

# KUALITAS PELAYANAN PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN RUNGKUT SURABAYA

**Bella Sindi Novita Sari, Bagoes Soenarjanto, Anggraeny Puspaningtyas**  
Program Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya

**Email:** [bellacindy05@gmail.com](mailto:bellacindy05@gmail.com)

***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

Semua badan penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, dan badan hukum lainnya yang dibuat hanya untuk kepentingan pelayanan publik berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam rangka memberikan produk, jasa, dan pelayanan administrasi kepada setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan, pelayanan publik merupakan suatu tindakan atau rangkaian tindakan. Menurut (Sulistyo Basuki, 1991) Perpustakaan adalah ruang atau struktur di mana buku dan publikasi lainnya disimpan dan diatur dengan cara tertentu untuk penggunaan pembaca tidak

diperjuangkan. Perpustakaan tetap harus bisa menyesuaikan diri dengan keadaan dan pengaturan saat ini baik sebagai penyedia informasi bagi penduduk maupun sebagai perpustakaan di masa pandemi Covid-19. Di era kontemporer perpustakaan harus beradaptasi dengan mengikuti aturan kesehatan yang tepat untuk memberikan layanan tanpa membahayakan pengunjung dan pustakawan karena tidak ada cara untuk memprediksi kapan pandemi akan berakhir (Tatik Herawati, 2021). Agar layanan perpustakaan memuaskan dan disukai masyarakat, harus dikembangkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pustakawan dalam meningkatkan kepuasan pemustaka di perpustakaan Rungkut Surabaya serta upaya yang dilakukan pustakawan dalam memberikan layanan selama masa pandemi Covid-19.

## **METODE PENELITIAN**

Metodologi yang digunakan untuk menentukan bagaimana kualitas pelayanan pustakawan dalam meningkatkan kepuasan pemustaka sangat penting. Pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif digunakan dalam proses penelitian ini. Menggunakan metodologi deskriptif Miles, Huberman, dan Saldana, yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai metode pengumpulan data.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berkaitan dengan penelitian kualitas pelayanan pustakawan dalam meningkatkan kepuasan pemustaka menggunakan teori yang dikemukakan 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 dari segi kelengkapan fasilitas cukup memadai, artinya fasilitas seperti ruang baca dilengkapi dengan AC, wifi, komputer untuk mencari buku, loker untuk menyimpan barang, rak untuk menyimpan helm, meja, dan tempat membaca. kursi yang cukup 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. 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 dengan cepat.

### **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.

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. Ke-14 elemen tersebut relevan, valid, dan reliabel. Dapat dikatakan bahwa kondisi berikut ini harus benar agar indeks kepuasan masyarakat dapat dijadikan landasannya.

### 1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pada perpustakaan rungkut 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 rungkut 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

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

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

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, keamana 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 bawahan 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.

### **PENUTUP**

Dapat ditarik kesimpulan bahwa 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. Meskipun perpustakaan Rungkut Surabaya menawarkan layanan perpustakaan yang layak, masih ada area tertentu yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.

#### **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*.

Keputusan Menteri PAN Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik