

# **Kualitas pelayanan perpustakaan daerah kota Surakarta**

Oleh :

**Sri Tri Susanawati**

**D 0101092**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pembangunan nasional merupakan pembangunan manusia seutuhnya dan pembangunan masyarakat Indonesia seluruhnya. Berbagai program pembangunan yang diselenggarakan oleh pemerintah, baik yang fisik maupun yang bersifat mental pada hakekatnya adalah upaya peningkatan kualitas hidup masyarakat Indonesia. Begitu pula halnya dengan pembangunan di bidang pendidikan sebagai salah satu tujuan nasional bangsa Indonesia yang tercantum dalam Pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa. Untuk mewujudkan tujuan tersebut pemerintah membangun berbagai sarana pendukung pendidikan, dan salah satunya adalah perpustakaan. Sebagaimana diatur dalam UU No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan bahwa perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, sumber informasi dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Perpustakaan juga bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca serta

memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Indonesia telah 63 tahun merdeka tetapi perpustakaan belum menjadi bagian hidup keseharian masyarakat. Maka perlu dikembangkan usaha untuk memajukan institusi perpustakaan dalam menjalankan fungsi utamanya menjadi wahana pembelajaran masyarakat dan demi mempercepat tercapainya tujuan nasional mencerdaskan kehidupan bangsa.

Perpustakaan merupakan salah satu kunci untuk membangun kesadaran literer, disamping lembaga pendidikan formal. Fungsi utama perpustakaan umum adalah untuk membantu orang menjadi melek informasi. Termasuk memberitahu mereka<sup>1</sup> na menemukan informasi dan juga mengembangkan minat baca. Perpustakaan umum membantu orang untuk belajar sepanjang hayat dan memperdalam ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan kebutuhan hidupnya serta dapat mengaplikasikan ilmunya sesuai dengan situasi dan kondisi yang terus berkembang.

Perpustakaan umum merupakan institusi pembinaan minat baca bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa kecuali. Tua, muda, miskin, dan kaya dapat mengakses layanan dan memanfaatkan koleksinya untuk memenuhi kebutuhan sarana baca. Adanya perpustakaan mampu menjembatani antara mahalnya buku dan kebutuhan informasi masyarakat yang terus meningkat. Perpustakaan dapat berperan sebagai fasilitator untuk menyediakan buku - buku koleksi serta informasi yang berkualitas kepada masyarakat dengan biaya relatif lebih murah.

Perpustakaan umum perlu terus berbenah guna mendukung upaya pembinaan minat baca. Harga perpustakaan berkualitas memang mahal. Untuk itu perlu dukungan pemerintah terutama pemerintah daerah untuk mengalokasikan dana yang cukup bagi perkembangan perpustakaan. Dengan dukungan pemerintah ini maka perpustakaan akan mampu berperan dalam pembinaan minat baca.

Perpustakaan umum merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala daerah (bupati atau walikota). Perpustakaan umum tersebut milik pemerintah daerah dan dikelola oleh pemerintah daerah yang bersangkutan. Penyediaan dana perpustakaan umum berasal dari masyarakat melalui APBD yang berasal dari pajak dan retribusi yang harus dikembalikan kepada masyarakat dalam bentuk layanan umum. Selain itu juga berasal dari swadana dan sumbangan donatur. Perpustakaan umum didirikan untuk kepentingan masyarakat maka pemeliharaan, pengembangan dan pemanfaatannya menjadi tanggung jawab masyarakat dan pemerintah daerah setempat .

Perpustakaan merupakan *public service* yang bergerak dibidang layanan dan jasa informasi. Dan sebagai *public service* perpustakaan dituntut untuk menyediakan informasi yang aktual, tepat waktu, berkelanjutan, mudah diakses sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Perpustakaan dinyatakan berhasil jika pengguna jasa perpustakaan merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi dan jika perpustakaan itu sudah dimanfaatkan secara optimal oleh pengguna. Perpustakaan dinyatakan baik jika perpustakaan mempunyai

persyaratan antara lain : (1) koleksi relevan, aktual dan akurat (2) Sumber Daya Manusia yang profesional (3) sistem layanan yang cepat (4) didukung oleh sarana prasarana yang memadai.

Keadaan perpustakaan di Indonesia cukup memprihatinkan. Hal ini dapat dilihat dari faktor internal maupun eksternal. Secara internal sebagian besar perpustakaan hanya berisi buku-buku tua, usang, dan berdebu. Serta sistem pelayanan yang kurang cepat dan kooperatif. Hal ini membuat masyarakat menjadi malas berkunjung ke perpustakaan. Sedangkan faktor eksternal lebih kearah perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat cepat, hal ini berpengaruh pada perubahan perilaku dalam pencarian informasi. Jika dulu orang yang memerlukan informasi harus berkulat di perpustakaan mencari buku, jurnal atau koran sekarang telah beralih ke internet. Dengan demikian perpustakaan dituntut untuk meningkatkan pelayanannya sesuai perkembangan teknologi.

Supriyanto (1997) dalam Beaty Ishani (2005:3) juga mengemukakan bahwa kondisi perpustakaan sekarang pada umumnya ditandai oleh kurang dimanfaatkannya koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan, pelayanan tidak mencapai sasaran secara efektif, persepsi masyarakat yang kurang baik terhadap perpustakaan dan profesi pustakawan, kualitas dan jumlah pustakawan yang masih lemah dan terbatas, minat baca masyarakat yang masih rendah dan diperburuk dengan produksi buku nasional yang masih rendah.

Demikian pula yang terjadi di Perpustakaan Daerah Kota Surakarta sebagai salah satu perpustakaan umum yang bergerak di bidang pelayanan informasi. Perpustakaan Daerah dituntut untuk dapat mencermati, tanggap terhadap kebutuhan serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat penggunanya. Tapi hal tersebut sepertinya belum dilakukan secara optimal oleh Perpustakaan Daerah Kota Surakarta, mengingat banyaknya keluhan-keluhan dari masyarakat mengenai kemampuan aparat dalam proses pelayanan, terbatasnya koleksi buku dan sarana prasarana lainnya. Hal ini sangat berpengaruh terhadap minat masyarakat untuk berkunjung ke perpustakaan. Jumlah pengunjung Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dari tahun ke tahun mengalami penurunan, sebagaimana yang ditunjukkan pada tabel berikut :

***Tabel 1.1***

**Jumlah Pengunjung Perpustakaan Daerah Kota Surakarta**

No	Klasifikasi	2006	2007	2008
1.	Pelajar	5.091	4.209	3.670
2.	Mahasiswa	5.367	5.045	4.859
3.	Pegawai	1.922	1.309	1.077
4.	Umum	2.658	2.650	2.273
<b>Jumlah</b>		15.038	13.213	11.879

Perpustakaan sebagai organisasi publik memiliki aparat-aparat yang bertugas untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat

penggunanya. Pada kenyataannya masih ada masyarakat yang mengeluhkan mengenai pelayanan yang kurang memuaskan. Seperti yang diungkapkan Tiwik dan Danar warga Jagalan berikut ini :

”Waktu mencari buku, di komputer ada tapi pas cari di rak tidak ada. Ketemunya di tumpukan buku di meja baca, padahal buku-buku itu sudah tertumpuk beberapa hari disitu, berarti petugas tidak menatanya setiap hari dong.”(wawancara 16.09.08)

”Dulu pas saya sedang cari-cari buku, pernah menemukan buku agama di rak buku pertanian. Kan tidak pada tempatnya.”(wawancara 12.10.08)

Petugas juga harus bekerja secara profesional dengan memberikan informasi yang dibutuhkan dengan cepat, tepat dan akurat. Hal ini dapat dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang terbatas kualitas ataupun kuantitasnya.

Di Perpustakaan Daerah Kota Surakarta Seksi Pelayanan Pemakai Perpustakaan hanya memiliki 7 orang pegawai, dengan perincian 2 orang pustakawan, 1 orang kepala seksi, 4 orang tenaga administrasi. Jumlah ini masih kurang memadai mengingat harus ada pegawai yang bertugas untuk perpustakaan keliling. Terbatasnya tenaga dan beban kerja perpustakaan yang harus diselesaikan maka jam layanan diatur sesuai jadwal. Untuk hari Senin dan Rabu jam 07.30 – 15.30 WIB, untuk hari Selasa dan Kamis jam 07.30 – 19.30 WIB, hari Jumat jam 07.30 – 11.00 WIB, dan hari Sabtu jam 08.00 – 12.00 WIB. Tapi masih ada keluhan mengenai tidak tepat waktunya petugas perpustakaan seperti yang diungkapkan Indah warga Serengan berikut ini :

“Saya pernah kesini hari selasa habis maghrib tapi perpustakaan ternyata sudah tutup, padahal kan jadwal tutupnya jam setengah delapan” (wawancara 02.08.08)

Masyarakat juga banyak mengeluhkan terbatasnya koleksi buku yang ada dipergustakaan. Terbatasnya koleksi ini menyebabkan orang enggan mendatangi dan memanfaatkan perpustakaan, seperti diungkapkan Dodi warga Gading berikut ini :

“Saya sering kecewa kalau ke perpustakaan mau saya pinjam sering tidak ada, koleksinya hanya buku-buku lama dan itu-itu saja tidak komplit” (wawancara 04.08.08)

Sebuah perpustakaan perlu didukung oleh besarnya koleksi buku-buku yang memadai. Koleksi buku di Perpustakaan Daerah Kota Surakarta meliputi buku fiksi, umum, referensi, koleksi khusus (buku langka/mahal), buku berbahasa asing. Selain itu juga terdapat koleksi jurnal, buletin, majalah dan surat kabar. Perincian jumlah masing-masing jenis koleksi dapat dilihat dalam tabel 1.2

*Tabel 1.2*

**Data Koleksi Bahan Pustaka Perpustakaan**

**Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta**

**s/d Bulan April 2007**

No	Jenis Koleksi	Judul	Eksemplar
1.	Fiksi	1.198	2.921
2.	Umum	11.525	16.915
3.	Referensi	2.099	2.616
4.	Perling	3.140	4.786

5.	Khusus	46	56
6.	Koleksi Bahasa Asing	1856	2335
<b>Jumlah Koleksi</b>		20.864	29.629

Sumber : Seksi Pelayanan Pemakai Perpustakaan Daerah Surakarta, 2008

Dari jenis koleksi tersebut ada yang dapat dipinjam dan ada yang hanya boleh baca di tempat. Jenis koleksi yang dapat dipinjam meliputi; buku fiksi, umum, perling, bahasa asing. Sedangkan jenis koleksi yang hanya boleh baca ditempat meliputi koleksi referensi dan khusus. Masa peminjaman dibedakan menjadi dua, yaitu buku fiksi masa peminjaman selama 7 hari, sedangkan untuk nonfiksi 15 hari.

Koleksi buku di Perpustakaan Daerah Kota Surakarta berasal dari pengadaan buku oleh Pemerintah Kota yang didanai oleh APBD, sumbangan perpustakaan propinsi jawa tengah, perpustakaan nasional dan sumbangan donatur. Pada tahun 2007 Perpustakaan Daerah Kota Surakarta mendapat sumbangan dari kantor perpustakaan propinsi jawa tengah sebanyak 52 judul dan 52 eksemplar. Tahun 2008 ada penambahan lagi dari perpustakaan propinsi sebanyak 707 judul dan 1400 eksemplar sehingga jumlah total koleksi buku sampai saat ini sebanyak 21.623 judul dan 31.081 eksemplar.

Pihak Perpustakaan Daerah Kota Surakarta mengakui bahwa selama ini kesulitan menambah koleksi buku baru. Hal ini terjadi karena keterbatasan dana dan adanya birokrasi yang panjang dan berbelit-belit yang harus dilalui dalam pengadaan buku. Pengadaan buku belum tentu setiap tahun ada karena belum tentu dianggarkan dalam APBD.



Jumlah koleksi buku yang dimiliki Perpustakaan Daerah Kota Surakarta sebenarnya sudah termasuk memadai dan setiap tahun cenderung bertambah. Dengan jumlah anggota perpustakaan sebanyak 1.772 orang sebenarnya sudah mampu mencukupi. Tetapi jika dibandingkan dengan jumlah penduduk kota Surakarta yang cukup besar, jumlah koleksi dirasa masih kurang memadai. Perkembangan jumlah anggota perpustakaan dapat dilihat dalam tabel 1.3.

*Tabel 1.3*

**Jumlah Anggota**

**Perpustakaan Daerah Kota Surakarta**

No	Tahun	Jumlah Anggota
1.	2005	1.055
2.	2006	1.347
3.	2007	1.547
4.	2008	1.772

*Sumber : Seksi Pelayanan Pemakai Perpustakaan Surakarta, 2008*

Selain koleksi buku yang memadai, perpustakaan juga harus mempunyai sarana prasarana penunjang layanan seperti komputer, tempat baca yang nyaman dan tertata baik. Banyak pengunjung mengeluh tentang fasilitas perpustakaan yang dianggap kurang memuaskan seperti penataan ruangan yang kurang pas, ruang yang sempit dan berdebu, buku-buku yang tertumpuk di meja karena tidak ditata selama sehari-hari, penataan buku yang tidak

sesuai dengan tempatnya sehingga sulit di cari, komputer yang hanya satu buah dan jarang sekali dinyalakan, dan lain-lain

Pelayanan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta tidak hanya dilaksanakan di kantor perpustakaan, tetapi juga dilakukan diluar kantor dengan menjalankan perpustakaan keliling sejak tahun 2007. Perpustakaan keliling adalah bagian dari layanan perpustakaan daerah yang mendatangi pembacanya di tempat pemukiman penduduk, tempat kegiatan masyarakat seperti sekolah, kantor kelurahan, dan tempat-tempat tertentu yang dianggap strategis. Perpustakaan keliling dimaksudkan untuk membawa bahan pustaka dan memberikan layanan jasa perpustakaan kepada pengguna di daerah yang tidak terjangkau atau karena situasi dan kondisi tertentu tidak sempat datang ke perpustakaan daerah.

Tetapi pada kenyataannya keberadaan perpustakaan keliling belum dapat menjangkau wilayah surakarta secara merata dan menyeluruh. Masih banyak masyarakat yang tidak tahu tentang keberadaan perpustakaan keliling. Seperti yang dikatakan oleh Diana warga Semanggi ;

“Saya tidak tahu ada perpus keliling, sini belum pernah dikunjungi dan tidak ada informasi apa-apa mengenai perpustakaan keliling”  
(wawancara 20.08.08)

Dari keterangan diatas sosialisasi tentang perpustakaan keliling pada masyarakat masih kurang. Selain itu warga masyarakat yang pernah dikunjungi perpustakaan keliling ada juga yang mengeluhkan koleksi buku yang jumlahnya sedikit dan kurang bervariasi. Seperti dikatakan Ibu Surani warga Jajar berikut ini;

“Bukunya cuma sedikit dan dari dulu hanya itu-itulah saja tidak ada buku baru, jadi malas kalau mau pinjam.”(wawancara 11.09.08)

Dari beberapa uraian di atas, dapat dikatakan ada beberapa masalah dalam pelayanan perpustakaan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diungkapkan di atas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta?
2. Apakah upaya-upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Tujuan operasional

Untuk mengetahui kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta

2. Tujuan fungsional

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat menjadi input yang berguna untuk Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dalam peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan

3. Tujuan individual

Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana (S-1) pada program studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat antara lain :

1. Sebagai bahan pertimbangan bagi Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan.
2. Untuk mengasah kemampuan penulis dalam merespon suatu masalah, pengumpulan data dan informasi kemudian menganalisis secara ilmiah.
3. Dalam kajian teoritis diharapkan bisa menjadi acuan identifikasi variabel-variabel yang telah diteliti, dan memberikan peluang bagi penelitian lebih lanjut.

#### **E. Tinjauan Pustaka**

##### **1. Konsep Kualitas**

Definisi kualitas dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dimaknai sebagai tingkat baik buruknya sesuatu (1989:467). Maka dari itu untuk mengetahui baik atau buruknya sesuatu, setiap orang akan berbeda pandangan dan berbeda pula dalam mengartikannya. Upaya untuk mendefinisikan kualitas dalam suatu organisasi jasa atau pelayanan bukanlah hal yang mudah karena setiap orang mendefinisikan kualitas

berbeda-beda berdasarkan tujuan, harapan, budaya masyarakat sehingga definisi kualitas berbeda-beda antara yang satu dengan yang lain

W.Edwards Deming mendefinisikan kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. (Zulian Yamit, 2001:142). Sedangkan Joseph M Juran mendefinisikan kualitas sebagai cocok/sesuai untuk digunakan, yang mengandung pengertian bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya (Fandy Tjiptono&Anastasia D,2001:53).

Kualitas menurut ISO 9000 adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya. (Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani, 2006:175).

Sedangkan definisi kualitas menurut Crosby adalah memenuhi atau sama dengan persyaratannya (*conformance to requirements*). Meleset sedikit saja dari persyaratannya, maka suatu produk atau jasa dikatakan tidak berkualitas. Persyaratan itu sendiri dapat berubah sesuai dengan keinginan pelanggan, kebutuhan organisasi, pemasok dan, pemerintah, teknologi, serta pasar atau persaingan (Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, 2001:56).

Mehran Nejati dan Mostafa Nejati (2008) menyatakan :

*''Quality can also be seen as relating to the fitness of a service or product to its intended purpose or use, subject to the expectations of the customer or user. Quality, therefore, must be in conformity with the customer's requirements or needs. This means that the*

*quality of a service can be a definition of the customer's perception of what is good or bad, acceptable or not acceptable service."*

(Kualitas juga dapat dilihat sebagai hubungan kesesuaian antara jasa atau barang terhadap tujuan atau penggunaan yang bersubyek pada harapan dari pelanggan atau pengguna. Kualitas kemudian harus disesuaikan dengan permintaan dan kebutuhan pengguna. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai persepsi pelanggan terhadap baik atau buruk, diterima atau tidak diterima pelayanannya)

Konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain: (1) persepsi konsumen, (2) produk (jasa), dan (3) proses. Untuk yang berwujud barang, ketiga orientasi ini hampir selalu dapat dibedakan dengan jelas, tetapi tidak untuk jasa (Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani, 2006:175).

Sedangkan dalam perspektif TQM (Total Quality Management), kualitas dipandang secara luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Sebagaimana pengertian kualitas yang dikemukakan Goetsch&davis (1994:4) dalam H.N.S. Tangkilisan (2005:209) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, yang memenuhi atau melebihi harapan.

Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang tidak dapat diterima secara universal, dari definisi-definisi yang ada terdapat beberapa kesamaan, yaitu mengandung elemen-elemen sebagai berikut :

a) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

- b) Kualitas mencakup produk, jasa, proses, dan lingkungan.
- c) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang. (Fandy Tjiptono&Anastasia Diana, 2001:3).

Dari berbagai definisi yang di atas, tampak bahwa kualitas selalu berfokus pada pelanggan. Dengan demikian produk-produk dalam hal ini jasa, didesain, diproduksi dan pelayanannya diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas adalah kemampuan suatu produk (barang atau jasa) untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau pengguna layanan.

## **2. Konsep Pelayanan**

Pengertian pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan bahwa melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang meladeni, sedangkan pelayanan adalah perihal atau cara melayani, servis atau jasa, kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa” (1989:504). Sedangkan menurut Poerwadarminta (1976:573) “pelayanan berasal dari kata menolong, menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain, atau pe(r) layanan yang artinya melayani”. Jadi pelayanan adalah melakukan perbuatan melayani apa yang diperlukan dan diharapkan oleh orang lain dengan bantuan pihak lain yang menyediakan sesuatu yang diperlukan oleh orang lain tersebut.

Pengertian pelayanan juga dikemukakan oleh Granroos adalah sebagai berikut : 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. (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2006:2).

Pelayanan menurut Moenir (2000:17) dalam H.N.S. Tangkilisan, (2005:208) adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara.

Dari beragam literatur, pengertian pelayanan banyak disamakan dengan pengertian jasa. Keduanya sering kali rancu dalam penggunaan sehingga dalam mendefinisikannya kadang-kadang disebutkan keduanya. Kata 'jasa' (service) itu sendiri mempunyai banyak arti mulai dari pelayanan pribadi (personal service) sampai jasa sebagai suatu produk.

Zulian Zamit mendefinisikan jasa pelayanan sebagai pekerjaan di luar bidang pertanian dan pabrik seperti pekerjaan di bidang hotel, restoran, dan toko reparasi; hiburan seperti bioskop, teater, taman hiburan; fasilitas perawatan kesehatan seperti rumah sakit dan dokter; jasa profesional seperti konsultan hukum, akuntan; pendidikan; keuangan;



asuransi dan real estate; pedagang besar dan pedagang eceran; jasa transportasi dan lain sebagainya. Sedangkan Olsen dan Wyckoff (1978) mendefinisikan jasa pelayanan sebagai sekelompok manfaat yang berdayaguna baik secara eksplisit maupun implisit atas kemudahan untuk mendapatkan barang maupun jasa pelayanan (Zulian Yamit, 2005:20-22).

Menurut Fandy Tjiptono (2005:23) jasa atau *service* merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan untuk dijual. Contohnya bengkel reparasi, kursus, lembaga pendidikan, jasa komunikasi transportasi dan lain-lain. Sedangkan Kotler mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya. (Rambat Lupiyoadi & A.Hamdani, 2006:6)

Selanjutnya Griffin (1996) dalam Rambat Lupiyoadi & A.Hamdani (2006:6) mengemukakan karakteristik jasa pelayanan adalah sebagai berikut:

- 1) *Intangibility* (tidak berwujud). Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah adalah nilai tak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan atau kenyamanan.
- 2) *Unstorability* (tidak dapat disimpan). Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini

disebut juga inseparability (tidak dapat dipisahkan), mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.

3) *Customization* (kustomisasi). Jasa sering kali didesain khusus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan pengertian tersebut jasa atau pelayanan biasanya tidak berwujud dan cepat hilang, dapat lebih cepat dirasakan daripada dimiliki. Pengertian pelayanan yang dimaksud dalam hal ini adalah pelayanan kepada masyarakat umum atau bisa disebut pelayanan publik.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1989:705) “publik“ diartikan sebagai orang banyak (umum). Jadi publik menyangkut orang banyak atau masyarakat luas, maka yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah memberikan kepada konsumen atau penerima jasa suatu nilai tambah, baik barang atau jasa yang berlaku umum untuk semua orang tanpa kecuali. Berdasarkan pengertian publik diatas, maka dalam penelitian ini perlu mempersempit arti publik berdasarkan sudut pandang yang berkaitan dengan pelayanan jasa yaitu pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat/umum.

Menurut Moenir (200:26-27) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sedangkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai 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 (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003 dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2006:2).

Kegiatan pelayanan umum diarahkan untuk memenuhi kepentingan umum melalui cara-cara yang tepat agar dapat memuaskan pihak-pihak yang dilayani. Wujud pelayanan yang didambakan oleh pengguna jasa menurut Moenir adalah sebagai berikut :

- 1) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat.
- 2) Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran.
- 3) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
- 4) Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan sehingga orang lain tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu. (H.A.S. Moenir, 2000:41-44)

Namun dalam mendapatkan pelayanan kadang kurang sesuai dengan yang diharapkan. Moenir (2000: 40-41) menyebutkan berbagai macam penyebab tidak memadainya suatu pelayanan yang diberikan diantaranya adalah:

- 1) Tidak atau kurang adanya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.
- 2) Sistem, prosedur dan metode kerja tidak memadai.
- 3) Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi.
- 4) Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan padanya.
- 5) Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

Selanjutnya Moenir menjelaskan faktor-faktor yang dapat mendukung pelaksanaan pelayanan umum adalah sebagai berikut :

- 1) Faktor Kesadaran

Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis yang mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pegawai diharapkan melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan kedisiplinan.

- 2) Faktor Aturan

Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Dalam hal ini menyangkut kewenangan, pengetahuan dan pengalaman, kemampuan bahasa, pemahaman oleh pelaksana serta disiplin dalam pelaksanaan.

### 3) Faktor Organisasi

organisasi yang dimaksudkan disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

### 4) Faktor Pendapatan

Seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang laain atau badan/organisasi baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan jangka waktu tertentu.

### 5) Faktor Kemampuan-Ketrampilan

Dengan kemampuan dan ketrampiulan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak baik manajemen maupun masyarakat.

### 6) Faktor Sarana Pelayanan

Adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam melaksanakan pekerjaan. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain :

- a) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu

- b) Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa.
- c) Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin.
- d) Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin
- e) Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya.
- f) Menimbulkan rasa nyaman dan puas bagi orang-orang yang berkepentingan

Dari definisi-definisi pelayanan tersebut di atas dapat dirangkum mengenai pengertian pelayanan yaitu suatu tindakan atau aktivitas seseorang atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau pengguna layanan.

### **3. Kualitas Pelayanan**

Pelayanan atau jasa yang diberikan kepada penerima pelayanan tentunya harus memperhatikan kualitas. Definisi kualitas jasa/pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Hart et all (1990) dalam H.N.S. Tangkilisan (2005:215) kualitas suatu jasa adalah perbedaan antara jasa yang disediakan dan yang diharapkan oleh pelanggan, dalam hal ini penilaian tentang kualitas jasa ditentukan oleh pengguna.

Berkaitan dengan kualitas, diyakini bahwa harapan pelanggan mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas barang dan jasa, karena pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pelanggan. Karena pelanggan adalah orang yang

menerima hasil pekerjaan seseorang atau organisasi, maka hanya pelangganlah yang dapat menentukan kualitas dari suatu pelayanan.

Sebagaimana dijelaskan Parasuraman, Zeithmal, Berry (1998) dalam dalam Ladhari R dan Morales M (2008) :

“The customer’s assessment of overall service quality depends on the gap between expectations and perceptions of actual performance levels. Service quality is therefore operationalized as a function of the magnitude and direction of the gap between perceived service and expected service”

“Kualitas pelayanan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*).

Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan sebaliknya. Singkat kata kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima”.

Kepuasan pelanggan dapat diketahui setelah pelanggan menggunakan produk dan jasa pelayanan. Dengan kata lain merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan (Zulian Yamit, 2005:78).

Kualitas suatu jasa pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam peningkatan mutu kinerja suatu instansi, selain biaya dan ketepatan waktu pelayanan. Karena kualitas pelayanan merupakan salah satu

kebijakan penting dalam meningkatkan mutu kinerja yang harus memberi kepuasan kepada pengguna layanan (masyarakat).

Pelayanan yang diberikan pemerintah merupakan pelayanan kepada masyarakat yang didasarkan pada standar pelayanan yang terbaik. Apabila pemerintah telah melakukan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat maka pelayanan prima pemerintah telah memenuhi standar. Pelayanan prima pemerintah yang memenuhi standar berarti pemerintah telah mewujudkan kualitas pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat.

Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

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



- e) Kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial.
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan. (Lijan Poltak Sinambela, 2006:6)

Dalam hal ini ada beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk diterapkan organisasi publik dalam pemberian pelayanan publik:

- a) *Function*; kinerja primer yang dituntut
- b) *Confirmance*; kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan
- c) *Reliability*; kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu
- d) *Serviceability*; kemampuan melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan
- e) *Assurance* yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Fandy T (1997) dalam Lijan Poltak Sinambela (2006:45).

Menurut A.S. Moenir (2000:198-199) agar layanan yang diberikan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok, yaitu :

- (a) Tingkah laku yang sopan.

- (b) Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan yang seharusnya dapat diterima oleh yang berkaitan.
- (c) Waktu menyampaikan yang tepat.
- (d) Keramah-tamahan.

Hal tersebut di atas perlu menjadi perhatian bagi petugas pemberi pelayanan, sehingga dapat mengurangi kemungkinan adanya ketidakpuasan masyarakat. Moenir menjelaskan bahwa pada umumnya ketidakpuasan orang-orang terhadap pelaksanaan pelayanan tertuju pada ;

- (a) Adanya dugaan terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan (pemutar balikan urutan, pengurangan hak).
- (b) Adanya sikap dan tingkah laku dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan yang dirasa tidak sesuai dengan budaya bangsa Indonesia.
- (c) Kurang adanya disiplin para petugas terhadap jadwal atau waktu yang ditentukan.
- (d) Penyelesaian masalah yang berlarut-larut tidak ada kepastian kapan akan selesai.
- (e) Tidak ada tanggapan yang layak terhadap keluhan yang disampaikan.

(Moenir, 2000:184)

Dari berbagai pengertian mengenai kualitas dan pelayanan yang diuraikan di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan pihak penyelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan tersebut

yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh pengguna pada saat layanan atau jasa itu diberikan.

#### 4. Perpustakaan

Definisi perpustakaan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kata perpustakaan berasal dari kata pustaka, yang berarti ; (1) kitab, buku-buku, (2) kitab primbon. Kemudian kata pustaka mendapat awalan per dan akhiran an, menjadi perpustakaan yang berarti ; (1) kumpulan buku-buku bacaan (2) bibliotek (3) buku-buku kesusteraan (Sutarno, 2006:11). Pengertian yang lebih umum dan luas tentang perpustakaan yaitu mencakup suatu ruangan, bagian dari gedung atau bangunan atau gedung tersendiri, yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun dan diatur demikian rupa sehingga mudah dicari dan digunakan apabila diperlukan (Sutarno,2006:12). Sedangkan definisi perpustakaan dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi, karya tulis, karya cipta, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka. Sedangkan pengertian perpustakaan umum dalam hal ini adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras agama dan status sosial ekonomi.

Menurut Snoj dan Zdenka dalam Ladhari R dan Morales M (2008) disebutkan :

*"The role of public library is to provide community resident with quality library services that meet their educational, informational and recreational needs. Public libraries provide information services in all its dimensions. Like other service industries, public libraries must understand the needs and expectations of their users. This is more important in an environment that is increasingly confronted with changes threatening survival and development"*

( Peran perpustakaan umum adalah memberikan kepada komunitas suatu kualitas pelayanan perpustakaan yang memenuhi kebutuhan pendidikan dan informasi dan hiburan mereka. Perpustakaan publik memberikan informasi pelayanan mereka dalam semua dimensi. Seperti industri pelayanan lainnya, perpustakaan publik harus memahami kebutuhan dan harapan para pengguna. Hal ini lebih penting dalam sebuah lingkungan yang meningkat berhadapan dengan ancaman perubahan dan pembangunan)

Sedangkan peranan yang dapat dijalankan oleh perpustakaan menurut Sutarno (2006:68-69 ) antara lain :

1. Sumber informasi, pendidikan, penelitian, pelestarian khasanah budaya bangsa serta tempat rekreasi yang sehat, murah dan bermanfaat.
2. Sebagai media atau jembatan yang menghubungkan antara sumber informasi dan ilmu pengetahuan dengan para pemakainya.
3. Sebagai sarana untuk menjalin komunikasi antara sesama pemakai dan antara penyelenggara perpustakaan dengan masyarakat yang dilayani.
4. Sebagai lembaga untuk mengembangkan minat baca melalui penyediaan bahan bacaan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.
5. Sebagai fasilitator, mediator dan motivator bagi yang ingin mencari, memanfaatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan pengalamannya.
6. Sebagai lembaga pendidikan non formal bagi masyarakat

Selanjutnya Sutarno menyatakan bahwa sebuah perpustakaan mempunyai ciri-ciri dan prasyarat tertentu :

- a) Tersedianya ruangan atau gedung yang digunakan khusus untuk perpustakaan.
- b) Adanya koleksi bahan pustaka/bacaan dan sumber informasi lainnya.
- c) Adanya petugas yang menyelenggarakan kegiatan dan melayani pemakai.
- d) Adanya komunitas masyarakat pemakai.
- e) Adanya sarana dan prasarana yang dibutuhkan.
- f) Diterapkannya suatu sistem atau mekanisme tertentu yang merupakan tata cara, prosedur dan aturan-aturan.

Perpustakaan yang termasuk didalam kategori perpustakaan umum adalah ; perpustakaan umum kabupaten/kota, perpustakaan umum tingkat kecamatan, perpustakaan umum tingkat desa/kelurahan, taman bacaan rakyat dan perpustakaan keliling.

Perpustakaan keliling adalah bagian dari perpustakaan umum yang mendatangi pemakai dengan menggunakan kendaraan. Secara umum perpustakaan keliling berfungsi sebagai perpustakaan umum yang melayani masyarakat yang tidak terjangkau oleh perpustakaan umum (menetap) (Sulistyo basuki,1991:48). Jadi perpustakaan keliling merupakan perluasan layanan dari perpustakaan umum kabupaten/kota.

Masyarakat yang dilayani perpustakaan keliling adalah masyarakat yang bertempat tinggal di daerah terpencil atau lokasinya tidak terjangkau

oleh perpustakaan umum yang statis, atau karena situasi dan kondisi tertentu tidak bisa datang ke perpustakaan umum, seperti orang tahanan, orang cacat dan kelompok sejenisnya. Sekolah dan instansi yang belum memiliki perpustakaan menetap juga dapat merasakan jasa layanan dari perpustakaan keliling.

Perpustakaan keliling bermaksud untuk mendekatkan informasi kepada masyarakat dengan mengupayakan adanya titik temu antara pemakai dengan sumber informasi yang ada di perpustakaan sehingga dapat mengundang masyarakat untuk memanfaatkannya.

Penyelenggaraan perpustakaan keliling bertujuan untuk :

- a. meratakan layanan informasi dan bacaan kepada masyarakat sampai ke daerah terpencil yang belum/tidak memungkinkan adanya perpustakaan permanen.
- b. membantu perpustakaan umum dalam mengembangkan pendidikan nonformal.
- c. memperkenalkan buku-buku dan bahan pustaka kepada masyarakat.
- d. memperkenalkan jasa layanan perpustakaan kepada publik.
- e. meningkatkan minat baca dan mengembanka cinta buku
- f. mengadakan kerjasama dengan lembaga sosial, pendidikan, dan pmda dalam meningkatkan intelektual dan kultural masyarakat. (Perpustakaan Nasional 1992)

## **5. Kualitas Pelayanan Perpustakaan**

Pengertian kualitas pelayanan dalam penelitian ini berhubungan dengan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap layanan perpustakaan.

Menurut Sahu A.K. (2006) menyatakan :

“Quality is the basic philosophy and requirement of library service and all libraries strive to deliver the highest quality of service. A quality service is one that fully meets the expectations and requirements of the users. If a library provides appropriate information to the right user at the right time and in the required form, then it could be argued to be maintaining quality”

(Kualitas adalah filosofi dasar dan kebutuhan dari pelayanan perpustakaan dan semua perpustakaan berusaha untuk menyampaikan pelayanan kualitas terbaik. Kualitas pelayanan harus memenuhi harapan dan kebutuhan dari pengguna. Jika perpustakaan memberikan informasi yang sesuai kepada pengguna yang benar pada saat yang tepat dan dalam bentuk yang diinginkan, kemudian dapat dikatakan sebagai memelihara kualitas)

Menurut Gupta and Ashok ( 2002) dalam Mehran dan Mostafa Nejadi (2008) menyatakan :

*“ In a traditional approach, the quality of a library was assessed by the quality of its collection and size of library”*

(Dalam pendekatan tradisional kualitas sebuah perpustakaan dinilai kualitas dari koleksinya dan ukuran perpustakaan)

Sedangkan American Library Association dalam Mehran dan Mostafa Nejadi (2008) menyatakan :

*“Library provide the highest level of service to all library users through appropriate and usefully organized resources; equitable service policies; equitable access; and accurate, unbiased, and courteous responses to all requests.”*

(Perpustakaan memberikan pelayanan yang tinggi terhadap pengguna perpustakaan melalui sumber daya yang sesuai dan berguna, kebijakan pelayanan yang adil, akses yang adil dan akurat, tidak bias dan merespon semua permintaan).

Pada umumnya kepuasan pengguna layanan didasarkan pada pengukuran terhadap kualitas jasa itu sendiri yaitu penilaian atas sejauh

mana suatu jasa sesuai dengan apa yang seharusnya diberikan atau disampaikan. Karena itulah untuk mengukur kualitas jasa pelayanan yang diberikan adalah dengan melihat melalui dimensi-dimensi layanan.

Menurut Stamatis dalam Fandy Tjiptono (1997:14) ada 7 dimensi yang bisa diterapkan pada industri jasa, yaitu :

- a) Fungsi (*function*) : kinerja primer yang dituntut dari suatu jasa
- b) Karakteristik atau ciri tambahan (*features*) : kinerja yang diharapkan atau karakteristik pelengkap.
- c) Kesesuaian (*conformance*) : kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan.
- d) Keandalan (*reliability*) : kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu.
- e) *Serviceability* : kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan.
- f) Estetika (*aesthetic*) : pengalaman pelanggan yang berkaitan dengan persaan dan pancaindera.
- g) Persepsi : reputasi kualitas.

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1985) dalam Zayed Ahmed S.M. dan Hossain Shoeb Md.Z. (2009) terdapat lima dimensi karakteristik kualitas pelayanan:

- a) *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.



- b) *Reliability* (keandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d) *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e) *Empathy*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Granroos dalam Edvarsson *et.all* (1994) dalam H.N.S Tangkilisan (2005:217) menyatakan bahwa ada tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa, yaitu *outcome-related criteria*, *process related*, dan *Image-related criteria*. Yang termasuk dalam *outcome related criteria* adalah :

a) *Professionalism And Skill*

Kriteria ini merupakan *outcome related criteria*, dimana pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa (*service provider*), karyawan, sistem operasional dan sumberdaya fisik memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.

b) *Attitudes And Behaviour*

Kriteria ini adalah *process related criteria* dimana pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan (*contact personal*) menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.

c) *Accessibilty And Flexibility*

Kriteria ini termasuk dalam *process related criteria*, dimana pelanggan merasa bahwa penyedia jasa karyawan dan sistem operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah, dan bersifat lebih fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

d) *Reliability And Trustworthiness*

Kriteria ini termasuk dalam *process related criteria* dimana pelanggan mempercayakan sepenuhnya pada penyedia jasa apapun yang terjadi.

e) *Recovery*

Kriteria ini termasuk dalam *process related criteria*, dimana pelanggan menyadari bahwa bila ada kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mencari pemecahannya.

f) *Reputation And Credibility*

Kriteria ini termasuk dalam *image related criteria* dimana pelanggan meyakini bahwa penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

Perpustakaan sebagai suatu jasa layanan prima perlu menyadari bahwa dirinya pun dipengaruhi oleh situasi kompetitif. Model pelayanan *service quality* pun berusaha mengidentifikasi kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima oleh pemakai perpustakaan. Dalam hal ini kualitas pelayanan terdiri atas dua aspek, yaitu sebagai berikut :

- a) *Fungsional quality* artinya perpustakaan dengan fungsinya sebagai sumber informasi perlu melengkapi koleksinya secara terus-menerus dan terbaru.
- b) *Technical quality* artinya perpustakaan perlu memiliki sumber daya dengan kualifikasi teknis yang baik, mengaplikasikan akses teknologi ke teknologi informasi yang relevan, dan menunjukkan sikap melayani dan terampil dalam melakukannya. (Syihabuddin, 2003:215)

Sedangkan menurut Syihabuddin, dalam memberikan strategi kepuasan pemakai perpustakaan, terdapat tiga kunci utama sebagai berikut:

- a) Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pemakai serta memahami tipe-tipe pemakai perpustakaan.
- b) Pengembangan database yang lebih akurat, termasuk data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pemakai dan perubahan kondisi.
- c) Pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategis (Syihabuddin qalyubi dkk, 2003:204)

Berdasarkan tinjauan pustaka tentang kualitas pelayanan diatas penulis mengacu pada teori Parasuman karena kriteria yang dikemukakan

paling mendekati untuk mengukur kualitas pelayanan publik sehingga lebih relevan untuk menjelaskan kalitas pelayanan perpustakaan. Kriteria yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Kota Surakarta adalah sebagai berikut :

a) Bukti langsung (*tangibles*)

Merupakan kemampuan perpustakaan daerah dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal yaitu masyarakat pelanggan. Wujud langsung dari pemberian jasa ini dapat dilihat secara nyata oleh masyarakat yang berupa tersedianya bahan pustaka, sarana dan fasilitas penunjang pelayanan, tersedianya pegawai yang melayani pelanggan.

b) Keandalan (*reliability*)

Merupakan kemampuan pegawai perpustakaan daerah untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dalam hal ini dapat dilihat dari kemampuan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan serta prosedur dan proses pelayanan yang mudah dan sederhana.

c) Daya tanggap (*responsiveness*)

Merupakan suatu kemauan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap ini mencakup adanya respon petugas dalam melayani, membantu kesulitan dan memberikan informasi kepada pelanggan serta ketanggapan terhadap keluhan dan kebutuhan pengguna.

d) Jaminan (*assurance*)

Merupakan pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan para pengguna kepada perusahaan. Jaminan disini mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, ketepatan waktu, lokasi dan keamanan.

e) Empati (*emphaty*)

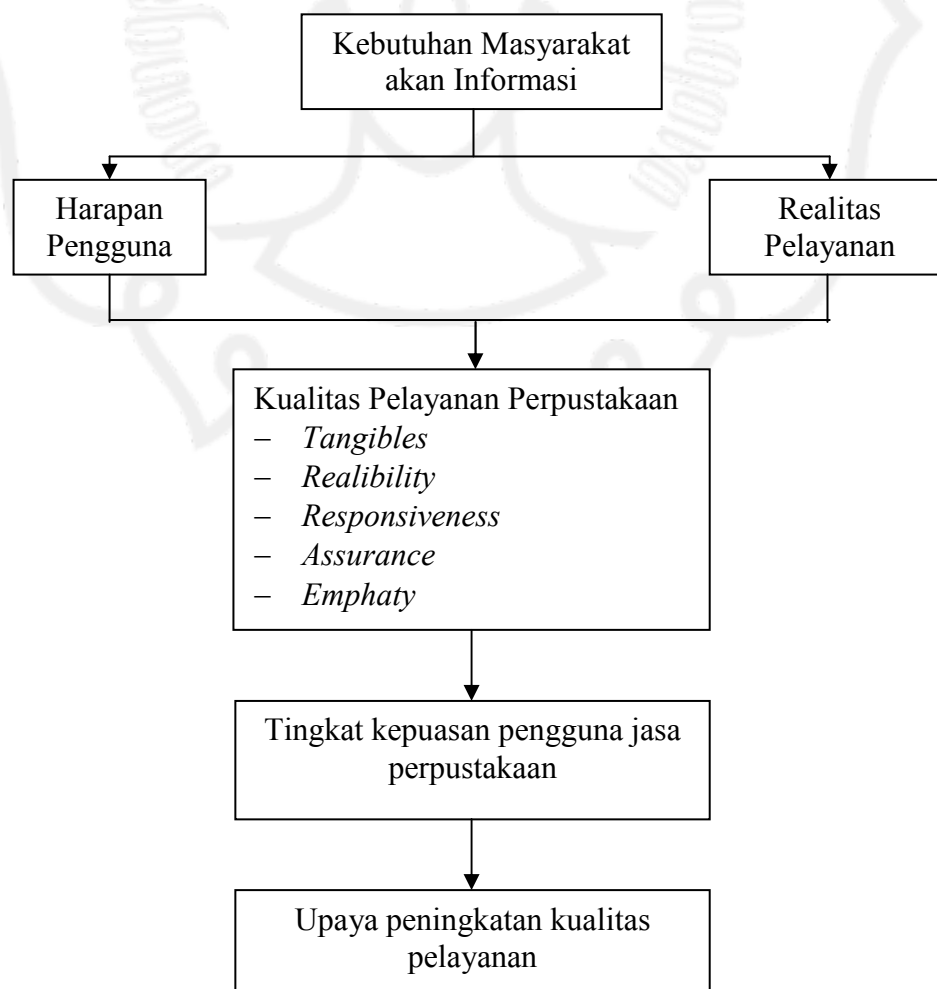
Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual/pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pengguna jasa. Empati disini mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, bersikap ramah, adil dan memahami kebutuhan pelanggan.

## F. Kerangka Pemikiran

Kualitas pelayanan perpustakaan dimulai dari kebutuhan masyarakat akan informasi. Perpustakaan sebagai penyedia jasa layanan informasi dalam bentuk buku atau bahan pustaka diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut dengan pelayanan optimal. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan pengguna jasa dalam hal ini masyarakat umum. sebelum mendapatkan pelayanan, masyarakat pengguna mempunyai harapan terhadap pelayanan yang diberikan perpustakaan. Harapan tersebut akan terpenuhi atau tidak, dapat diketahui apabila pengunjung perpustakaan telah mendapatkan pelayanan (realitas pelayanan). Dari realitas pelayanan tersebut akan memunculkan tanggapan para pengguna jasa perpustakaan. Penentuan kualitas ini didasarkan oleh beberapa aspek kualitas yang nantinya

digunakan untuk mengukur tingkat kualitas yang meliputi; tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empati. Dengan aspek-aspek tersebut pengguna jasa dapat menilai tingkat kualitas yang diberikan oleh perpustakaan. Persepsi pengguna jasa yang positif ditandai dengan adanya kepuasan pelanggan dan terpenuhinya kebutuhan terhadap layanan yang diterima. Dari persepsi pengguna jasa tersebut timbul upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Gambar 1.1

**Kerangka Pemikiran**



### **G. Definisi Konseptual**

Definisi konseptual bertujuan untuk memberi batasan-batasan yang jelas mengenai konsep yang digunakan dengan tujuan agar tidak terjadi perbedaan penafsiran antar penulis dan pembaca. Definisi konseptual dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan kemampuan pihak penyelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan, yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh pengguna pada saat layanan atau jasa itu diberikan.

### **H. Definisi Operasional**

Definisi operasional digunakan untuk memperoleh data yang lebih konkrit dengan menggunakan indikator-indikator variabel penelitian. Definisi operasional dari kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah Surakarta adalah kemampuan pihak penyelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan atau jasa Perpustakaan Daerah Surakarta.

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah Surakarta dapat dilihat dari beberapa aspek sebagai berikut :

1. Bukti langsung (*tangibles*)
  - a. Tersedianya bahan pustaka dan fasilitas penunjang layanan.
  - b. Tersedianya pegawai yang profesional dan mamadai.
2. Keandalan (*reliability*)
  - a. Kemampuan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan



- b. Prosedur dan proses pelayanan yang mudah dan sederhana.
3. Daya tanggap (*responsiveness*)
  - a. Ketanggapan dalam membantu, melayani dan memberi informasi.
  - b. Ketanggapan terhadap keluhan pengguna jasa layanan.
4. Jaminan (*assurance*)
  - a. Kemampuan, pengetahuan dan kesopanan.
  - b. Ketepatan waktu, lokasi dan keamanan.
5. Empati (*empathy*)
  - a. komunikasi dan kemudahan dihubungi.
  - b. Perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pengguna.

## **I. Metodologi Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, sebab penelitian ini berusaha mengungkapkan suatu fakta atau fenomena sosial tertentu sebagaimana adanya dan memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan atau permasalahan yang mungkin dihadapi. Dalam arti penelitian ini lebih menekankan gambaran mengenai kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah Surakarta yang sebenarnya. Dalam penelitian ini, sebagian besar data yang ada berupa kata-kata, namun disertakan pula data berupa angka. Data yang terkumpul selain dipaparkan juga dianalisis sesuai dengan yang ditemui di lapangan.

## 2. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mengambil lokasi di Perpustakaan Daerah Kota Surakarta. Adapun pemilihan lokasi tersebut berdasarkan pada beberapa pertimbangan sebagai berikut:

- a. Masih banyaknya keluhan-keluhan dari pengguna jasa mengenai pelayanan yang diberikan Perpustakaan Daerah Surakarta.
- b. Adanya kesempatan dan ijin yang diberikan pihak Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta kepada penulis untuk melakukan penelitian.

## 3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Sumber data primer

Data primer merupakan sejumlah keterangan/ fakta yang diperoleh secara langsung melalui penelitian lapangan. Adapun data primer dalam penelitian ini adalah Kepala dan staf teknis perpustakaan, Kepala dan staf Seksi Pelayanan Pemakai Perpustakaan, pustakawan, dan para pengguna jasa Perpustakaan Daerah Surakarta.

- b. Sumber data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sejumlah keterangan atau fakta secara tidak langsung, yaitu melalui dokumentasi dan buku-buku yang berhubungan dengan masalah penelitian. Data ini digunakan sebagai pelengkap dan pendukung data primer.

#### 4. Teknik Penarikan Sampel

Dalam menentukan informan, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dimana dengan teknik ini peneliti memilih informan yang dianggap mengetahui informasi dan masalahnya secara mendalam dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data yang lengkap. Bahkan dalam pelaksanaan pengumpulan data, pilihan informan dapat berkembang sesuai dengan kebutuhan. Sehingga nantinya akan menggunakan teknik *snowball sampling*, yaitu teknik penentuan informan dimana peneliti pertama-tama datang pada seseorang yang menurut pengetahuannya dapat dipakai sebagai informan kunci. Selanjutnya informan tersebut menunjukkan subyek lain sebagai informan baru yang dipandang lebih banyak mengetahui tentang permasalahan yang diteliti, demikian seterusnya sampai data yang diperoleh lengkap.

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

##### a. Wawancara

Merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi dengan memberikan kerangka dan garis besar pokok-pokok yang akan ditanyakan dalam proses wawancara (Lexy J. Moleong, 2000:136), Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan bertanya langsung kepada petugas perpustakaan dan pengunjung perpustakaan.

##### b. Observasi

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan secara langsung terhadap obyek yang sedang

diteliti secara sistematis yang kemudian dilakukan pencatatan. Dalam observasi disini, penulis mengamati langsung mengenai keadaan lingkungan, fasilitas perpustakaan dan pelayanannya.

c. Dokumentasi

Merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mencatat data, dokumen-dokumen yang berkaitan dengan obyek penelitian yang diambil dari beberapa sumber demi kesempurnaan penganalisaanya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dokumen berupa data yang berasal dari buku-buku, catatan-catatan, arsip-arsip dan laporan-laporan yang dimiliki Kantor Arsip Dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta yang berhubungan dengan penelitian ini.

## 6. Validitas Data

Validitas data dimaksudkan sebagai pembuktian bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kenyataan/ fakta. Untuk itu peneliti menggunakan cara triangulasi data. Menurut Lexy J. Moleong (2000:178), triangulasi data merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data yang telah diperoleh. Ini berarti dalam mengecek kebenaran data tersebut penulis menggunakan sumber data yang berbeda untuk mengumpulkan data yang sama.

## 7. Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif dari Miles dan Huberman dalam H B Sutopo dengan tiga komponen, yaitu:

### a. Reduksi Data

Adalah bagian dari proses analisis yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal-hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga simpulan penelitian dapat dilakukan.

### b. Penyajian data

Menyajikan data-data yang telah diolah dalam bentuk tabel, matrik, grafik maupun teks naratif yang didesain secara sistematis sehingga memudahkan pembaca untuk memahaminya. Penyajian data-data yang memberikan informasi ini dapat digunakan untuk analisa tentang sesuatu yang terjadi, untuk selanjutnya memungkinkan menarik kesimpulan dan mengambil tindakan.

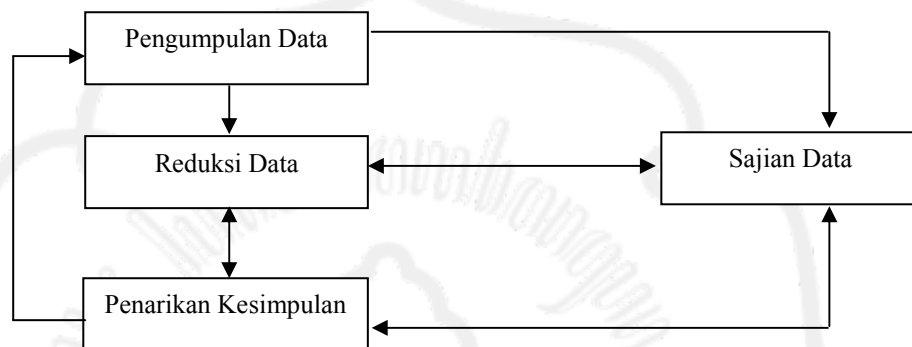
### c. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan setelah semua data berhasil dikumpulkan' kemudian setelah menganalisis data-data tersebut dicari pola, tema, ketentuan, penjelasan dan kesamaan-kesamaan yang muncul. Dalam proses ini landasan yang kuat sangat diperlukan agar kesimpulan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

Ketiga komponen tersebut akan berinteraksi dengan proses pengumpulan data sebagai siklus. Untuk lebih jelasnya proses tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.2

### Model analisis Interaktif



Sumber : Miles dan Huberman, dalam H.B Sutopo, 2002:96