

Kualitas Pelayanan Pustakawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Rungkut Surabaya

Bella Sindi Novita Sari¹, Bagoes Soenarjanto², Anggraeny Puspaningtyas³

^{1,2,3}Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

bellacindy05@gmail.com¹, bagoes87@untag-sby.ac.id², anggraenypuspa@untag-sby.ac.id³

Abstract

Service is the main element in achieving an organization's success. The use of library collections in a timely and appropriate manner for the benefit of library users is included in all service activities provided to users as part of the library. Consequently, the benchmark for evaluating services from different perspectives is service quality. An efficient problem-solving approach is needed to ensure how the level of satisfaction in measuring something should be determined. This study aims to determine the extent to which the level of service quality at the Rungkut library in Surabaya. This research, which is based on a case study of the Rungkut Surabaya library, tries to determine the effect of the quality of library services on increasing user satisfaction there. Data were collected through interviews and observations in this type of descriptive qualitative research. The research findings suggest that the service quality of the Rungkut Surabaya library needs to be improved.

Keywords: *Service, Service Quality, and Community Satisfaction*

Abstrak

Pelayanan merupakan unsur utama dalam pencapaian suatu keberhasilan organisasi. Penggunaan koleksi perpustakaan secara tepat waktu dan sesuai untuk kepentingan pengguna perpustakaan termasuk dalam semua kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pengguna sebagai bagian dari perpustakaan. Akibatnya, tolok ukur untuk mengevaluasi layanan dari perspektif yang berbeda adalah kualitas layanan. Pendekatan pemecahan masalah yang efisien diperlukan untuk memastikan bagaimana tingkat kepuasan dalam mengukur sesuatu harus ditentukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kualitas pelayanan di perpustakaan Rungkut Surabaya. Penelitian yang didasarkan pada studi kasus perpustakaan Rungkut Surabaya ini mencoba untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan perpustakaan terhadap peningkatan kepuasan pengguna di sana. Data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi dalam jenis penelitian kualitatif deskriptif. Hasil temuan penelitian menyarankan bahwa kualitas layanan perpustakaan Rungkut Surabaya perlu ditingkatkan.

Kata Kunci: *Pelayanan, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Masyarakat*

Pendahuluan

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Menurut (Sulistyo Basuki, 1991) Perpustakaan merupakan sebuah ruangan, atau gedung yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasa disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual. Perpustakaan sebagai penyedia informasi bagi masyarakat dan perpustakaan dalam masa pandemi Covid-19 harus tetap bisa menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada. Dimasa saat ini pelayanan perpustakaan dihadapkan dengan kondisi pandemi, dimana belum ada seorang pun yang memastikan kapan akan berakhir sehingga perpustakaan pun harus menyesuaikan dengan mengikuti protokol kesehatan yang berlaku agar dapat memberikan pelayanan tanpa membahayakan pemustaka dan pustakawan (Tatik Herawati, 2021). Meningkatkan pelayanan perpustakaan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 pasal 14 ayat 1 tentang layanan perpustakaan yang berbunyi “layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka”, dan pasal 14 ayat 3 tentang “setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan teknologi”. Perkembangan layanan perpustakaan sangat diperlukan agar layanan dapat memuaskan dan dapat diterima oleh masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan pustakawan dalam meningkatkan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Rungkut Surabaya dan menganalisis upaya pustakawan dalam memberikan pelayanan pada masa pandemi covid-19 di Perpustakaan Rungkut Surabaya.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pustakawan dalam meningkatkan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Rungkut Surabaya sangat penting. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Dengan menggunakan metode deskriptif Miles, Huberman dan Saldana yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian berupa observasi dan wawancara, dan dokumentasi.

Hasil Dan Pembahasan

Berkaitan dengan penelitian ini kualitas pelayanan pustakawan dalam meningkatkan kepuasan pemustaka di perpustakaan Rungkut Surabaya menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan bisa dilihat dari indikator *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empaty* (empati).

1. *Tangibles* (bukti langsung)

Kualitas pelayanan pustakawan dalam meningkatkan kepuasan pemustaka di perpustakaan Rungkut Surabaya berkaitan dengan kelengkapan sarana sudah memadai, artinya kelengkapan sarana seperti ruang untuk membaca buku sangat memberikan kenyamanan karena dilengkapi dengan AC, wifi, komputer pencarian buku, loker penyimpanan barang, rak penyimpanan helm, meja dan kursi baca yang jumlahnya juga banyak.

2. *Reliability* (kehandalan)

Kualitas pelayanan pustakawan dalam meningkatkan kepuasan pemustaka di perpustakaan Rungkut Surabaya berkaitan dengan kehandalan petugas perpustakaan atau pustakawan 80% sudah menguasai tugasnya sebagai petugas perpustakaan dan 20% belum menguasai tugasnya sebagai petugas perpustakaan sehingga kemampuan dalam memberikan informasi kepada pemustaka 100% belum terpenuhi.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Petugas perpustakaan Rungkut Surabaya sudah memberikan pelayanan yang responsif kepada pengunjung perpustakaan atau pemustaka. Petugas perpustakaan sudah memberikan pelayanan secara cepat dilihat dari memberikan pelayanan transaksi peminjaman buku, pengembalian buku dan pembuatan KTA (kartu tanda anggota). Daya tanggap dari petugas perpustakaan atau pustakawan kepada pemustaka sangat baik karena sudah terbukti dari data hasil penelitian informan mengungkapkan bahwa petugas perpustakaan memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan tanggap terhadap keinginan pengunjung perpustakaan.

4. *Assurance* (jaminan)

Dalam kaitannya dengan indikator *Assurance* (jaminan) yang diberikan oleh petugas perpustakaan Rungkut Surabaya melalui interkasi langsung dari peminjaman buku, pengembalian buku, pembuatan KTA (kartu tanda anggota) dan informasi lainnya yang berkaitan dengan ketersediaan buku di perpustakaan. Pada kenyataannya sudah menunjukkan sikap sopan dan

5. *Empaty* (empati)

Petugas perpustakaan Rungkut Surabaya sudah memberikan perhatian kepada pengunjung. Perhatian ini berupa bentuk perhatian kecil seperti menanyakan apakah ada yang bisa dibantu pada saat ada pengunjung merasa kesulitan dalam menemukan buku yang ingin dibaca atau untuk dipinjam.

Berkaitan dengan penelitian ini tentang indikator kepuasan masyarakat, Kualitas pelayanan pustakawan dalam meningkatkan kepuasan pemustaka di perpustakaan Rungkut Surabaya menggunakan teori Keputusan Menteri PAN Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur secara relevan, valid dan reliabel. Sebagai unsur yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat dapat sebutkan sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan pada perpustakaan runkut Kota Surabaya sudah terbilang sangat sederhana dan sangat mudah bagi masyarakat yang datang berkunjung ke perpustakaan untuk meminta layanan prosesnya tidak berbelit-belit.

2. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan pada perpustakaan runkut Kota Surabaya berupa persyaratan waktu lama peminjaman buku, syarat denda keterlambatan pengembalian buku, dan bukti kwintansi saat melakukan transaksi. Semua persyaratan pelayanan yang ada di perpustakaan Rungkut Surabaya sudah terbukti sangat baik, karena sudah diterapkan secara langsung kepada pengunjung yang datang di perpustakaan.

3. Kejelasan Petugas Pelayanan

Kejelasan petugas di perpustakaan Rungkut Surabaya terbilang masih belum ada, karena petugas perpustakaan tidak memberikan keterangan namanya pada dada baju atau tidak memberikan *name tag* sehingga pengunjung yang datang dan meminta pelayanan tidak mengetahui nama-nama petugas yang memberikan pelayanan.

4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Kedisiplinan petugas pelayanan perpustakaan Rungkut Surabaya bisa dikatakan sangat baik karena konsistensi waktu kerja sudah diterapkan. Kedisiplinan dalam berpakaian juga sangat diterapkan oleh semua petugas perpustakaan Rungkut Surabaya.

5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Petugas perpustakaan Rungkut Surabaya sudah melakukan tanggung jawabnya dengan baik saat memberikan pelayanan kepada pengunjung atau pemustaka.

6. Kemampuan Petugas Pelayanan

Kemampuan petugas pelayanan yang ada di perpustakaan Rungkut Surabaya terbilang belum mampu memberikan pelayanan 100%, menurut data hasil penelitian dilapangan masih ada beberapa petugas perpustakaan masih belum menguasai tugasnya sebagai petugas perpustakaan.

7. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan pada perpustakaan Rungkut Surabaya sudah terbilang cepat, akan tetapi terkadang ada kendala dalam sistem jaringan layanan sehingga membuat pelayanan yang diberikan menjadi lama.

8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Keadilan pada perpustakaan Rungkut Surabaya sudah diterapkan, petugas perpustakaan saat memberikan pelayanan sudah menerapkan keadilan. Keadilan yang diberikan berupa keadilan tidak memandang status seseorang saat melakukan transaksi peminjaman buku, pengembalian buku, dan pembuatan KTA (kartu tanda anggota) keadilan diterapkan dengan sesuai aturan dan antrean sehingga tidak ada alasan bahwa seseorang tidak mendapatkan keadilan dalam pelayanan.

9. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Semua petugas perpustakaan Rungkut Surabaya sudah memberikan pelayanan penuh keramahan dan kesopanan, terbukti dari data hasil penelitian dilapangan banyak informan pada saat dilakukan wawancara memberikan ulasan bahwa petugas perpustakaan Rungkut Surabaya saat memberikan pelayanan sangat ramah dan murah senyum sehingga kepuasan yang diberikan kepada pengunjung sudah terwujud.

10. Kewajaran biaya pelayanan

Perpustakaan Rungkut Surabaya pelayanan yang diberikan serba gratis jadi tidak ada biaya pelayanan yang harus dikeluarkan, akan tetapi ada biaya denda pada saat keterlambatan pengembalian buku yang telah dipinjam. Biaya denda keterlambatan terbilang sangat murah karena perbuku/perhari hanya Rp.500., untuk klasifikasi buku dewasa sedangkan Rp.200., untuk klasifikasi buku anak.

11. Kepastian Biaya Pelayanan

Kepastian biaya pelayanan di perpustakaan Rungkut Surabaya bisa dilihat dari biaya keterlambatan buku yang telah dipinjam. Kepastian biaya perpustakaan Rungkut Surabaya sudah sangat baik karena saat ada transaksi denda keterlambatan pengembalian buku terdapat kwitansi yang tertuliskan berapa lama keterlambatan buku yang dan berapa lama jumlah denda yang harus dibayar. Sehingga dengan adanya kwitansi kepastian dan kejelasan biaya bisa diketahui oleh pengunjung/pemustaka dan petugas.

12. Kepastian Jadwal Pelayanan

Kepastian jadwal pelayanan dilihat dari jam operasional, jika jam operasional yang telah ditetapkan tidak sesuai maka membuat kepuasan masyarakat belum terpenuhi. Perpustakaan Rungkut Surabaya sudah memberikan kepastian jadwal pelayanan, dari data hasil penelitian dilapangan perpustakaan Rungkut Surabaya buka setiap hari senin-sabtu. Pada pelayanan hari senin-jum'at jam operasional layanan mulai dari jam 08.00-16.00 sedangkan pada hari sabtu jam operasional layanan mulai dari jam 08.00-15.00.

13. Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan lingkungan perpustakaan Rungkut Surabaya sudah baik, dari data hasil penelitian dilapangan kebersihan perpustakaan sangat terjaga mulai dari ruang baca yang bersih, rapi dan buku-buku yang tertata rapi didalam rak buku berdasarkan klasifikasi buku. Lokasi perpustakaan juga sangat strategis dan jauh dari kata bising sehingga seseorang menjadi nyaman dan tenang saat berkunjung di perpustakaan Rungkut Surabaya.

14. Keamanan Lingkungan

Keamanan lingkungan perpustakaan Rungkut Surabaya sudah sangat baik, keamanan yang ada pada perpustakaan mulai dari tersedianya tempat parkir yang masih didalam halaman perpustakaan dan terpantau CCTV serta ada petugas satpam yang menjaga, keamanan tempat penyimpanan barang bawaan sata datang ke perpustakaan yaitu tersedianya lemari loker yang dilengkapi dengan kunci pengaman sehingga barang yang dibawah tidak takut hilang, serta adanya tempat penyimpanan helm sehingga pengunjung yang datang membawah helm bisa menempatkan pada rak yang sudah tersedia dengan begitu keamanan yang ada di perpustakaan Rungkut Surabaya sangat terpenuhi dan membuat pengunjung merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa pentingnya kualitas pelayanan pustakawan dalam meningkatkan kepuasan pemustaka di perpustakaan Rungkut Surabaya belum terlaksana dengan baik. Dari indikator kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat masih ada beberapa indikator yang belum terpenuhi. Pada indikator kualitas pelayanan, petugas perpustakaan Rungkut Surabaya masih ada beberapa yang masih belum handal memberikan pelayanan terpercaya kepada pemustaka. Petugas belum handal saat memberikan pelayanan dilihat dari adanya pertanyaan pemustaka yang diberikan kepada pustakawan, pertanyaan yang diberikan berkaitan dengan tempat buku yang sedang dicari. Sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan Rungkut Surabaya belum bisa dikatakan memenuhi kepuasan pemustaka. Sedangkan pada indikator kepuasan masyarakat, kejelasan petugas pelayanan di perpustakaan Rungkut Surabaya masih belum ada. Terbukti dari semua petugas yang ada di perpustakaan Rungkut Surabaya tidak memberikan keterangan nama di dada/name tag, sehingga pengunjung merasa kesusahan untuk mengenali nama petugas saat memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan perpustakaan sudah dapat dikatakan baik akan tetapi masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan, guna meningkatkan kepuasan masyarakat ketika berkunjung ke perpustakaan Rungkut Surabaya.

Daftar Pustaka

- Sulistyo Basuki. (1991). Pengantar ilmu perpustakaan. *Penelitian*.
- Tatik Herawati. (2021). *New Habit Pada Perpustakaan di Masa Pandemi Covid-19*. Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia, 4(1) 2021, 65-8
- Tjiptono. (2011). *Kepuasan Pelanggan*.
- Zeithaml, P. dan B. (2011). Kualitas pelayanan terdapat lima indikator. *Jurnal*.
- Meningkatkan Pelayanan Perpustakaan Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 pasal 14 ayat 1 Tentang Layanan Perpustakaan.
- Keputusan Menteri PAN Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik