruang baca di Perpustakaan RSM Cicendo

(Sumber: perpustakaanrsmcicendo.com)

Perpustakaan Rumah Sakit Mata Cicendo memiliki koleksi berupa *material sciences* yang fokus di bidang kesehatan terutama kesehatan mata hingga koleksi fiksi baik dalam bentuk tercetak atau digital mencakup CD-ROM, CD, VCD, dan DVD. Perpustakaan Rumah Sakit Mata Cicendo memiliki jumlah koleksi sekitar 7000 lebih judul, sedangkan total item koleksi di perpustakaan secara keseluruhan berjumlah 8000 lebih dimana setiap tahunnya perpustakaan rutin mengadakan kegiatan pengembangan koleksi sesuai dengan kebutuhan pemustaka dengan jumlah anggaran yang sudah ditetapkan oleh pihak rumah sakit. Untuk lebih detailnya terkait jumlah dan jenis koleksi di Perpustakaan Rumah Sakit Mata Cicendo terdiri dari:

Tabel 1. Data Koleksi Perpustakaan RSM Cicendo Tahun 2023

No	Jenis Koleksi	Jumlah
1	Teks	7292
2	Koleksi Elektronik	331
3	Manuskrip	110
4	CD-ROM	50

5	Digital Versatile Disc	35
6	Multimedia	4
7	Kartografi	1

(Sumber: *Library Management System* Perpustakaan PMN RS Mata Cicendo)

Beberapa koleksi tersebut dapat dipinjam oleh pemustaka yang menjadi anggota perpustakaan atau non-anggota perpustakaan. Jika dilihat secara keseluruhan, koleksi di perpustakaan sudah terorganisir dengan baik dilengkapi dengan nomor klasifikasi menggunakan sistem klasifikasi DDC. Untuk memudahkan pengguna dalam mengakses koleksi, Perpustakaan RSM Cicendo memiliki layanan penelusuran informasi dengan menyediakan *online public access catalog* (OPAC) yang dapat diakses secara daring atau menggunakan computer di perpustakaan oleh pemustaka untuk mengetahui keberadaan koleksi di perpustakaan.



Gambar 2. Ruang akses internet dan komputer di Perpustakaan RSM Cicendo

(Sumber: perpustakaanrsmcicendo.com)

Operasional layanan Perpustakaan RSM Cicendo dibuka setiap hari senin hingga jum'at dengan jam operasional mulai pukul 07.00 WIB hingga pukul 15.00 WIB. Saat ini, Perpustakaan RSM Cicendo memiliki satu pustakawan dan satu staf perpustakaan yang bertugas melayani pemustaka.

Bella Milati Kamila, 2024

EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL+™ (STUDI EVALUATIF DI PERPUSTAKAAN PUSAT MATA NASIONAL RUMAH SAKIT MATA CICENDO)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan terbagi menjadi dua jenis, yaitu anggota Perpustakaan RSM dan pemustaka non-anggota Perpustakaan RSM. Pemustaka yang memiliki status anggota perpustakaan biasanya merupakan civitas hospitalia Rumah Sakit Mata Cicendo, sedangkan untuk non-anggota merupakan pemustaka yang berasal dari kalangan non-civitas hospitalia seperti mahasiswa yang sedang menjalani koas atau mahasiswa magang lainnya.

Pada kegiatan pelayanannya, perpustakaan dan pustakawan sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memberi layanan terbaik mereka guna memenuhi kepuasan pemustaka. Pelayanan Perpustakaan RSM Cicendo sendiri masih terdapat beberapa permasalahan terkait layanan diantaranya seperti perlunya bimbingan pemustaka, kurangnya koleksi terbaru, fasilitas dalam ruangan, kurangnya kunjungan fisik perpustakaan dan lain-lain.

Guna mengoptimalkan layanan perpustakaan, perlu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo dengan melakukan kegiatan evaluasi untuk mengetahui sejauh mana persepsi pemustaka terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Karena pada dasarnya kepuasan pengguna akan tercapai apabila persepsi mereka terhadap kualitas layanan jasa yang diberikan perpustakaan sama atau melebihi harapan terhadap kualitas layanan perpustakaan (Rahayuningsih, 2015).

Evaluasi kualitas pelayanan perpustakaan memiliki tujuan dalam memberikan masukan supaya perpustakaan dapat memperbaiki suatu layanan tertentu dan mencapai kualitas layanan yang lebih baik (Dawilis, 2022). Untuk mengenali harapan pemustaka dan mengetahui tingkat kepuasan mereka, maka perpustakaan perlu mengukur kualitas layanan mereka supaya dapat mengetahui dan meningkatkan kualitas layanannya. Terlebih dalam mendukung jalannya perpustakaan khusus maka diperlukan sumber daya manusia yang mumpuni, kompeten di bidang perpustakaan, dan pengelolaan informasi sehingga dapat mengelola serta menyajikan informasi terbaru, relevan dan sesuai kebutuhan pemustaka (Djaenudin & Trianggoro, 2020). Meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan dapat memainkan peran penting dalam mewujudkan

tujuan rumah sakit dalam kaitannya dengan perawatan, pendidikan, peningkatan kinerja dan keselamatan pasien serta mendukung jalannya kegiatan penelitian dan pengembangan kesehatan masyarakat (Sis et al, 2019). Selain itu, menurut Geda F (2021) dalam artikel penelitiannya yang berjudul “*The Roles of Medical Library in Information Seeking Behavior of Health Care Professionals: A Review of the Literature*”, mengatakan bahwa dalam memenuhi kebutuhan informasi para profesional kesehatan maka perpustakaan medis perlu memperhatikan kualitas layanan perpustakaan dengan memprioritaskan aspek infrastruktur perpustakaan diantaranya fasilitas fisik, koleksi, dan teknologi informasi.

Untuk mengukur kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan persepsi pemustaka, metode yang dapat digunakan oleh perpustakaan untuk mengevaluasi layanan adalah metode LibQUAL+™. Metode LibQUAL+™ adalah metode pengukuran yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka, mengacu pada Rahayuningsih (2015) metode LibQUAL+™ mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan 3 (tiga) dimensi meliputi kompetensi dan cara kerja pustakawan (*affect of service*), kualitas koleksi dan akses informasi (*information control*), dan sarana prasarana di perpustakaan (*library as place*).

Terdapat beberapa penelitian terdahulu terkait pengukuran kualitas layanan di perpustakaan rumah sakit, perpustakaan medis, atau layanan yang berkaitan dengan medis. Penelitian pertama berjudul “*Service Quality Assesment of Hospital Libraries: a LibQUAL+ Survey*” dimana penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan rumah sakit bernama *Shahid Bahesti University of Medical Science* berdasarkan persepsi pengguna perpustakaan menggunakan metode LibQUAL. Hasil penelitian menunjukkan keseluruhan aspek layanan sudah memenuhi harapan minimum pemustaka, namun belum dapat memenuhi harapan yang diinginkan. Kualitas dan akses informasi serta sarana prasarana perpustakaan menjadi menjadi dimensi yang mandapatkan penilaian cukup rendah. Fasilitas yang layak dan kemudahan akses informasi perlu

ditingkatkan untuk memenuhi tingkat kebutuhan pengguna dari kalangan komunitas medis (Nasibi et al, 2019).

Penelitian selanjutnya berjudul “*Evaluating the Quality of Health Information Services in Public Librerie: an Experience from Iran*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan informasi kesehatan di Perpustakaan Umum Hamadan berdasarkan model LibQUAL. Hasil penelitian menunjukkan aspek kualitas informasi memiliki harapan ideal yang sangat tinggi, nilai persepsi tertinggi terdapat pada aspek sumber daya manusia dan kualitas informasi, adapun layanan pendidikan pemustaka mendapatkan nilai rata-rata. Seluruh dimensi memiliki kesenjangan SG, namun nilai AG “cukup puas” hanya terlihat pada aspek layanan pendidikan pemustaka (Khorram et al, 2021).

Penelitian lainnya berjudul “*Analisis Kepuasan Civitas Akademika terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta*”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan perpustakaan menggunakan pedoman Servqual sebagai bentuk dukungan terhadap *academic healt system* (AHS) dengan memperhatikan layanan dari aspek fasilitas dan sumber informasi yang memadai. Hasil penelitian menunjukkan layanan penitipan barang menjadi kualitas layanan yang tidak memuaskan, sedangkan layanan yang paling memuaskan terdapat pada penempatan buku yang sesuai dengan label pada rak (Sukirno, S., & Purwandari, A., 2019).

Berdasarkan hasil penelusuran, peneliti belum menemukan penelitian terdahulu yang membahas terkait pengukuran kualitas layanan perpustakaan rumah sakit di Indonesia yang merujuk pada dimensi LibQUAL+™. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai kualitas layanan perpustakaan di Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo. Hal ini dikarenakan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo merupakan salah satu rumah sakit di Indonesia yang menyediakan fasilitas berupa ruang perpustakaan yang dikelola oleh pustakawan serta memiliki sarana prasarana yang memadai guna mendukung kegiatan

pengembangan informasi dan ilmu pengetahuan kesehatan di lingkungan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo.

Penggunaan metode LibQUAL+™ dapat dilakukan untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan rumah sakit. Terlebih hingga saat ini di Perpustakaan RSM Cicendo belum melakukan kegiatan evaluasi berdasarkan sudut pandang pemustaka. Melalui hasil pemaparan latar belakang, peneliti mengangkat penelitian terkait evaluasi kualitas layanan di Perpustakaan RSM Cicendo dengan judul **“Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo”**. Evaluasi kualitas layanan diperlukan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka dengan melihat 3 aspek dimensi pada model LibQUAL yaitu *affect of service*, *information control*, dan *library as place*.

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang terkait masalah maka peneliti merumuskan rumusan masalah menjadi dua bentuk rumusan yaitu rumusan masalah yang bersifat umum dan rumusan masalah yang bersifat khusus sebagai berikut:

1. Rumusan Masalah Umum

Bagaimana hasil evaluasi kualitas layanan Perpustakaan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo menggunakan metode LibQUAL+™ ?

2. Rumusan Masalah Khusus

- a. Bagaimana hasil analisis dimensi *Affect of Service* dalam layanan Perpustakaan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo ?
- b. Bagaimana hasil analisis dimensi *Information Control* dalam layanan Perpustakaan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo ?
- c. Bagaimana hasil analisis dimensi *Library as Place* dalam layanan Perpustakaan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo ?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan rumusan masalah terdapat dua bentuk tujuan penelitian sebagai berikut:

- a. Tujuan Umum
Mengetahui hasil evaluasi kualitas layanan Perpustakaan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo menggunakan metode LibQUAL+™
- b. Tujuan Khusus
 - a. Mengetahui hasil analisis dimensi *Affect of Service* dalam layanan Perpustakaan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo.
 - b. Mengetahui hasil analisis dimensi *Information Control* dalam layanan Perpustakaan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo.
 - c. Mengetahui hasil analisis dimensi *Library as Place* dalam layanan Perpustakaan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo.

I.4 Manfaat Penelitian

I.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi terhadap layanan Perpustakaan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo berdasarkan sudut pandang pengguna di lingkungan Rumah Sakit baik dari kalangan tenaga medis, tenaga kesehatan, dan staff.

I.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan serta pemahaman bagi mahasiswa terkait penggunaan metode LibQUAL+™ dalam mengevaluasi layanan perpustakaan khusus.

2. Bagi Peneliti

Peneliti dapat memahami terkait pengimplementasian pengetahuan mereka selama proses pembelajaran terutama yang berkaitan dengan layanan

perpustakaan di perpustakaan khusus dengan melihat sudut pandang pemustaka dari kalangan tertentu.

3. Bagi Perpustakaan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo

Memberikan hasil penilaian terkait kualitas layanan Perpustakaan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo berdasarkan persepsi dan harapan pengguna layanan perpustakaan melalui beberapa aspek dimensi dalam metode LibQUAL+™.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat menjadi acuan atau referensi untuk penelitian selanjutnya terkait evaluasi layanan perpustakaan rumah sakit.

I.5. Struktur Organisasi

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian pendahuluan peneliti akan memaparkan latar belakang permasalahan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi skripsi.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab II memaparkan dasar-dasar teori yang berkaitan dengan penelitian sehingga teori yang dipaparkan nantinya akan menjadi pendukung sekaligus penguat penelitian. Selain itu, terdapat kerangka berpikir yang berisi penjelasan singkat mengenai kegiatan penelitian yang masih berbentuk hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III berisikan pemaparan mengenai jenis penelitian dan tahapan-tahapan penelitian yang akan dilakukan. Pada bab III ini akan dipaparkan mengenai desain penelitian, sampel dan populasi penelitian yang digunakan, instrumen penelitian, dan kegiatan tahapan penelitian untuk pengambilan data.

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Bab IV berisikan temuan dan pembahasan hasil penelitian yang sudah dilakukan peneliti, kemudian pada bagian bab V akan dijelaskan mengenai kesimpulan, saran dan rekomendasi penelitian. Di akhir bagian akan disajikan daftar pustaka dan lampiran-lampiran atau dokumentasi penelitian.