



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
LABORATORIUM OTONOMI DAERAH

Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

SURAT KETERANGAN
Nomor:585/K/LOD/XII/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Moh. Dey Prayogo, S.I.Kom., M.I.Kom
NPP : 20150220869

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Dinda Yunita
NBI : 1112200013

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%.

Surat Keterangan ini diberikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran Ujian Skripsi"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 09 Desember 2025

Mengetahui
Kepala Lab. Otonomi


Dida Rahmadanik, S.AP, M.AP

PIC Uji Plagiasi


Moh. Dey Prayogo, S.I.kom., M.I.Kom

Skripsi

by Y. Dinda

Submission date: 09-Dec-2025 10:19PM (UTC+0700)

Submission ID: 2841268229

File name: FISIP_1112200013_DINDA_YUNITA.pdf (1M)

Word count: 6987

Character count: 51112

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh aparat penyelenggaraan Negara. Pelayanan tersebut dilakukan oleh aparatur pemerintahan sebagai ujung tombak yang berhadapan langsung dengan masyarakat sehingga harus dapat memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya karena dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada pemerintah harus mencari cara terbaik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2003)

21

Menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa 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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas Pelayanan adalah suatu metode mengukur pelayanan mutu, artinya apakah pelayanan yang dilaksanakan disebuah organisasi tersebut memberikan kepuasan pada pemakai (Ellitan, 2009). Pelayanan mutu disini dievaluasi apakah memberikan kepuasan para pengguna. Pelaksanaan pelayanan mutu sangat penting dalam era persaingan pada masa-masa kini. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka akan menciptakan rasa kepuasan dan respon yang baik dari masyarakat pada umumnya dan penerima layanan pada khususnya. Tingkat kepuasan seseorang berpengaruh terhadap bagaimana kualitas layanan yang diterima baik berupa kesederhanaan prosedur yang tidak berbelit-belit, kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan rincian biaya, kepastian waktu, tanggung jawab, kemudahan akses, keramahan, sopan santun, dan kenyamanan.

5
Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat karena pelayanan yang diberikan pemerintah secara langsung memengaruhi pengalaman, persepsi, dan penilaian masyarakat terhadap kinerja instansi. Pelayanan publik yang berkualitas mencerminkan kesesuaian antara standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan pelayanan yang diterima masyarakat, baik dari aspek kejelasan prosedur, ketepatan waktu, kemampuan petugas, maupun kelayakan sarana dan prasarana. Ketika pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, serta disertai sikap ramah dari pelaksana layanan, masyarakat cenderung merasakan kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh layanan, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

7
Disebutkan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 bahwa salah satu tujuan bangsa Indonesia adalah mencerdaskan kehidupan bangsa, yang berarti pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk mewujudkan tujuan dari mencerdaskan kehidupan bangsa yaitu dengan menyediakan tempat yang dapat mengakses berbagai informasi. Bentuk nyata tersebut terwujud dengan didirikannya perpustakaan umum daerah. Beberapa orang, begitu mendengar istilah "perpustakaan", akan langsung membayangkan sebuah ruangan yang penuh dengan buku tanpa urutan tertentu, sementara yang lain akan membayangkan baris demi baris rak buku atau lemari yang berisi judul yang sama. Benar, perpustakaan telah ada sejak jaman dahulu, tetapi evolusinya yang lambat berarti bahwa ia hanya membuat sedikit kemajuan selama berabad-abad. Namun kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi, dan budaya bangsa semakin pesat seiring dengan era globalisasi. Rasa haus masyarakat akan pengetahuan tumbuh seiring dengan laju perkembangan teknologi. Terlepas dari kenyataan bahwa "informasi yang tepat" digambarkan sebagai mendapatkan informasi yang sesuai dengan standar dan permintaan, orang sering kali kewalahan oleh banyaknya informasi yang mereka temukan selama pencarian dan mengalami kesulitan dalam memutuskan potongan data mana yang akan digunakan. Masyarakat sebagai konsumen informasi dibuat "ragu-ragu" oleh banjir tanggapan atas permintaan informasi mereka dari berbagai sumber, membutuhkan informasi yang pasti tentang kebenaran sumber sumber tersebut. (Oktavia,2024, n.d.)

5
Salah satu kegiatan perpustakaan yang perlu diperhatikan yaitu kualitas pelayanan. Oleh karena itu, perpustakaan perlu untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan pada pengguna. Pengguna sendiri yang berhubungan langsung dengan layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Kualitas pelayanan yang baik membuat ketertarikan pengguna untuk datang ke perpustakaan. Hal ini membuat

perpustakaan untuk berusaha menyediakan dan memberikan pelayanan terbaiknya pada pengguna. Pengguna yang mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan yang diharapkannya di perpustakaan, akan menimbulkan kesan yang baik dan positif bagi pengguna untuk selalu datang dan mengunjungi perpustakaan.

Layanan yang baik pada sebuah perpustakaan dapat menciptakan penilaian yang baik pula pada pengunjung, dimana kepuasan pengunjung merupakan alat ukur yang efektif dalam menilai apakah kualitas layanan di perpustakaan tersebut baik atau malah buruk. Selaras dengan itu, perkembangan ilmu pengetahuan saat ini sangatlah cepat. Setiap detik temuan – temuan baru tercipta, membawa pengaruh melimpahnya informasi di seluruh dunia. Disini, perpustakaan memiliki peran penting sebagai pusat sumber informasi bagi penggunanya dari setiap jenjang pendidikan. Peran penting ini dimaksudkan agar perpustakaan dapat dimanfaatkan oleh seluruh anggota masyarakat untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka seperti untuk tugas, penelitian, belajar, mengisi waktu luang dan sebagainya. Selain itu di era teknologi seperti sekarang ini mengakibatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah membawa perubahan besar dalam kehidupan manusia, disini perpustakaan memiliki peranan penting dalam pengelolaan informasi yang selanjutnya memberikan pelayanan jasa semaksimal mungkin kepada para pengguna. (Agustina, 2019)

Perpustakaan Umum Kota Surabaya mulai berdiri sejak tahun 1984 dasar hukum berdirinya adalah Surat Keputusan Walikota madya Kepala Daerah Tingkat II Surabaya Nomor 605 tahun 1984. Perlu diketahui bahwa sebelum Perpustakaan Umum lahir terlebih dahulu didirikan Badan Pembina Perpustakaan Kotamadya Daerah Tk II Surabaya dengan surat keputusan Walikota madya Surabaya No.31 tahun 1981. Kemudian statusnya diubah menjadi Unit Pelaksana Daerah (UPD) sejak tahun 1995 dengan Peraturan Daerah Kotamadya Dati II Surabaya Nomor II Tahun 1995. Sejak terbitnya Perda Nomor 1 / 1995 Perpustakaan Umum Daerah Kotamadya Daerah Tingkat Surabaya mempunyai status Kantor (Eselon III) dipimpin oleh 1 orang Kasubbag TU (Eselon IV A) dan 3 orang Kasi (Eselon IV A) yang meliputi Kasi Layanan dan Informasi, Kasi Pembinaan, dan Kasi Pengadaan dan Pengolahan.

Pada tahun 2001 dengan adanya otonomi daerah, Perpustakaan umum berubah statusnya menjadi Kantor Perpustakaan Umum Kota Surabaya berdasarkan Peraturan Daerah nomor 4 tahun 2001 tentang Organisasi Lembaga

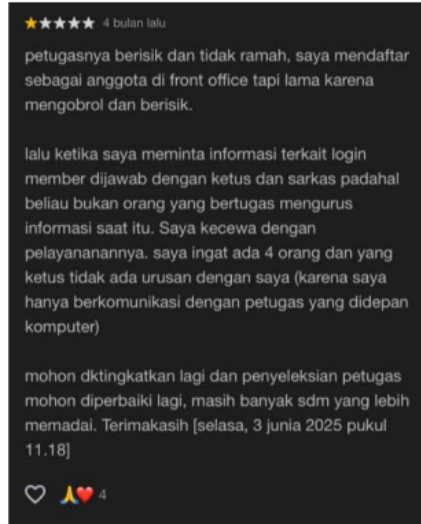
Teknis Kota Surabaya dan Surat Keputusan Walikota Surabaya Nomor 27 tahun 2001 tentang rincian tugas dan fungsi Kantor Perpustakaan Umum Surabaya. Pada Tahun 2005 Kantor Perpustakaan merger dengan Kantor Arsip dengan Peraturan Walikota Surabaya No. 74 tahun 2005 menjadi Badan Arsip dan Perpustakaan Kota Surabaya dan status lembaganya menjadi Badan (Eselon II b) sedangkan Struktur Organisasinya Balpus dipimpin 1 (satu) orang Kepala (Eselon IIb).



Gambar 1. Foto Depan Perpustakaan

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya (Dispusip) mengelola dua perpustakaan umum sebagai sarana pelayanan publik di bidang literasi, yaitu Perpustakaan Umum Kota Surabaya di Rungkut Asri Tengah dan Perpustakaan Balai Pemuda yang terletak di kawasan pusat kota. Perpustakaan Balai Pemuda adalah salah satu perpustakaan umum terbesar di Kota Surabaya, terletak di jantung kota tepatnya di Kompleks Gedung Balai Pemuda. Perpustakaan Balai Pemuda berdiri sejak tahun 2013, memberikan layanan baca ditempat, pembuatan kartu anggota perpustakaan, peminjaman buku, kelas literasi, wisata buku dan masih banyak layanan lainnya. Memiliki koleksi buku lebih dari 27 ribu buku yang terdiri dari berbagai macam genre buku. Semua fasilitas yang ada di perpustakaan gratis. Perpustakaan Umum Kota Surabaya merupakan salah satu fasilitas publik yang disediakan pemerintah daerah untuk menunjang peningkatan literasi dan budaya baca masyarakat. Sebagai kota metropolitan kedua terbesar di Indonesia, Surabaya memiliki tingkat kebutuhan informasi yang sangat tinggi di berbagai bidang kehidupan. Perpustakaan berperan penting dalam mendukung masyarakat

untuk mengakses sumber pengetahuan dan informasi secara terbuka. Namun, masih sering ditemukan berbagai keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, seperti keterbatasan koleksi, fasilitas yang belum optimal, serta pelayanan yang didapatkan pengunjung kurang memuaskan. Hal ini

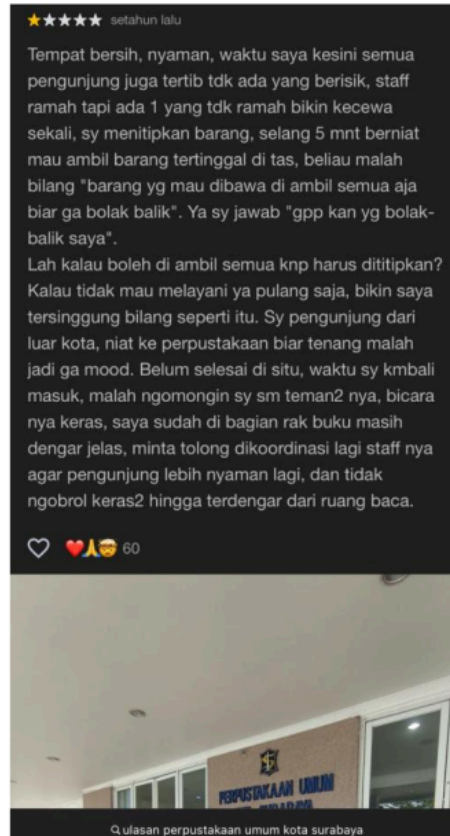


Gambar 2. Ulasan Google 1

mengindikasikan adanya kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dengan realitas pelayanan yang diterima. *Sistem Informasi Perpustakaan (2025)*.

Meskipun fasilitas dan layanan yang diberikan cukup memadai, belum tentu semua pengunjung merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Berdasarkan data dan ulasan pengguna di Google Maps menunjukkan adanya keluhan terhadap pelayanan di Perpustakaan Umum Kota Surabaya. Misalnya, seorang pengguna mengeluhkan sikap staf yang tidak ramah dan berbicara dengan nada keras di ruang publik, sehingga mengganggu kenyamanan pengunjung lain. Keluhan lain menyebutkan bahwa proses pelayanan, seperti penitipan barang dan

komunikasi petugas, kurang profesional serta menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengunjung luar kota.



Gambar 3. Ulasan Google 2

Selain itu, terdapat juga keluhan mengenai prosedur administratif yang dinilai terlalu rumit bagi sekadar akses membaca di tempat, bahkan menyulitkan pengunjung dengan disabilitas. Ulasan-ulasan tersebut menunjukkan bahwa meskipun fasilitas perpustakaan dinilai bersih dan tertib, aspek pelayanan publik masih memerlukan perhatian serius agar sejalan dengan prinsip pelayanan prima yang menekankan keramahan, kecepatan, dan kemudahan bagi masyarakat.

Kualitas pelayanan publik di perpustakaan menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Menurut teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dalam konteks perpustakaan, kelima dimensi tersebut mencerminkan bagaimana pengelola mampu memberikan layanan yang cepat, tepat, sopan, dan sesuai kebutuhan pengguna. Jika kualitas layanan tidak memenuhi ekspektasi, maka kepuasan masyarakat akan menurun, yang pada gilirannya dapat mengurangi minat masyarakat untuk mengunjungi perpustakaan. *Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988).*

Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik. Kepuasan muncul ketika masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diterima sebanding atau melebihi harapan mereka. Dalam konteks perpustakaan umum, kepuasan tidak hanya terkait dengan ketersediaan koleksi buku, tetapi juga mencakup kemudahan akses, kenyamanan fasilitas, sikap petugas, serta efisiensi sistem pelayanan. Tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi akan berdampak pada peningkatan loyalitas pengguna serta citra positif lembaga publik di mata masyarakat. Sebaliknya, pelayanan yang tidak memadai dapat menimbulkan ketidakpercayaan terhadap institusi pemerintah. *Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education.*

Masalah pelayanan publik di sektor perpustakaan seringkali bersifat kompleks karena melibatkan aspek manusia, sarana prasarana, serta kebijakan manajerial. Banyak perpustakaan umum masih menghadapi kendala dalam hal keterbatasan anggaran, jumlah tenaga pustakawan yang belum memadai, dan kurangnya pelatihan mengenai pelayanan prima. Faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat perlu dilakukan agar pemerintah memiliki dasar yang kuat dalam merumuskan kebijakan perbaikan pelayanan. *Sulistyo-Basuki. (2019).*

Sebagai salah satu instansi pelayanan publik, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya wajib menerapkan prinsip-prinsip pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah pusat. Untuk memastikan kualitas pelayanan publik berjalan sesuai standar nasional, diperlukan adanya instrumen yang dapat menilai tingkat kepuasan masyarakat secara objektif dan terukur. Instrumen tersebut menjadi dasar bagi penyusunan strategi peningkatan mutu layanan agar selaras dengan harapan pengguna dan tujuan instansi (*Ibrahim & Ismail, 2017*).

Dalam rangka menjaga konsistensi penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh instansi pemerintah, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Regulasi ini mengatur sembilan unsur utama pelayanan publik, yaitu persyaratan, sistem dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan. PermenPANRB ini menjadi landasan penting dalam menilai sejauh mana suatu instansi publik, termasuk perpustakaan daerah, telah memberikan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Kementerian PANRB, 2017).

Penerapan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 di lingkungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya menjadi indikator penting untuk menilai profesionalitas dan akuntabilitas pelayanan publik. Melalui survei kepuasan masyarakat yang berbasis sembilan unsur pelayanan, instansi dapat mengetahui kelemahan maupun keunggulan dalam penyelenggaraan layanan. Hasil survei tersebut diharapkan mampu menjadi dasar perbaikan kualitas pelayanan perpustakaan, baik dari sisi fasilitas, sistem informasi, maupun kompetensi petugas (Susanto & Rachmawati, 2020). Oleh karena itu, penelitian ini berupaya menggambarkan sejauh mana penerapan regulasi tersebut berdampak pada tingkat kepuasan pengguna layanan perpustakaan.

Perpustakaan Umum Kota Surabaya Balai Pemuda menjadi contoh penting bagaimana pemerintah daerah menghadirkan pelayanan publik berbasis literasi yang inklusif dan adaptif terhadap perkembangan zaman. Namun, keberhasilan penyelenggaraan layanan tersebut sangat bergantung pada kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang ramah, efisien, dan profesional. Pelayanan publik yang bermutu tinggi akan menumbuhkan kepuasan masyarakat dan meningkatkan citra positif pemerintah daerah. Sebaliknya, pelayanan yang tidak optimal akan menurunkan kepercayaan publik terhadap lembaga penyedia layanan (Hernon & Altman, 2010).

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam mengidentifikasi unsur pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Perpustakaan Umum Kota Surabaya Balai Pemuda. Dengan demikian, hasil penelitian dapat dijadikan bahan evaluasi dan rekomendasi bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga berperan dalam memperkuat

literatur mengenai hubungan antara kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat di sektor literasi dan informasi.

Secara akademis, penelitian ini memiliki nilai kebaruan karena mengombinasikan analisis empirik dengan landasan yuridis berdasarkan regulasi pemerintah, yakni PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan perspektif baru dalam memahami pelayanan publik tidak hanya sebagai interaksi sosial, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab institusional dalam mencapai standar pelayanan prima. Melalui hasil penelitian ini, diharapkan akan lahir rekomendasi strategis yang mampu memperkuat peran perpustakaan umum sebagai pusat literasi dan pelayanan publik yang berkualitas di Kota Surabaya.

Penelitian ini penting untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan publik yang diterapkan oleh perpustakaan umum kota surabaya telah efektif dalam memenuhi ekspektasi masyarakat Surabaya, khususnya di Perpustakaan Balai Pemuda yang menjadi ikon literasi kota. penelitian ini juga didasarkan pada asumsi bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap lembaga tersebut. Namun, hubungan ini tidak selalu linier karena bisa dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti kebijakan pemerintah, kondisi sosial-ekonomi masyarakat, serta kemajuan teknologi informasi. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya menguji pengaruh langsung, tetapi juga mempertimbangkan berbagai variabel yang mungkin memoderasi hubungan tersebut. *Sugiyono. (2019).*

Dengan demikian, penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Perpustakaan Umum Kota Surabaya menjadi sangat penting untuk dilakukan. Penelitian ini memberikan nilai praktis bagi instansi pemerintah dalam mengevaluasi dan memperbaiki mutu pelayanan berdasarkan hasil survei empiris yang terukur. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur akademik sekaligus memberikan manfaat nyata bagi perumusan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor perpustakaan dan dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah dalam memperbaiki kebijakan pelayanan publik di sektor perpustakaan, serta memberikan manfaat praktis bagi peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat secara berkelanjutan.

Berdasarkan penjabaran di atas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Perpustakaan Umum Kota Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Perpustakaan Umum Kota Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Perpustakaan Umum Kota Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian di bidang ilmu administrasi publik, khususnya dalam konteks evaluasi pelayanan publik di sektor perpustakaan daerah. Dengan menggunakan pendekatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai alat ukur, penelitian ini memperkaya literatur mengenai metode penilaian kualitas layanan berbasis persepsi masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi rujukan bagi studi-studi lanjutan yang membahas implementasi indikator pelayanan publik dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas lembaga pelayanan.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Dinas Perpustakaan Umum di Kota Surabaya

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan perpustakaan kepada masyarakat. Hasil penelitian akan memberikan gambaran mengenai dimensi-dimensi pelayanan mana yang sudah memuaskan dan aspek mana yang masih perlu ditingkatkan, sehingga dapat dijadikan dasar dalam penyusunan kebijakan pelayanan yang lebih responsif dan partisipatif.

b. Bagi Pemerintah Daerah Kota Surabaya

Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam menyusun kebijakan pelayanan publik di sektor non-esensial seperti perpustakaan, yang

meskipun bukan layanan dasar, tetapi memiliki peran strategis dalam peningkatan literasi, pendidikan nonformal, dan pemberdayaan masyarakat.

c. Bagi Masyarakat/Pengguna Layanan

Penelitian ini memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan persepsi dan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan perpustakaan. Dengan demikian, masyarakat dapat terlibat secara aktif dalam proses evaluasi dan peningkatan pelayanan publik yang mereka terima.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**4.1 Hasil Penelitian****4.1.2 Deskripsi Objek Penelitian**

Perpustakaan Umum Kota Surabaya, sebagai bagian integral dari perkembangan kota terbesar kedua di Indonesia, memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas literasi, pendidikan, dan informasi bagi masyarakat. Sebagai lembaga yang didirikan untuk memberikan akses informasi dan pengetahuan, perpustakaan ini bukan hanya berfungsi sebagai tempat membaca buku, tetapi juga sebagai pusat kegiatan pembelajaran sepanjang hayat, pemberdayaan komunitas, serta tempat untuk menjalin hubungan antar generasi.

Perpustakaan Balai Pemuda adalah salah satu perpustakaan umum terbesar di Kota Surabaya, terletak di jantung kota tepatnya di Kompleks Gedung Balai Pemuda. Perpustakaan Balai Pemuda berdiri sejak tahun 2013, memberikan layanan baca ditempat, pembuatan kartu anggota perpustakaan, peminjaman buku, kelas literasi, wisata buku dan masih banyak layanan lainnya. Memiliki koleksi buku lebih dari 27 ribu buku yang terdiri dari berbagai macam genre buku. Semua fasilitas yang ada di perpustakaan gratis.

A. Sejarah Perpustakaan Umum Kota Surabaya

Tak bisa dipungkiri, masyarakat Indonesia khususnya masyarakat Kota Surabaya lebih akrab dengan budaya mendengar dibandingkan budaya membaca, lebih memprihatinkan lagi dari berbagai penelitian yang dilakukan para ahli hanya 10% masyarakat Indonesia yang dikategorikan intelek dan akrab dengan kebiasaan membaca, padahal untuk menjadi masyarakat yang maju dan beradab memerlukan kecerdasan yang luar biasa dan itu bisa didapatkan dari kebiasaan membaca.

Faktor ekonomi yang minimal untuk menyediakan sarana bagi kegiatan membaca semestinya tidak tepat dijadikan alasan, Pemerintah Kota Surabaya dalam hal ini Badan Arsip dan Perpustakaan Kota Surabaya yang mempunyai wewenang dalam kaitannya dengan kampanye gemar membaca telah melakukan berbagai program dan kegiatan untuk memompa semangat membaca dan menjadikan membaca sebagai budaya masyarakat Surabaya, penyediaan sarana dan prasarana seperti Perpustakaan, Taman Bacaan (TBM), Perpustakaan Keliling

dan penambahan koleksi buku setiap tahunnya bagi Perpustakaan Sekolah – sekolah adalah sebagian kecil upaya untuk membantu masyarakat Surabaya untuk gemar membaca.

Tentu saja sangat mustahil bagi Pemerintah Kota Surabaya meraih sukses dalam kampanye Gemar Membaca tanpa bantuan dan partisipasi dari berbagai kalangan masyarakat Surabaya, keluarga adalah lapis pertama yang menjadi kunci suksesnya kampanye gerakan membaca lewat orang tua yang menularkan kebiasaan membaca pada anak-anaknya, bantuan berupa buku buku terutama pada sekolah – sekolah tingkat dasar untuk terbitan terbaru dari kalangan swasta merupakan lapisan kedua kunci sukses gerakan membaca, bahkan setiap area publik wajib menyediakan sudut baca hingga masyarakat mudah untuk mendapatkan akses buku – buku secara gratis yang bisa dipinjam.

Harapan kedepan adalah bagaimana kegiatan membaca menjadi sebuah kebiasaan dimana saja dan kapan saja bukan hanya milik kalangan pelajar tapi seluruh lapisan masyarakat sehingga bangsa ini menjadi bangsa yang maju dan beradab berkat membaca, karena orang yang gemar membaca pasti memiliki gagasan dan jika gagasan diikuti usaha membangun gagasan menjadi kenyataan. (Ii & Perusahaan, n.d.)

B. Visi, Misi dan Motto Perpustakaan Umum Kota Surabaya

Visi dari perpustakaan umum kota Surabaya adalah Menjadi Sumber Informasi Dan Mencerdaskan Masyarakat Surabaya.

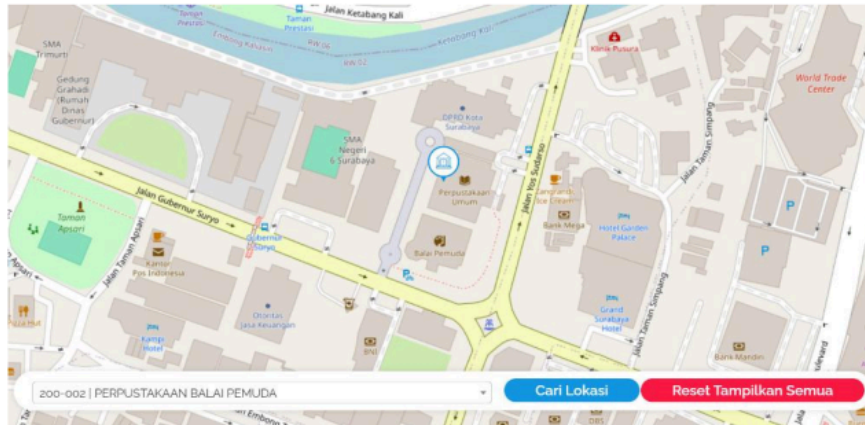
Sedangkan Misi dari perpustakaan umum kota Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Membina dan mengembangkan koleksi perpustakaan;
2. Membina dan mengembangkan kualitas pelayanan perpustakaan;
3. Melestarikan koleksi sebagai hasil koleksi bangsa;
4. Membina dan mengembangkan jenis perpustakaan di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya
5. Menyelenggarakan penyebaran informasi Kearsipan dan Perpustakaan

Motto dari perpustakaan umum kota surabaya adalah Ikhlas Melayani Anda Untuk Menjadi Lebih Cerdas

C. Lokasi Penelitian

Perpustakaan Umum Kota Surabaya berlokasi di Jl. Gubernur Suryo No.15, 60271 Genteng Jawa Timur. Untuk lebih detail dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 4. Lokasi Perpustakaan Umum Balai Pemuda

D. Fasilitas di Perpustakaan Umum Kota Surabaya

Untuk mendukung pelayanan yang maksimal, Perpustakaan Kota Surabaya dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memadai dan nyaman bagi pengunjung. Berikut adalah beberapa fasilitas yang ada di perpustakaan ini:

1. Ruang Baca yang Nyaman dan Luas

Perpustakaan ini menyediakan ruang baca yang luas dengan meja, kursi, serta pencahayaan yang baik. Desain ruang baca yang nyaman dan tenang memungkinkan pengunjung untuk fokus membaca atau belajar tanpa gangguan.

2. Koleksi Buku yang Lengkap dan Terbaru

Koleksi buku di Perpustakaan Kota Surabaya sangat beragam, mencakup buku pelajaran, buku referensi, novel, ensiklopedia, jurnal ilmiah, dan karya-karya literatur lainnya. Perpustakaan juga secara berkala memperbarui koleksi buku untuk memastikan bahwa pengunjung memiliki akses ke bahan bacaan terbaru dan relevan.

3. Layanan Peminjaman Buku

Perpustakaan ini menyediakan layanan peminjaman buku yang mudah dan cepat. Pengunjung dapat meminjam buku secara langsung melalui petugas atau menggunakan sistem peminjaman otomatis yang terintegrasi dalam aplikasi perpustakaan digital.

4. Fasilitas Anak-anak dan Ruang Kreatif

Perpustakaan Kota Surabaya juga memiliki ruang khusus anak-anak dengan koleksi buku anak yang beragam dan area bermain edukatif. Ini bertujuan untuk menumbuhkan minat baca pada usia dini. Selain itu, ada pula ruang kreatif untuk kegiatan seni dan budaya yang dapat mengembangkan kreativitas pengunjung.

E. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Surabaya



Gambar 5. Struktur Organisasi

4.1.2 Penyajian Data

4.1.2.1 Pengujian Instruments

Dalam Pengujian instrumen dilakukan pengujian validitas dan pengujian reliabilitas. Pengujian tersebut sangat diperlukan untuk melakukan uji terhadap item-item yang terdapat di dalam variabel untuk mendapatkan jawaban dari kondisi yang diperlukan dan diharapkan.

A. Uji Validitas

Validitas merupakan keadaan yang mendeskripsikan taraf instrument bersangkutan yang akan mengukur apa yang akan diukur dipenelitian, sebagaimana yang diungkapkan oleh Sugiyono (2006) bahwa valid berarti instrument tadi bisa dipakai buat mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dipakai buat mengukur ketepatan dan kecermatan suatu instrument penelitian menjadi alat ukur dalam mendapatkan data yang sesuai dengan korelasi masing-masing pernyataan dengan skor total. Metode yang akan digunakan untuk melakukan uji validitas yaitu corrected item-total correlation dengan menggunakan SPSS. Corrected item-total Correlation digunakan untuk menguji apakah suatu item pertanyaan memiliki korelasi dengan skor total item dalam suatu variabel.

Pengujian validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing masing item pernyataan dengan skor total. Pengujian menggunakan bantuan SPSS dengan menggunakan teknik korelasi Produk Moment Pearson pada taraf signifikansi 0,05. Data yang valid, dengan r hitung $> r$ tabel dan signifikasi $< 0,05$. Berikut adalah hasil korelasi Pearson, untuk uji validitas seluruh butir instrumen.

Table 1. Hasil Uji Validitas

Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X)	Item	R Tabel	R Hitung	Probabilitas Korelasi	Keterangan
Tangibles (bukti langsung)	1	0,2631	0,693	0,001	Valid
	2	0,2631	0,280	0,001	Valid
	3	0,2631	0,616	0,001	Valid
Reliability (kehandalan)	1	0,2631	0,648	0,001	Valid
	2	0,2631	0,502	0,001	Valid

	3	0,2631	0,609	0,001	Valid
Responsiveness (daya tanggap)	1	0,2631	0,518	0,001	Valid
	2	0,2631	0,719	0,001	Valid
	3	0,2631	0,680	0,001	Valid
Assurance (jaminan)	1	0,2631	0,690	0,001	Valid
	2	0,2631	0,500	0,001	Valid
	3	0,2631	0,416	0,001	Valid
Empathy (empati)	1	0,2631	0,612	0,001	Valid
	2	0,2631	0,583	0,001	Valid
	3	0,2631	0,627	0,001	Valid
Indikator Kepuasan Masyarakat (Y)	Item	R Tabel	R Hitung	Probabilitas Korelasi	Keterangan
Persyaratan	1	0,2631	0,594	0,001	Valid
Prosedur	1	0,2631	0,575	0,001	Valid
Waktu Penyelesaian	1	0,2631	0,564	0,001	Valid
Biaya	1	0,2631	0,485	0,001	Valid
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1	0,2631	0,676	0,001	Valid
Kompetensi Pelaksana	1	0,2631	0,628	0,001	Valid
Perilaku Pelaksana	1	0,2631	0,597	0,001	Valid
Penanganan Pengaduan	1	0,2631	0,591	0,001	Valid
Sarana dan Prasarana	1	0,2631	0,665	0,001	Valid

Sumber : data primer 2025 diolah peneliti

Output instrumen uji validitas di atas menunjukkan bahwa seluruh item adalah valid karena memiliki $(r) > 0,2631$ dan memiliki probabilitas korelasi (P) lebih kecil dari taraf signifikan $\alpha = 0,05$ ($P < 0,05$), sehingga dapat dinyatakan

bahwa seluruh item dalam instrumen penelitian ini valid dan dapat dipergunakan dalam analisis selanjutnya.

B. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk menilai konsistensi kuesioner dalam sebuah penelitian. Sebelum melakukan pengujian ini, diperlukan acuan nilai sebesar 0,60 sebagai dasar pengambilan keputusan. Sebuah variabel dianggap reliabel jika nilai reliabilitasnya melebihi $> 0,60$, jika nilainya di bawah $< 0,60$, variabel tersebut tidak dapat dikatakan reliabel. Berikut ini adalah hasil pengujian reliabilitas pada variabel-variabel dalam penelitian ini:

Table 2. Hasil Uji Reliabilitas

Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X)	Item	Nilai Acuan	Cronbach Alpha	Keterangan
Tangibles (bukti langsung)	1	0,60	0,889	Reliabel
	2	0,60	0,889	Reliabel
	3	0,60	0,889	Reliabel
Reliability (kehandalan)	1	0,60	0,889	Reliabel
	2	0,60	0,889	Reliabel
	3	0,60	0,889	Reliabel
Responsiveness (daya tanggap)	1	0,60	0,889	Reliabel
	2	0,60	0,889	Reliabel
	3	0,60	0,889	Reliabel
Assurance (jaminan)	1	0,60	0,889	Reliabel
	2	0,60	0,889	Reliabel
	3	0,60	0,889	Reliabel
Empathy (empati)	1	0,60	0,889	Reliabel
	2	0,60	0,889	Reliabel
	3	0,60	0,889	Reliabel
Indikator Kepuasan Masyarakat (Y)	Item	Nilai Acuan	Cronbach Alpha	Keterangan
Persyaratan	1	0,60	0,889	Reliabel
Prosedur	1	0,60	0,889	Reliabel

Waktu Penyelesaian	1	0,60	0,889	Reliabel
Biaya	1	0,60	0,889	Reliabel
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1	0,60	0,889	Reliabel
Kompetensi Pelaksana	1	0,60	0,889	Reliabel
Perilaku Pelaksana	1	0,60	0,889	Reliabel
Penanganan Pengaduan	1	0,60	0,889	Reliabel
Sarana dan Prasarana	1	0,60	0,889	Reliabel

Sumber : Data Primer 2025 diolah peneliti

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas, semua item dalam kuesioner pada variabel Kualitas Pelayanan (X), dan Keputusan Masyarakat (Y), memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0,60. Oleh karena itu, semua item pernyataan dalam semua variabel pada penelitian ini dinyatakan Reliabel dan layak untuk dilakukan pengujian selanjutnya.

4.1.2.2 Uji Asumsi Klasik

A. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan untuk mengetahui normal tidaknya suatu distribusi data. Sehingga jawaban responden dapat diproyeksikan sebagai jawaban yang mewakili seluruh populasi. pengujian normalitas dapat dilihat pada uji normalitas menggunakan one sample kolomogorov-smimov yang menyatakan nilai Asympt. Sig. (2-tailed) > 0,05 . Hasil dari pengujian normalitas dapat di lihat pada tabel berikut :

³
Table 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,80913257
	Absolute	0,079

Most Extreme Differences	Positive	0,041
	Negative	-0,079
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		0,183

Sumber : Data Primer 2025 diolah peneliti

Berdasarkan hasil uji normality diatas menggunakan one-sample Kolmogorov-Smirnov test, nilai Asymp Sig (2-tailed) menunjukkan nilai 0,183. Karena tingkat signifikansi $0,175 > 0,05$, hal ini memiliki arti bahwa data dalam penelitian ini memiliki nilai residual yang berdistribusi normal dan uji-uji selanjutnya dapat dilakukan.

B. Multikolinieritas

Suatu variable yang menunjukkan gejala multikolinieritas dapat dilihat dari nilai VIF (Variance Inflation Factor) yang tinggi pada variable variable bebas suatu model regresi. Mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas yaitu dengan melihat nilai VIF dan tolerance. Model regresi dikatakan bebas dari multikolinieritas apabila nilai $VIF < 10$, dan nilai tolerance $> 0,1$ (10%). Hasil pengujian VIF dapat dilihat pada tabel berikut :

Table 4. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data Primer 2025 diolah peneliti

Berdasarkan hasil pengujian diatas menunjukkan bahwa variabel menunjukkan nilai VIF yang cukup kecil, dimana variabel kualitas pelayanan berada dibawah 10 yaitu $1,000 < 10$. dan nilai tolerance diatas 0,10 yaitu $1,000 > 0,10$. Hal ini berarti semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini tidak menunjukkan adanya gejala multikolinieritas.

C. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji rank-spearman yaitu dengan mengkorelasikan variabel bebas

terhadap nilai absolut dari residual (error). Jika nilai koefisien korelasi antara variabel bebas dengan nilai absolut dari residual(error) signifikan, maka kesimpulannya terdapat heteroskedastisitas. Jika nilai sig. 2-tailed ($>0,05$), maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, sebaliknya jika nilai sig. 2-tailed ($<0,05$) maka terjadi gejala Heteroskedastisitas. Hasil pengujian Heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Table 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-0,137	1,991		-0,069	0,945
	Kualitas Pelayanan	0,035	0,030	0,120	1,163	0,248

a. Dependent Variable: ABRESID

Sumber : Data Primer 2025 diolah peneliti

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai sig. (2-tailed) Unstandardized Residual Kualitas (X) : $0,248 > 0,05$, maka dapat di simpulkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas karena nilai signifikansi yang di dapat lebih besar dari 0,05.

4.1.2.3 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah alat analisis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independent (X) terhadap variabel dependent (Y). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil pengujian Analisis Regresi Sederhana dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Table 6. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,824	3,176		2,463	0,016
	Kualitas Pelayanan	0,467	0,048	0,710	9,729	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data Primer 2025 diolah peneliti

- Konstanta (a) = 7,824
- Koefisien regresi X (b) = 0,467
- Standardized Beta = 0,710
- t hitung = 9,729
- Signifikansi (Sig.) = 0,000

Dari output diperoleh persamaan regresi linear sederhana:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 7,824 + 0,467X$$

Persamaan tersebut berarti bahwa nilai kepuasan masyarakat (Y) dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (X). Nilai konstanta 7,824 mengindikasikan bahwa ketika kualitas pelayanan dianggap berada pada titik 0 (tidak ada peningkatan pada variabel X), maka tingkat kepuasan masyarakat tetap berada pada angka 7,824. Hal ini menunjukkan adanya nilai dasar kepuasan yang sudah dimiliki masyarakat meskipun pelayanan tidak mengalami peningkatan. Koefisien regresi sebesar 0,467 menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1 satuan pada kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,467 satuan. Karena nilai koefisien ini positif, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, di mana setiap peningkatan pada kualitas pelayanan akan memberikan peningkatan pada kepuasan masyarakat.

4.1.2.4 Uji Hipotesis

A. Pengujian Secara Parsial (Uji t)

Pengujian dilakukan dengan pengujian parameter (uji korelasi) dengan menggunakan uji t-statistik. Hal ini guna membuktikan apakah terdapat pengaruh variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Hasil pengujian Uji t dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Table 7. Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,824	3,176		2,463	0,016
	Kualitas Pelayanan	0,467	0,048	0,710	9,729	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data Primer 2025 diolah peneliti

Hasil uji t menunjukkan bahwa:

- **t hitung = 9,729**
- **Sig. = 0,000 < 0,05**

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai t hitung yang jauh lebih besar dari t tabel $9,729 > 1,985$ memperkuat bahwa hubungan tersebut kuat dan nyata secara statistik.

Nilai signifikansi 0,000 berarti probabilitas kesalahan sangat kecil, sehingga dapat dipastikan bahwa kualitas pelayanan memang memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat, bukan terjadi secara kebetulan.

Dengan hasil ini, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

4.1.2.5 Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi ditunjukkan dengan nilai adjusted R^2 . Hasil Uji Koefisien Determinasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Table 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.710 ^a	0,504	0,499	2,824
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat				

Sumber : Data Primer 2025 diolah peneliti

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa besarnya koefisien determinasi pada nilai adjusted R^2 sebesar 0,472. Untuk melihat besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan cara menghitung koefisien determinasi

$$KD = R^2 \times 100 \%$$

$$= 0,504 \times 100 \%$$

$$KD = 50,4 \%$$

Kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 50,4% dalam menjelaskan kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya (49,6%) dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

12

4.2 Pembahasan

4.2.1 Kualitas Pelayanan Publik

A. Tangibles (Bukti Langsung)

Dimensi Tangibles menggambarkan tampilan fisik fasilitas dan sarana prasarana perpustakaan. Hasil uji validitas menunjukkan item Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy memiliki korelasi item-total yang tinggi berarti indikator ini dipersepsikan konsisten oleh responden. Nilai korelasi indikator terhadap skor total kualitas pelayanan juga sangat kuat.

Secara teoritis, menurut Parasuraman, Zeithaml & Berry, bukti fisik adalah representasi pertama dari kualitas pelayanan. Hasil menunjukkan bahwa responden menilai aspek fisik perpustakaan seperti kebersihan, ketersediaan rak buku, kenyamanan ruang baca, dan fasilitas pendukung berada pada kategori baik. Hal ini selaras dengan fenomena di lapangan bahwa sarana prasarana perpustakaan kota kini semakin modern dan tertata.

Dengan demikian, dapat diinterpretasikan bahwa semakin baik kondisi fisik perpustakaan, semakin tinggi pula persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

B. Reliability (Keandalan)

Reliability mencakup kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang tepat, akurat, dan konsisten. Item pada indikator ini memiliki korelasi signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai petugas cukup mampu memberikan layanan sesuai prosedur, seperti ketepatan waktu peminjaman/pengembalian, keakuratan informasi, dan konsistensi terhadap aturan. Dalam teori SERVQUAL, reliability merupakan dimensi inti yang paling memengaruhi persepsi kualitas layanan.

Hasil data mendukung bahwa **keandalan petugas menjadi faktor penting** dalam memastikan layanan perpustakaan berjalan efektif dan sesuai ekspektasi pengunjung.

C. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness menggambarkan kesediaan pegawai untuk membantu, memberi informasi, dan menanggapi keluhan. Nilai korelasi indikator ini juga tinggi yang menunjukkan bahwa aspek daya tanggap dinilai sangat baik oleh responden.

Teori Parasuraman menyatakan bahwa pelayanan yang responsif menciptakan persepsi positif karena masyarakat merasa diperhatikan. Di perpustakaan, respons cepat petugas terhadap kebutuhan pengunjung—seperti bantuan pencarian buku, penanganan kendala, maupun pemberian informasi—meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan.

Dengan demikian, hasil analisis menunjukkan bahwa semakin responsif petugas, semakin tinggi persepsi kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

D. Assurance (Jaminan)

Dimensi Assurance berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas memberikan rasa aman kepada pengunjung. Korelasi yang tinggi menunjukkan bahwa masyarakat merasa yakin terhadap kemampuan petugas.

Aspek seperti kompetensi, sopan santun, dan kesesuaian informasi dianggap sesuai dengan standar pelayanan. Assurance menjadi sangat penting dalam pelayanan publik karena menyangkut kredibilitas dan kepastian hukum.

Hasil interpretasi ini menunjukkan bahwa perpustakaan telah menyediakan pelayanan yang aman, nyaman, dan dapat dipercaya.

E. Empathy (Empati)

Empathy menggambarkan perhatian personal petugas kepada pengguna. Korelasi indikator ini juga sangat kuat. Secara teori, empati mencakup perhatian, pemahaman kebutuhan, dan pelayanan humanis.

Responden menilai bahwa petugas perpustakaan bersikap ramah, komunikatif, dan mampu memberikan bantuan secara personal. Hal ini meningkatkan pengalaman pelayanan sehingga masyarakat merasa dihargai. Aspek empati yang baik mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas.

4.2.2 Kepuasan Masyarakat (Y)

1. Persyaratan

Indikator persyaratan memperoleh korelasi kuat terhadap kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan dan kejelasan persyaratan pelayanan menjadi aspek penting yang membentuk kepuasan pengguna perpustakaan.

Secara teori, menurut Dwiyanto (2018), persyaratan yang jelas dan tidak berbelit-belit merupakan ciri pelayanan publik yang berkualitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat menilai persyaratan di perpustakaan seperti pendaftaran anggota, peminjaman, dan pengembalian buku sudah sederhana dan mudah dipahami.

Fenomena di lapangan memperkuat hasil ini : sebagian besar prosedur administrasi sudah digital, tidak memerlukan banyak dokumen, dan tidak memerlukan waktu lama. Pengguna merasa tidak terbebani saat mengakses layanan, sehingga menciptakan kepuasan yang lebih tinggi.

Dengan demikian, semakin sederhana persyaratan layanan yang diterapkan, semakin besar kontribusinya terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.

2. Prosedur Pelayanan

Indikator prosedur memiliki korelasi sebesar menunjukkan bahwa masyarakat sangat memperhatikan alur pelayanan yang jelas dan mudah. Menurut PermenPANRB No. 17 Tahun 2017, prosedur pelayanan harus sederhana, efektif, dan mudah dipahami masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa alur pelayanan di perpustakaan, mulai dari masuk ruang layanan, pencarian buku, peminjaman, hingga pengembalian, dirasakan sudah jelas dan tidak membingungkan. Petugas juga menyediakan panduan jika pengunjung membutuhkan bantuan.

Prosedur yang jelas mengurangi potensi salah paham, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan persepsi positif masyarakat. Hal ini sesuai teori Lovelock & Wright (2011) bahwa efisiensi prosedur berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan pengguna layanan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian memiliki korelasi tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat mengharapkan layanan perpustakaan berjalan cepat, tidak memakan waktu lama, dan sesuai standar operasional.

Menurut Moenir (2010), ketepatan waktu merupakan bagian dari kualitas pelayanan yang memengaruhi persepsi kepuasan pelanggan. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa proses peminjaman atau pengembalian buku, pencarian koleksi, dan layanan referensi berlangsung cukup cepat.

Selain itu, waktu antrean di perpustakaan relatif singkat dan petugas tanggap dalam memberikan bantuan, sehingga memperkuat persepsi bahwa waktu pelayanan telah sesuai ekspektasi masyarakat.

Dengan demikian, semakin cepat pelayanan diberikan tanpa mengurangi kualitas, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat.

4. Biaya/Tarif Pelayanan

Indikator biaya menunjukkan korelasi yang signifikan. Kepuasan masyarakat meningkat ketika biaya yang ditetapkan dianggap wajar, transparan, dan tidak memberatkan.

Dalam konteks perpustakaan pemerintah daerah, sebagian besar layanan tidak dipungut biaya (gratis). Hal ini secara langsung memberikan nilai tambah bagi masyarakat.

Teori Kotler & Keller (2016) menjelaskan bahwa persepsi terhadap biaya atau tarif dapat memengaruhi tingkat kepuasan semakin rendah atau semakin sesuai tarif yang diterapkan, semakin tinggi kepuasan pengguna.

Karena layanan perpustakaan bersifat publik, ketiadaan tarif memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat.

5. Produk / Spesifikasi Jenis Pelayanan

Indikator ini memiliki korelasi tertinggi di antara indikator kepuasan. Artinya, jenis layanan yang disediakan perpustakaan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Hal ini berkaitan dengan kualitas koleksi buku, variasi layanan (penelusuran referensi, ruang baca, akses internet), dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat. Menurut teori kualitas layanan (Zeithaml et al., 2017), produk pelayanan yang sesuai harapan merupakan penentu utama kepuasan.

Di perpustakaan kota, keberadaan berbagai koleksi buku terkini, literatur ilmiah, fasilitas multimedia, serta ruang baca yang nyaman merupakan faktor penting yang mendorong kepuasan pengunjung. Dengan demikian, semakin lengkap dan berkualitas jenis layanan yang ditawarkan, semakin besar dampaknya terhadap kepuasan.

6. Kompetensi Pelaksana

Indikator kompetensi memiliki korelasi kuat. Ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat memperhatikan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

Kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan pegawai dalam melayani. Menurut Sinambela (2016), pegawai yang kompeten meningkatkan kepercayaan masyarakat dan menciptakan persepsi bahwa layanan diberikan secara profesional.

Fenomena di lapangan menunjukkan petugas perpustakaan mampu memberikan informasi dengan baik, memahami sistem katalog, serta membantu pengguna menemukan koleksi. Kompetensi yang baik memberikan rasa nyaman dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

7. Perilaku Pelaksana

Indikator ini memiliki korelasi, menunjukkan bahwa sikap dan perilaku petugas merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna.

Perilaku mencakup keramahan, kesopanan, dan kemampuan berkomunikasi. Dalam pelayanan publik, aspek perilaku adalah komponen emosional yang sangat memengaruhi persepsi masyarakat (Hardiyansyah, 2018).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas bersikap ramah, komunikatif, dan memberikan pelayanan dengan senyum. Hal ini meningkatkan pengalaman positif pengunjung dan menjadi alasan utama timbulnya kepuasan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Korelasi indikator P23 sebesar menunjukkan bahwa mekanisme penanganan pengaduan berperan besar dalam kepuasan pengguna.

Dalam teori publik, keluhan yang ditangani dengan baik dapat memperbaiki hubungan antara instansi dan masyarakat (Lovelock & Wirtz, 2011). Hasil penelitian menunjukkan bahwa keluhan yang masuk—misalnya terkait buku tidak tersedia, fasilitas kurang nyaman, atau layanan komputer—ditanggapi cukup baik oleh petugas meskipun masih dapat ditingkatkan.

Semakin responsif perpustakaan dalam menerima dan menindaklanjuti keluhan, semakin besar tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana memiliki korelasi tertinggi kedua terhadap kepuasan fasilitas fisik memiliki kontribusi utama dalam meningkatkan pengalaman pengguna.

Sarana dan prasarana mencakup:

- ruang baca
- AC
- meja & kursi
- rak buku
- komputer katalog
- penerangan
- fasilitas internet

Menurut Tjiptono (2016), fasilitas yang berkualitas secara langsung memengaruhi kenyamanan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan.

Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa perpustakaan telah menyediakan fasilitas yang cukup nyaman dan memadai, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan.

12

4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

11

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Perpustakaan Umum Kota Surabaya. Hal ini dibuktikan melalui analisis regresi linear sederhana dengan koefisien regresi sebesar 0,467, yang mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,467

9
satuan. Nilai t hitung 9,729 yang lebih besar daripada t tabel 1,985 serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ memperkuat bahwa kualitas pelayanan benar-benar memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Selain itu, nilai R Square sebesar 0,504 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan 50,4% variasi kepuasan masyarakat, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, seperti minat literasi, pengalaman sebelumnya, atau preferensi personal. Hal ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor dominan yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan perpustakaan.

Secara teoretis, temuan ini konsisten dengan model SERVQUAL yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Kelima dimensi tersebut terbukti secara empiris dinilai baik oleh responden dan berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat. Ketika fasilitas fisik memadai, pelayanan diberikan secara konsisten, petugas responsif dan kompeten, serta bersikap ramah dan empatik, masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

Temuan ini juga mendukung teori kepuasan masyarakat yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan. Dalam penelitian ini, sembilan indikator kepuasan meliputi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, jenis layanan, kompetensi, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana secara keseluruhan dinilai baik oleh responden, sehingga memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan faktor kunci yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat, dan peningkatan kualitas pelayanan akan berdampak langsung pada meningkatnya kepuasan pengguna layanan perpustakaan.

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan perpustakaan berada pada kategori baik. Hal ini ditunjukkan oleh kelima dimensi SERVQUAL Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy yang seluruhnya memiliki nilai korelasi item-total yang tinggi dan signifikan. Artinya, masyarakat menilai bahwa sarana prasarana perpustakaan memadai, layanan diberikan secara tepat dan konsisten, petugas responsif dan membantu, pelayanan dilakukan dengan sopan serta kompeten, dan petugas mampu memberikan perhatian yang sesuai kebutuhan pengguna. Dengan demikian, kualitas pelayanan pada perpustakaan telah memenuhi ekspektasi masyarakat dan berperan penting dalam membentuk persepsi positif terhadap layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori tinggi. Seluruh indikator kepuasan yang meliputi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana-prasarana—memiliki hubungan yang kuat dengan total skor kepuasan. Indikator paling dominan adalah jenis pelayanan dan sarana-prasarana, yang menunjukkan bahwa kelengkapan fasilitas dan variasi layanan perpustakaan menjadi faktor penting yang menentukan kepuasan pengguna.

Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan perpustakaan telah dirasakan bermanfaat, sesuai kebutuhan, mudah diakses, dan memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

1.2 Saran

1. Meningkatkan aspek Responsiveness petugas secara berkelanjutan.

Walaupun indikator responsivitas sudah baik, diperlukan peningkatan dalam hal kecepatan layanan pada waktu-waktu tertentu, terutama saat pengunjung ramai. Pelatihan layanan prima (service excellent) bagi pegawai dapat memperkuat kemampuan menghadapi kebutuhan pengguna yang beragam.

2. Memperkuat kelengkapan dan pembaruan sarana-prasarana.

Sarana-prasarana merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, perpustakaan disarankan untuk:

- Memperbarui koleksi buku secara berkala,
- Menambah fasilitas penunjang seperti komputer pencarian, stop kontak, atau kursi ergonomis,
- Memperbaiki fasilitas yang mulai rusak.

Skripsi

ORIGINALITY REPORT

14%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.upnjatim.ac.id Internet Source	3%
2	docplayer.info Internet Source	2%
3	Submitted to stipram Student Paper	2%
4	positori.uma.ac.id Internet Source	1%
5	text-id.123dok.com Internet Source	1%
6	Submitted to IAIN Purwokerto Student Paper	1%
7	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to Universitas Slamet Riyadi Student Paper	<1%
9	Submitted to Universitas Raharja Student Paper	<1%
10	Submitted to Universitas Riau Student Paper	<1%

11	Submitted to Universitas Islam Lamongan Student Paper	<1 %
12	repository.unwim.ac.id Internet Source	<1 %
13	Submitted to Universitas Pelita Harapan Student Paper	<1 %
14	Submitted to Universitas Pendidikan Ganesha Student Paper	<1 %
15	Slamet Hariyanto, Khoirul Yahya. "EVALUASI KEPUASAN MASYARAKAT PADA LAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA TANGGARAN KECAMATAN PULE KABUPATEN TRENGGALEK", Jurnal PUBLICIANA, 2021 Publication	<1 %
16	123dok.com Internet Source	<1 %
17	Submitted to Universitas Islam Riau Student Paper	<1 %
18	Submitted to LPPM Student Paper	<1 %
19	Submitted to Occidental Mindoro State College Student Paper	<1 %
20	Submitted to Universitas Jambi Student Paper	<1 %

21

repository.uma.ac.id

Internet Source

<1 %

22

Anugrah Moh Nur, Syamsul Bahri, Nirwan Nirwan. "KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN SEPATU FUTSAL MEREK SPECS DI PALU", Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT), 2020

Publication

<1 %

23

Submitted to Universitas Jenderal Achmad Yani

Student Paper

<1 %

24

Submitted to Universitas Sains Alquran

Student Paper

<1 %

25

es.scribd.com

Internet Source

<1 %

26

penelitian.uisu.ac.id

Internet Source

<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

/0

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32
