

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1.Latar Belakang**

Ilmu administrasi publik merupakan salah satu cabang ilmu administrasi. Administrasi publik memiliki istilah yang bervariasi, istilah yang pertama administrasi publik sebagai *administration of public* atau administrasi dari publik, istilah yang kedua *administration for public* atau administrasi untuk publik, dan istilah yang ketiga administrasi publik sebagai *administration by public* atau administrasi dari publik,(Keban, 2004:9). Istilah *administration of public* memiliki arti bagaimana pemerintah berperan sebagai aktor tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator yang aktif dan berinisiatif dalam mengatur atau mengambil keputusan yang mana menurut mereka baik untuk masyarakat karena masyarakat diasumsikan sebagai pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk pada aturan yang telah diatur oleh pemerintah.

Dalam *administration for public*, pemerintah memiliki peran yang besar dalam mengemban misi pemberian pelayanan publik. Pada istilah ini pemerintah diasumsikan sebagai pihak yang lebih responsif terhadap apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan lebih mengetahui bagaimana cara untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Istilah *administration by public* merupakan suatu konsep yang sangat berorientasi kepada pemberdayaan masyarakat. Lebih mengutamakan kemandirian dan kemampuan masyarakat karena pemerintah

memberikan kesempatan untuk menciptakan kemandirian dan meningkatkan kemampuan masyarakat. Dalam hal ini, kegiatan pemerintah lebih mengarah kepada *empowerment*, yaitu pemerintah berupaya memfasilitasi masyarakat agar mampu mengatur hidupnya tanpa harus sepenuhnya bergantung terus-menerus kepada pemerintah.

Berangkat dari istilah *administration for public* pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik mempunyai tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik dengan sebaik mungkin. Pelayanan publik merupakan hak dasar yang dimiliki oleh setiap warga negara dan harus dipenuhi oleh pemerintah. Hal ini dilakukan karena pelayanan publik merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kewajiban pemerintah untuk mensejahterakan rakyatnya. Pelayanan publik bukan semata-mata hanya untuk menggugurkan kewajiban pemerintah, melainkan kegiatan dalam rangka mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh warga negara.

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat sebagai penerima pelayanan publik memiliki kebutuhan serta harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian, pemerintah mempunyai tanggung jawab yang besar dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan baik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan 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 penyelenggara administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan

kebutuhan masyarakat yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara, (Sinambela, 2014:5). Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, seperti kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain. Kedua definisi tentang pelayanan publik tersebut pada intinya memiliki arah yang hampir sama, yaitu pada pemberian pelayanan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, serta pelayanan administratif. Pelayanan barang publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya air bersih, listrik, jaringan telepon, dan lain-lain. Pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, penyelenggaraan transportasi, pemeliharaan kesehatan, dan lain-lain. Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya Kartu Tanda Penduduk (KTP), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan lain-lain.

Perpustakaan umum merupakan pelayanan publik yang bergerak di bidang pelayanan jasa informasi. Menurut Undang-Undang No 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial-ekonomi. Perpustakaan umum sebagai bentuk pelayanan jasa berupa pengetahuan dan informasi yang

disediakan dan dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat dalam memperoleh akses informasi. Selain berfungsi sebagai pusat pengetahuan dan informasi, perpustakaan umum merupakan sarana yang strategis untuk dijadikan tempat berkumpul komunitas atau berdiskusi mengenai tugas kuliah atau sekolah, pekerjaan, dan lain-lain. Dengan adanya perpustakaan umum dapat menjembatani antara mahalannya harga buku dan kebutuhan informasi masyarakat yang terus meningkat.

Dalam memberikan pelayanan, perpustakaan umum mengutamakan kepentingan penerima layanan atau pengunjung perpustakaan, yaitu dengan menyediakan bahan perpustakaan yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung. Pelayanan perpustakaan merupakan kunci dari keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan, karena kegiatan tersebut berhubungan langsung dengan pengunjung. Peran perpustakaan umum dalam meningkatkan pengetahuan pengunjung akan tercapai apabila perpustakaan dapat memberikan pelayanan yang baik serta berkualitas kepada pengunjung perpustakaan.

Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali diselenggarakan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Boyolali sesuai dengan Peraturan Bupati Boyolali Nomor 26 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan di Kabupaten Boyolali. Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali berada di Jalan Pandanaran No. 169 Pulisen, Boyolali. Perpustakaan tersebut mempunyai jadwal pelayanan sebagai berikut :

**Tabel 1. 1****Jadwal Pelayanan Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali**

<b>No</b>	<b>Hari</b>	<b>Jam Pelayanan</b>
1	Senin – Kamis	08.00 WIB – 20.00 WIB
2	Jumat	08.00 WIB – 16.0 WIB
3	Sabtu	08.00 WIB – 16.00 WIB
4	Minggu	08.00 WIB – 16.00 WIB

Sumber : Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali, 2019

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa Perpustakaan Umum Daerah Boyolali memiliki jadwal pelayanan dari hari Senin hingga hari Minggu. Jam pelayanan pada hari Senin – Kamis pukul 08.00 WIB – 20.00 WIB, hari Jumat pukul 08.00 WIB – 16.00 WIB, hari Sabtu pukul 08.00 WIB – 16.00 WIB, dan hari Minggu pukul 08.00 WIB – 16.00 WIB.

Jumlah tenaga kerja yang ada di Perpustakaan Umum Daerah Boyolali sebanyak 21 orang. Rincian mengenai jumlah tenaga kerja di Perpustakaan Umum Daerah Boyolali adalah sebagai berikut :

**Tabel 1. 2****Jumlah Tenaga Kerja di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali**

<b>No</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Jumlah</b>
1	Kepala Dinas	1
2	Pustakawan	3
3	Kepala Bidang Perpustakaan	1
4	Kasi Sarana dan Prasarana	1
5	Kasi Pengolahan Layanan dan Pelestarian Bahan Perpustakaan	1

No	Jabatan	Jumlah
6	Staf Sarana dan Prasarana	9
7	Staf Pengolahan Layanan dan Pelestarian Bahan Perpustakaan	5

Sumber : Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali, 2019

Jumlah tenaga kerja di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali berdasarkan Tabel 1.2 sebanyak 21 orang. Kepala Dinas sebanyak 1 orang, Pustakawan sebanyak 3 orang, Kepala Bidang Perpustakaan sebanyak 1 orang, Kasi Sarana dan Prasaran sebanyak 1 orang, Staf Sarana dan Prasarana sebanyak 9 orang, dan Staf Pengolahan Layanan dan Pelestarian Bahan Perpustakaan sebanyak 5 orang.

Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali memiliki 4 ruang di antaranya, yaitu ruang baca, ruang referensi, ruang anak, ruang komputer, dan ruang audio visual. Ruang baca ialah ruang yang digunakan para pengunjung untuk membaca buku, majalah, maupun koran. Ruang referensi adalah ruang yang berisi buku-buku maupun artikel yang koleksinya tidak bias dipinjam oleh pengunjung. Ruang anak adalah ruang khusus untuk anak-anak yang berisi mainan anak serta buku khusus anak-anak. Ruang komputer dapat digunakan untuk mengakses *e-book* maupun internet. Ruang audio visual berbentuk seperti mini *theater* biasanya digunakan anak-anak sekolah untuk pembelajaran di luar kelas.

Selain itu juga terdapat fasilitas penunjang seperti buku tamu *online*, BI Corner, area WiFi, pencarian katalog buku secara online melalui *Online Public Access Catalog (OPAC)*, dan loker penyimpanan tas. Jumlah buku yang disediakan oleh Perpustakaan Umum Daerah Boyolali sudah cukup banyak, yaitu sebanyak

22.005 judul dan 28.047 eksemplar yang dibagi menjadi 11 kategori sebagai berikut:

**Tabel 1. 3**  
**Jumlah Buku di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali Bulan Januari – Agustus 2019**

No	Kategori	Jumlah		Prosentase
		Judul	Eksemplar	
1	Karya Umum	933	2.155	7,7%
2	Filsafat dan Psikologi	895	1.165	4,2%
3	Agama	1.984	2.656	9,5%
4	Ilmu Sosial	3.519	4.676	16,7%
5	Bahasa	772	994	3,5%
6	Ilmu Pengetahuan Murni	1.116	1.485	5,3%
7	Teknologi dan Ilmu Terapan	5.030	5.647	20,1%
8	Kesenian dan Olahraga	958	1.277	4,6%
9	Kesastraan dan Fiksi	3.528	4.435	15,8%
10	Biografi, Geografi, dan Sejarah	1.104	1.393	5%
11	<i>e-Book 2017</i>	2.166	2.166	7,6%
	Jumlah	22.005	28.047	100%

Sumber : Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali, 2019

Jumlah buku yang ada di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali berdasarkan Tabel 1.3 pada bulan Januari – Agustus 2019 sebanyak 22.005 judul dan 28.047 eksemplar. Kategori Karya Umum sebanyak 7,7%, Filsafat dan Psikologi sebanyak 4,2%, Agama sebanyak 9,5%, Ilmu Sosial sebanyak 16,7%, Bahasa sebanyak 3,5%, Ilmu Pengetahuan Murni sebanyak 5,3%, Teknologi dan Ilmu Terapan sebanyak 20,1%, Kesenian dan Olahraga sebanyak 4,6%, Kesastraan

dan Fiksi sebanyak 15,8%, Biografi, Geografi, dan Sejarah sebanyak 5%, dan *e-Book* 2017 sebanyak 7,6%.

Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali memiliki jumlah pengunjung yang cukup banyak. Berikut ini merupakan tabel jumlah pengunjung Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali dari bulan Januari – Agustus 2019 :

**Tabel 1. 4**  
**Jumlah Pengunjung Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali**

<b>Bulan Januari – Agustus 2019</b>		
<b>No</b>	<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Pengunjung</b>
1.	Januari	3.009
2.	Februari	2.593
3.	Maret	3.780
4.	April	2.777
5.	Mei	3.179
6.	Juni	1.924
7.	Juli	1.300
8.	Agustus	1.060
	<b>Jumlah</b>	<b>19.622</b>

Sumber : Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali, 2019

Jumlah pengunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali berdasarkan Tabel 1.4 pada bulan Januari sebanyak 3.009 pengunjung, bulan Februari sebanyak 2.593 pengunjung, bulan Maret sebanyak 3.780 pengunjung, bulan April sebanyak 2.777, bulan Mei sebanyak 3.179 pengunjung, bulan Juni sebanyak 1.924 pengunjung,

bulan Juli sebanyak 1.300 pengunjung, dan bulan Agustus sebanyak 1.060. Jumlah total pengunjung sebanyak 19.622 pengunjung.

Menurut Goetsch dan Davis kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang kurang dari harapan, memenuhi atau melebihi harapan,(Hardiyansyah, 2018:36). Selanjutnya menurut Ibrahim kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan di mana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Hardiyansyah, 2017:42). Kedua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitas pelayanan publik ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik. Pelayanan publik yang diberikan dapat dinilai memenuhi, kurang memenuhi, dan melebihi harapan masyarakat sebagai penerima layanan.

Kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah seringkali dianggap sebagai cermin dari kualitas birokrasi secara umum. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Apabila masyarakat menilai pemerintah telah memberikan pelayanan publik yang baik maka *trust* dari masyarakat kepada pemerintah akan muncul. Begitupun sebaliknya, jika pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik dinilai buruk oleh masyarakat maka hal tersebut dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Pada kenyataannya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali masih dinilai kurang. Ada sebagian pengunjung perpustakaan yang memberikan penilaian baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, namun ada juga yang masih memberikan penilaian kurang baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang masih dinilai kurang oleh pengunjung, antara lain ketersediaan ruangan yang kurang nyaman dan memadai, koleksi buku yang kurang lengkap, akses OPAC (*Online Public Access Catalog*) belum mudah, letak buku tidak sesuai, belum lengkapnya fasilitas perpustakaan dan belum adanya tempat untuk parkir kendaraan yang nyaman dan aman bagi pengunjung. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali perlu dilakukan, agar pelayanan yang kurang optimal dapat diperbaiki dan pelayanan yang sudah baik dapat dipertahankan.

Fokus dalam penelitian ini akan membahas mengenai analisis kualitas pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali. Berdasarkan paparan tersebut, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali, dengan judul penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali”

## **1.2.Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut yang berhubungan dengan kualitas pelayanan Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan yang ada di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali sudah baik ?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali ?

### **1.3.Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan oleh peneliti maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan yang ada di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali.

### **1.4.Kegunaan Penelitian**

#### 1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat ilmiah kepada khalayak umum dan dapat memberikan informasi kepada Prodi Administrasi Publik dalam upaya meningkatkan keilmuan di bidang pelayanan publik.

#### 2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini memiliki kegunaan praktis sebagai berikut :

- a. Memberikan kontribusi positif bagi pemerintah sebagai bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.
- b. Memberikan wawasan kepada masyarakat atau lembaga dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## 1.5. Kerangka Teori

### 1.5.1. Penelitian Terdahulu

**Tabel 1. 5**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Jurnal	Artikel/Pengarang	Variabel dan Indikator	Tujuan	Temuan
1	Measuring Service Quality in Dr. Zakir Husain Library, J.M.I, New Delhi : A Survey	Library Philosophy and Practice (Md. Sohail dan M. Masoom Raza)	Kualitas pelayanan: 1. <i>Reliability</i> 2. <i>Responsiveness</i> 3. <i>Assurance</i> 4. <i>Access</i> 5. <i>Communications</i> 6. <i>Tangible</i>	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur persepsi pengguna Perpustakaan Dr. Zakir Husain yang terkait dengan kualitas pelayanan dan untuk menentukan sejauh mana perpustakaan tersebut berhasil dalam menyelenggarakan pelayanan	Perpustakaan Dr. Zakir Husain telah menyelenggarakan beberapa program untuk memperbaiki pelayanan. Tanggung jawab penyedia pelayanan kepada pengguna pelayanan adalah menyesuaikan kebutuhan pengguna pelayanan. Maka dari itu pelayanan yang dibuat harus dapat mengakomodasi kebutuhan serta keinginan dari pengguna pelayanan.
2	Service Quality and Customer Satisfaction in Academic Libraries Perspectives from a Malaysian University	Emerald Insight Vol. 59 No. 4 (Kaur Kiran)	1. <i>Reliability</i> 2. <i>Assurance</i> 3. <i>Tangibles</i> 4. <i>Empathy</i> 5. <i>Responsiveness</i>	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan persepsi staf akademik terhadap kualitas pelayanan, menilai dampak dari pelayanan perpustakaan terhadap pekerjaannya, dan tingkat	Pelayanan di perpustakaan dinilai cepat oleh staf akademis. Selain itu staf akademis menilai akses dan sumber daya perpustakaan juga memuaskan. Hal ini terkait dengan persepsi bahwa perpustakaan berdampak pada pekerjaan para akademisi.

				kepuasan terhadap perpustakaan universitas.	
3	Evaluating Library Service Quality of University of Kahsmir : a LibQual+Survey	Emerald Insight Vol.20, No.1 (Anil Kumar dan Preeti Mahajan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Tangibles</i></li> <li>2. <i>Reliability</i></li> <li>3. <i>Responsiveness</i></li> <li>4. <i>Assurance</i></li> <li>5. <i>Empathy</i></li> </ol>	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Kashmir dari perspektif pengguna berdasarkan LibQual+	Kemampuan petugas perpustakaan dinilai masih kurang sehingga sebaiknya dilakukan program pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan, perilaku, dan pelayanan kepada pengunjung.
4	Measuring Service Quality of a Public University Library in Bangladesh using SERV-QUAL	Emerald Insight Vol.10 No.1 (S.M Zabed Ahmed dan Md. Zahid Hossain Shoeb)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Affect of service (organisational)</i></li> <li>2. <i>Collection and access</i></li> <li>3. <i>Library as a place</i></li> <li>4. <i>Affect of service</i></li> </ol>	Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kualitas pelayanan Perpustakaan Universitas Dhaka dari sudut pandang pengguna	Pelayanan perpustakaan masih jauh dari yang diharapkan oleh penggunanya. Pengguna membutuhkan lebih banyak sumber bacaan, peningkatan kondisi fisik, sumber daya, mengakses koleksi perpustakaan secara mudah, dan adanya situs web yang memuat berbagai informasi. Mereka juga berharap petugas perpustakaan memahami dan dapat menangani masalah mereka.
5	Evaluation of the University Library Service Quality : Analysis through focus group interviews	Emerald Insight Vol 6, No. 3 (Yoshinori Satoh, Haruki Nagata, Paivi Kytomaki, dan Sarah Gerrard)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Affect of service (organisational)</i></li> <li>2. <i>Collection and access</i></li> <li>3. <i>Library as a place</i></li> </ol>	Penelitian ini bertujuan untuk mengklarifikasi indikator dan kenyataan yang sesuai dengan dimensi evaluasi	Terjadi ketidaksesuaian pada waktu, denda untuk keterlambatan pengembalian, dan kesamaan layanan. Selain itu ketelitian dari petugas

			4. <i>Affect of service</i>	terhadap layanan perpustakaan universitas	perpustakaan juga kurang. Pengguna perpustakaan juga mengeluhkan mengenai suhu dan ventilasi ruangan di peprustakaan.
6	Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat	Jurnal Administrasi Negara Vol.2 No.1 (Deviana Fadhlyam Yogi Suprayogi, Imanudin)	Kualitas pelayanan: 1. <i>Tangibles</i> (bukti fisik) 2. <i>Reliability</i> (kepercayaa n) 3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) 4. <i>Assurance</i> (jaminan) 5. <i>Empathy</i> (empati)	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan menggunakan dimensi kualitas pelayanan	Pelayanan perpustakaan di BAPUSIPDA dinilai sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari terpenuhinya aspek-aspek dimensi kualitas pelayanan antara lain <i>tangibles</i> (bukti fisik), <i>reliability</i> (keandalan atau kepercayaan), <i>responsiveness</i> (daya tanggap), <i>assurance</i> (jaminan), dan <i>empathy</i> (empati) terhadap pengunjung. Selain itu pengunjung juga sudah merasa puas dan senang atas pelayanan yang diberikan, namun masih perlu adanya peningkatan-peningkatan dalam kualitas pelayanannya agar semakin baik dan mumpuni.
7	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi pada Perpustakaan Umum Dan Arsip Kota Malang)	Jurnal Administrasi Publik (JAP) Vol 3. No 5 (Haning Tri Novianti, Lely Indah Mindarti, Hermintatik)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung : 1. <i>Tangible</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurance</i>	Tujuan dari penelitian ini yaitu menjelaskan mengenai pengaruh variabel kualitas pelayanan pada kepuasan pengunjung	1. <i>Tangible</i> (bukti fisik) mempunyai pengaruh positif tetapi tidak signifikan secara parsial. 2. <i>Reliability</i> (keandalan) pada kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang

			5. <i>Empathy</i>		<p>signifikan terhadap kepuasan pengunjung.</p> <p>3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) tidak mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung secara parsial.</p> <p>4. <i>Assurance</i> (jaminan) pada pelayanan berpengaruh positif dan signifikan.</p> <p>5. <i>Empathy</i> (empati) pada variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.</p>
8	Kualitas Pelayan dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung di UPT Perpustakaan Universitas Riau	Jurnal Online Mahasiswa FISIP Vol 3 No 2 (Robby Sudana)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketepatan waktu pelayanan</li> <li>2. Akurasi pelayanan</li> <li>3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan</li> <li>4. Kemudahan mendapatkan pelayanan</li> <li>5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan</li> <li>6. Atribut pendukung pelayanan</li> </ol>	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung dan menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di UPT	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketepatan waktu pelayanan, dinilai masih kurang baik</li> <li>2. Akurasi pelayanan, sudah tergolong baik</li> <li>3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, dinilai masih tergolong kurang baik</li> <li>4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, dinilai masih berjalan kurang maksimal</li> <li>5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, sudah tergolong baik</li> </ol>

				Perpustakaan Universitas Riau	6. Atribut pendukung pelayanan, dinilai masih kurang baik Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan : 1. Sarana dan prasarana 2. Kepemimpinan
--	--	--	--	-------------------------------	---

Penelitian ini dilakukan berdasarkan acuan dari penelitian terdahulu yang diambil dari beberapa jurnal. Berdasarkan beberapa jurnal yang diambil menjelaskan bahwa dalam mengukur kualitas pelayanan terdapat dimensi sebagai acuannya. Dalam penelitian yang berjudul *Measuring Service Quality in Dr. Zakir Husain Library, J.M.I, New Delhi : A Survey* terdapat enam dimensi sebagai alat untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance, Access, Communications, and Tangible*. Pada penelitian ini ditemukan bahwa perpustakaan Dr. Zakir Husain telah menyelenggarakan beberapa program untuk memperbaiki pelayanan. Tanggung jawab penyedia pelayanan kepada pengguna pelayanan adalah menyesuaikan kebutuhan pengguna pelayanan. Maka dari itu pelayanan yang dibuat harus dapat mengakomodasi kebutuhan dan keinginan dari pengguna pelayanan. Perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan penelitian tersebut yaitu pada dimensi yang digunakan sebagai alat untuk mengukur kualitas pelayanan. Penulis menggunakan 6 dimensi antara lain *Tangible, Reliable, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Collection and Access*.

Penelitian kedua yang berjudul *Service Quality and Customer Satisfaction in Academic Libraries : Perspectives from a Malaysian University*. Terdapat lima

dimensi sebagai alat untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu *Reliability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empathy*, dan *Responsiveness*. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa Pelayanan di perpustakaan dinilai cepat oleh staf akademis. Selain itu staf akademis menilai akses dan sumber daya perpustakaan juga memuaskan. Hal ini terkait dengan persepsi bahwa perpustakaan berdampak pada pekerjaan para akademisi. Perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan penelitian tersebut yaitu pada tujuan penelitian. Tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan yang ada di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali dan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali.

Penelitian ketiga yang berjudul *Evaluating Library Service Quality of University of Kahsmir : a LibQual+Survey*. Terdapat lima dimensi sebagai alat untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Pada penelitian ini ditemukan bahwa kemampuan petugas perpustakaan dinilai masih kurang sehingga sebaiknya dilakukan program pealatihan untuk meningkatkan pengetahuan, perilaku, dan pelayanan kepada pengunjung. Perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan penelitian tersebut yaitu pada penggunaan skala likert. Penulis menggunakan skala likert empat karena untuk menghindari *central tendency effect*, di mana responden yang memiliki jawaban ragu-ragu maka akan memilih jawaban “netral” sehingga dapat mengurangi informasi yang diterima oleh penulis.

Penelitian keempat yang berjudul *Measuring Service Quality of a Public University Library in Bangladesh using SERV-QUAL*. Terdapat empat dimensi sebagai alat untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu *Affect of service (organisational)*, *Collection and access*, *Library as a place*, dan *Affect of service (personal)*. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa pelayanan perpustakaan masih jauh dari yang diharapkan oleh penggunanya. Pengguna membutuhkan lebih banyak sumber bacaan, peningkatan kondisi fisik, sumber daya, mengakses koleksi perpustakaan secara mudah, dan adanya situs web yang memuat berbagai informasi. Mereka juga berharap petugas perpustakaan memahami dan dapat menangani masalah mereka. Perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan penelitian tersebut yaitu pada dimensi yang digunakan dalam penelitian. Penulis tidak mengelompokkan dimensi-dimensi menjadi satu kelompok namun menjadikan dimensi-dimensi tersebut berdiri sendiri atau tidak berkelompok. Namun penulis menggunakan 1 dimensi dari penelitian tersebut, yaitu *collection and access*.

Penelitian kelima yang berjudul *Evaluation of the University Library Service Quality : Analysis through focus group interviews*. Terdapat 4 dimensi sebagai alat untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu *Affect of service (Organisational)*, *Collection and access*, *Library as a place*, dan *Affect of service (Personal)*. Pada penelitian ini ditemukan bahwa terjadi ketidaksesuaian pada waktu, denda untuk keterlambatan pengembalian, dan kesamaan layanan. Selain itu ketelitian dari petugas perpustakaan juga kurang. Pengguna perpustakaan juga mengeluhkan mengenai suhu dan ventilasi ruangan di perpustakaan. Perbedaan antara penelitian

yang dilakukan oleh penulis dengan penelitian tersebut, yaitu pada lokus penelitian, dimana penulis melakukan penelitian di sebuah kabupaten.

Penelitian keenam yang berjudul *Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat*. Terdapat lima dimensi sebagai alat untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati). Dalam penelitian ini ditemukan bahwa pelayanan perpustakaan di BAPUSIPDA dinilai sudah baik. Dilihat dari terpenuhinya aspek-aspek dimensi kualitas pelayanan antara lain *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan atau kepercayaan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) terhadap pengunjung. Selain itu pengunjung juga sudah merasa puas dan senang atas pelayanan yang diberikan, namun masih perlu adanya peningkatan-peningkatan dalam kualitas pelayanannya agar semakin baik dan mumpuni. Perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan penelitian tersebut, yaitu pada metode yang digunakan dalam penelitian. Penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif dengan jumlah informan sebanyak 7 orang, sedangkan penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 92 orang.

Penelitian ketujuh yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi pada Perpustakaan Umum Dan Arsip Kota Malang)*. Terdapat lima dimensi sebagai alat untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Pada penelitian ini ditemukan bahwa *Tangible* (bukti fisik) mempunyai pengaruh positif tetapi tidak

signifikan secara parsial. *Reliability* (keandalan) pada kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung. *Responsiveness* (daya tanggap) tidak mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung secara parsial. *Assurance* (jaminan) pada pelayanan berpengaruh positif dan signifikan. *Empathy* (empati) pada variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan penelitian tersebut yaitu penulis tidak menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung tetapi penulis menganalisis kualitas pelayanan di perpustakaan.

Penelitian kedelapan yang berjudul *Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung di UPT Perpustakaan Universitas Riau*. Terdapat enam dimensi sebagai alat untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, atribut pendukung pelayanan. Pada penelitian ini ditemukan bahwa ketepatan waktu pelayanan dinilai kurang baik, akurasi pelayanan sudah tergolong baik, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan dinilai masih tergolong kurang baik, kemudahan mendapatkan pelayanan dinilai masih berjalan kurang maksimal, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan sudah tergolong baik, dan atribut pendukung pelayanan dinilai masih kurang baik. Selanjutnya, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu sarana prasarana dan kepemimpinan. Perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan

penelitian tersebut, yaitu pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Penulis menggunakan dimensi *Tangible, Reliable, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Collection and Access*. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain faktor sarana pelayanan dan faktor sistem.

### **1.5.2. Administrasi Publik**

Administrasi publik menurut Chandler & Plano merupakan sebuah proses di mana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik (Kencana, 2006). Menurut Marshall E Dimock, Gladys O Dimock dan Louis W Koenig administrasi publik adalah kegiatan pemerintah di dalam melaksanakan kekuasaan politiknya (dalam Pasolong, 2007).

Menurut Woodrow Wilson administrasi publik adalah urusan atau praktik urusan pemerintah karena tujuan pemerintah ialah melaksanakan pekerjaan publik secara efisien dan sejauh mungkin sesuai dengan selera dan keinginan rakyat, (Syafri, 2012). Dengan administrasi publik, pemerintah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat. Kesimpulan dari ketiga pendapat tokoh tersebut mengenai administrasi publik adalah administrasi publik merupakan kegiatan pemerintah dengan memanfaatkan sumber daya dan personel publik yang diorganisir dan dikoordinasikan untuk kegiatan formulasi, implementasi, *manage* keputusan-keputusan dalam kebijakan publik, yang dilaksanakan secara efisien sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

### 1.5.3. Paradigma Administrasi Publik

Nicholas Henry mengungkapkan bahwa terdapat 6 (enam) paradigma administrasi publik (dalam Sugandi, 2011:10) yaitu sebagai berikut :

#### 1. Dikotomi Politik dan Administrasi (1900-1926)

Frank J. Goodnow didalam tulisannya yang berjudul “Politics and Administration” pada tahun 1900 mengungkapkan bahwa politik harus memusatkan perhatiannya pada kebijakan atau ekspresi dari kehendak rakyat, sedangkan administrasi memberikan perhatiannya kepada pelaksanaan atau implementasi dari kebijakan atau kehendak tersebut. Badan yudikatif bertugas membantu badan legislatif dalam menentukan tujuan dan merumuskan kebijakan. Sementara itu badan eksekutif secara terpisah dan apolitis melaksanakan kebijakan. Kesimpulan dari paradigma tersebut adalah bahwa administrasi harus dilihat sebagai suatu yang bebas nilai dan diharapkan untuk mencapai nilai efisiensi dan ekonomi dari *government bureaucracy*. Namun paradigma ini hanya menekankan pada aspek “locus” saja, yaitu *government bureaucracy*.

#### 2. Prinsip-Prinsip Administrasi (1927-1937)

Fayol dan Taylor memperkenalkan prinsip-prinsip administrasi sebagai focus administrasi publik. Prinsip-prinsip tersebut dituangkan dalam apa yang disebut POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting*), yang mana menurut mereka dapat diterapkan di mana saja dan dapat diterima secara universal.

### 3. Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik

Morstein-Marx ialah seorang editor buku yang berjudul “*Elements of Public Administration*” pada tahun 1946 mempertanyakan pemisahan politik dan administrasi sebagai suatu yang tidak mungkin atau tidak realistis. Lain halnya dengan Herbert Simon yang mengarahkan kritikan terhadap prinsip administrasi yang tidak konsisten dan menilai bahwa prinsip tersebut tidak dapat berlaku secara universal. Dalam konteks ini administrasi publik bukan bebas nilai atau dapat berlaku di mana saja, tetapi justru selalu dipengaruhi oleh nilai-nilai tertentu. Pada paradigma ini terdapat pertentangan antara agama mengenai bebas nilai di satu pihak dengan anggapan adanya muatan nilai politik. Dalam prakteknya ternyata terdapat muatan nilai politik oleh karena itu John Gaus secara tegas mengatakan bahwa teori administrasi publik sebenarnya juga teori politik. Akibatnya muncul paradigma baru yang menganggap administrasi publik sebagai ilmu politik di mana lokusnya ialah birokrasi pemerintahan dan fokusnya menjadi kabur karena prinsip-prinsip administrasi publik mengandung banyak kelemahan.

### 4. Administrasi publik sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)

Dalam paradigma ini prinsip-prinsip manajemen yang pernah populer sebelumnya dikembangkan secara ilmiah dan mendalam. Fokus dari paradigma ini adalah perilaku organisasi, analisis manajemen, penerapan teknologi modern seperti metode kuantitatif, analisis sistem, riset operasi dan sebagainya. Terdapat dua arah perkembangan paradigma, yaitu yang berorientasi pada perkembangan ilmu pada administrasi murni, yang dilindungi oleh disiplin psikologi sosial dan

yang berorientasi pada kebijakan publik. Penerapan semua fokus yang dikembangkan di dalam paradigma ini tidak hanya di dalam dunia bisnis dan administrasi publik saja oleh karena itu lokusnya menjadi tidak jelas.

5. Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970)

Paradigma ini telah memiliki lokus yang jelas dan fokus yang jelas. Fokus administrasi publik dalam paradigma ini adalah teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik. Lokusnya ialah masalah-masalah dan kepentingan-kepentingan publik.

6. Governance / Tata Kelola Pemerintahan (1990-sekarang)

Menurut Tamayo (2014) konsep ini dapat didefinisikan sebagai pelaksanaan kekuasaan atau wewenang oleh para pemimpin politik untuk kesejahteraan rakyatnya, di mana masyarakat menggunakan haknya, terdapat interaksi antar kelembagaan, serta terdapat pembangunan sosial dan ekonomi. Paradigma ini merupakan aliran administrasi publik dari ideologi neoliberal yang dianut oleh kebanyakan organisasi untuk kerjasama ekonomi dan pembangunan pada akhir 1970-an dan awal 1980-an, di mana dalam paradigma ini berusaha untuk memecah sistem pemerintahan hirarki dan top-down dari masa lalu (Ikeanyibe et al., 2017).

Pada paradigma ini terjadi adanya desentralisasi pemerintah selain itu aktor non-pemerintah dapat menyampaikan program. Dalam paradigma pemerintahan tujuan utamanya yaitu untuk melibatkan masyarakat sipil, meningkatkan partisipasi, dan mengakui kapasitas masyarakat sipil. Istilah tata kelola pemerintahan digunakan untuk menggambarkan beberapa proses dasar

pemerintahan modern yang berbeda dari cara pemerintah secara tradisional. Hal ini terdiri dari proses politik yang luas di mana partisipasi masyarakat dan kelompok dalam kebijakan dan program pemerintah adalah sangat penting (Ikeanyibe,2016).Penggunaan sektor-sektor lain non-pemerintah untuk menyediakan pelayanan sementara pemerintah bertugas mengatur dan mengkoordinasikan. Orientasi dari tata kelola pemerintahan, yaitu hanya bergantung pada sektor swasta dan berfokus pada peran aktor non pemerintah dalam memproduksi barang dan jasa publik.

Lima proposisi kritis dan dilematis yang sebagian besar telah menjadi prinsip-prinsip paradigma ini yang diajukan oleh Stoker (1998), antara lain :

1. Jaringan lembaga dan aktor dari dalam dan di luar pemerintah.
2. Batas dan tanggung jawab dalam menangani masalah sosial dan ekonomi.
3. Ketergantungan antar lembaga karena harus bertukar sumber daya dan menegosiasikan pemahaman bersama tentang tujuan akhir program.
4. Jaringan aktor yang otonom dan mandiri.
5. Terdapat kapasitas untuk menyelesaikan sesuatu yang tidak bertumpu pada kekuasaan pemerintah.

#### **1.5.4. Manajemen Publik**

Laurence Lynn mempertimbangkan tiga kemungkinan tentang gambaran manajemen publik, yaitu sebagai seni (*art*), ilmu (*science*), dan profesi (*profession*). (dalam Wijaya & Danar, 2014). Secara umum, apa yang dimaksud Lynn mengenai manajemen publik sebagai seni adalah aktivitas kreatif yang dilaksanakan oleh para praktisi tidak dapat dipelajari dengan cara “dihitung”. Artinya manajemen publik

merupakan sebuah aktivitas yang memiliki tingkat fleksibilitas yang tinggi dan sangat tergantung dari situasi dan kondisi di mana beroperasi. Dengan menyebut manajemen publik sebagai ilmu, ini berarti manajemen publik memerlukan sebuah analisis sistematis dengan menggunakan interpretasi dan eksplanasi, sedangkan dengan menyebutnya sebagai profesi, Lynn merujuk kepada sekelompok orang yang mendedikasikan dirinya kepada ilmu ini.

#### **1.5.5. Pelayanan Publik**

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, (Sellang et al., 2019:21). Definisi pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang, jasa, dan administrasi yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Winarsih, 2012:5)

Pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik, yaitu pemerintah (Rohman & Arif, 2008:3). Ketiga pendapat mengenai pelayanan publik tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah pusat

maupun daerah dan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik pelayanan jasa, barang, dan administratif sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

#### **1.5.6. Kualitas Pelayanan Publik**

Pengertian kualitas menurut Tjiptono adalah : (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan atau cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang dapat membahagiakan pelanggan (Hardiyansyah, 2017:92). Menurut Ibrahim kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitas pelayanan publik ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Hardiyansyah, 2017:93). Kedua pendapat tersebut menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik adalah penilaian pada saat menerima pelayanan publik yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, serta lingkungan di mana pelayanan publik tersebut diselenggarakan, penilaian terhadap pelayanan publik tersebut berdasarkan kriteria-kriteria tertentu. Agar masyarakat dapat menilai kualitas pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh pemerintah, perlu adanya kriteria-kriteria yang dapat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Menurut Tjiptono kriteria-kriteria dalam menentukan kualitas pelayanan publik antara lain (Hardiyansyah, 2017:93):

1. Ketepatan waktu pelayanan.
2. Akurasi pelayanan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan dan ruangan ber-AC.

Pendapat lain dikemukakan oleh Zeithaml dkk mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggara pelayanan publik (Hardiyansyah, 2017:95-96), yaitu meliputi :

1. *Tangible* (berwujud), meliputi kemampuan fisik, peralatan, personel, dan komunitas material.
2. *Reliable* (kehandalan), kemampuan menyelenggarakan pelayanan dengan tepat.
3. *Responsiveness* (ketanggapan), bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
4. *Assurance* (jaminan), seperti pengetahuan, perilaku, dan kemampuan pegawai.
5. *Empathy* (empati), perhatian yang diberikan kepada penerima pelayanan.

Zeithaml mengemukakan sepuluh dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, (Mukarom & Laksana, 2015:109), yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible*

Terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi.

2. *Reliable*

Terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.

3. *Responsiveness*

Kemauan untuk membantu pengguna pelayanan dan dapat bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

4. *Competence*

Penyelenggara pelayanan memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang baik dalam memberikan pelayanan.

5. *Courtesy*

Sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak.

6. *Credibility*

Penyelenggara pelayanan memiliki sikap yang jujur.

7. *Security*

Jasa pelayanan yang diberikan harus terbebas dari berbagai bahaya dan resiko.

8. *Access*

Terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.

9. *Communication*

Kemampuan penyelenggara pelayanan untuk mendengarkan keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

#### 10. *Understanding the customer*

Penyelenggara pelayanan melakukan usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Satoh *et al* mengemukakan empat dimensi mengukur pelayanan perpustakaan, (Satoh et al., 2005), yaitu sebagai berikut :

1. *Effect of Service – Personal.*
2. *Library as a place.*
3. *Collection and Access.*
4. *Effect of Service – Organizational.*

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya dari penyelenggara pelayan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima tersebut dirasakan sesuai dengan harapan penerima pelayanan maka dapat dikatakan kualitas pelayanan yang diberikan baik. Namun sebaliknya jika penerima pelayanan merasakan apa yang diterima tidak sesuai dengan harapan mereka maka dapat dikatakan kualitas pelayanan itu buruk.

Dimensi yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali adalah sebagai berikut :

1. *Tangible*, terdiri penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, personel, dan sarana prasarana.
2. *Reliable*, terdiri dari pelayanan yang diciptakan sesuai dengan standar, prosedur yang jelas, dan tepat.

3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu pengunjung perpustakaan dengan cepat, cermat, dan tepat.
4. *Assurance*, terdiri dari pengetahuan, perilaku, dan kemampuan petugas perpustakaan.
5. *Empathy*, sikap petugas perpustakaan dalam menghadapi keluhan maupun permasalahan dari pengunjung.
6. *Collection and access*, terdiri dari kelengkapan koleksi, kemudahan mengakses katalog, dan perlengkapan untuk mengakses katalog.

#### **1.5.7. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Menurut Hardiyansyah terdapat beberapa faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, (Hardiyansyah, 2017:108) antara lain :

1. Motivasi kerja birokrasi dan aparatur.
2. Kemampuan aparatur.
3. Pengawasan atau kontrol sosial.
4. Perilaku birokrasi atau aparatur.
5. Komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi.
6. Restrukturisasi organisasi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Atep Adya Barata (dalam Crystalia, 2015:17) dibagi menjadi dua, antara lain :

1. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dari dalam organisasi atau internal (interaksi pegawai organisasi), meliputi pola manajemen umum organisasi, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, penyediaan fasilitas pendukung, serta pola insentif.
2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), meliputi pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Moenir menyebutkan beberapa faktor yang mendukung kualitas pelayanan umum (Moenir, 2010:88)antara lain :

1. Faktor kesadaran, yaitu tidak atau kurang adanya kesadaran terhadap tugas dan kewajiban yang menjadi tanggung jawab penyelenggara pelayanan.
2. Faktor aturan, yaitu kurangnya pemahaman terhadap aturan yang ada dan kurangnya disiplin dalam pelaksanaan, termasuk belum terorganisasinya tugas pelayanan secara serasi, sehingga menjadi *overlapping* suatu tugas dan tidak ada yang menangani.
3. Faktor organisasi, meliputi sistem, prosedur, dan metode kerja yang tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diinginkan.
4. Faktor pendapatan, apabila pendapatan tidak mencukupi kebutuhan hidup akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara menjual jasa pelayanan.
5. Faktor kemampuan dan ketrampilan, apabila pegawai tidak mempunyai kemampuan dan ketrampilan yang memadai terhadap tugas yang dibebankan

kepadanya, maka hasil dari pekerjaan mereka tidak memenuhi standar yang ditetapkan.

6. Faktor sarana pelayanan, terdiri dari segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga dapat berfungsi untuk kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi tersebut.

Faktor-faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik menurut Thoha (Thoha, 2003:181) antara lain :

1. Faktor individual

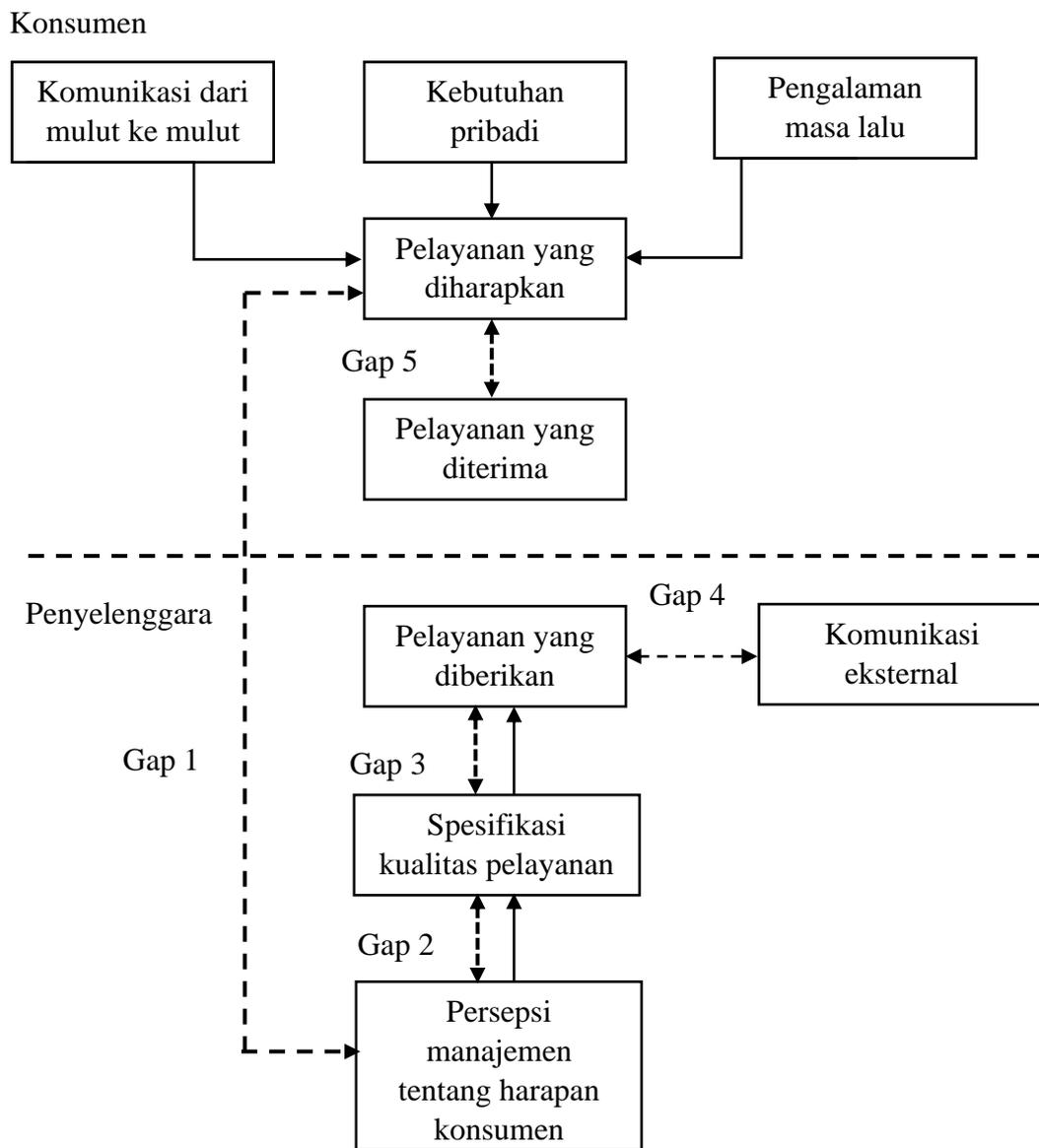
Faktor yang berkaitan dengan sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Semakin tinggi kemampuan sumber daya manusia dalam organisasi maka organisasi yang bersangkutan akan memiliki kemungkinan yang besar dalam menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas.

2. Faktor sistem

Faktor yang berkaitan dengan mekanisme dan prosedur pelayanan yang digunakan. Dalam hal ini pada umumnya semakin rumit dan berbelit-belit prosedur mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik, maka akan semakin sulit untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Sebaliknya, semakin sederhana dan mudah mekanisme prosedur yang digunakan, maka semakin besar kemungkinan untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

### 1.5.8.GAP Model

**Gambar 1. 1**  
**Konseptual Model Kualitas Pelayanan**



Sumber : Ratminto dan Winarsih (2012)

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry mengemukakan bahwa manajemen pelayanan yang baik tidak dapat diwujudkan karena adanya lima gap (Winarsih, 2012:81) antara lain :

1. Gap 1 : Gap Persepsi Manajemen

Gap ini terjadi apabila terdapat perbedaan antara harapan-harapan konsumen dengan persepsi manajemen. Misalnya, konsumen mengharapkan mendapat pelayanan yang terbaik dan tidak memperlakukan biaya yang dibebankan kepada konsumen. Sementara itu, manajemen memiliki persepsi bahwa konsumen mengharapkan biaya yang murah walaupun kualitas pelayanan rendah. Gap 1 ini terjadi karena beberapa faktor, yaitu kurangnya riset pemasaran dan tidak dimanfaatkannya riset pemasaran, kurang efektifnya komunikasi ke atas di dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan terlalu banyak tingkatan dalam manajemen.

2. Gap 2 : Gap Persepsi Kualitas

Gap ini akan terjadi apabila terdapat perbedaan antara persepsi manajemen tentang harapan-harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang ditentukan. Gap 2 ini terjadi disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu lemahnya komitmen manajemen terhadap kualitas pelayanan, tidak tepatnya persepsi tentang fasilitas, tidak tepatnya standarisasi tugas, dan kurang tepatnya perumusan tujuan.

3. Gap 3 : Gap Penyelenggaraan Pelayanan

Gap ini terjadi apabila terdapat perbedaan antara pelayanan yang diberikan dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang telah ditentukan. Gap 3 ini terjadi

disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu adanya ketidak-jelasan peran, adanya konflik peran, tidak cocoknya karakteristik pekerja dengan pekerjaan, tidak cocoknya teknologi dengan karakteristik pekerjaan, tidak tepatnya sistem pengawasan, lemahnya kontrol, dan lemahnya kekompakan tim.

4. Gap 4 : Gap Komunikasi Pasar

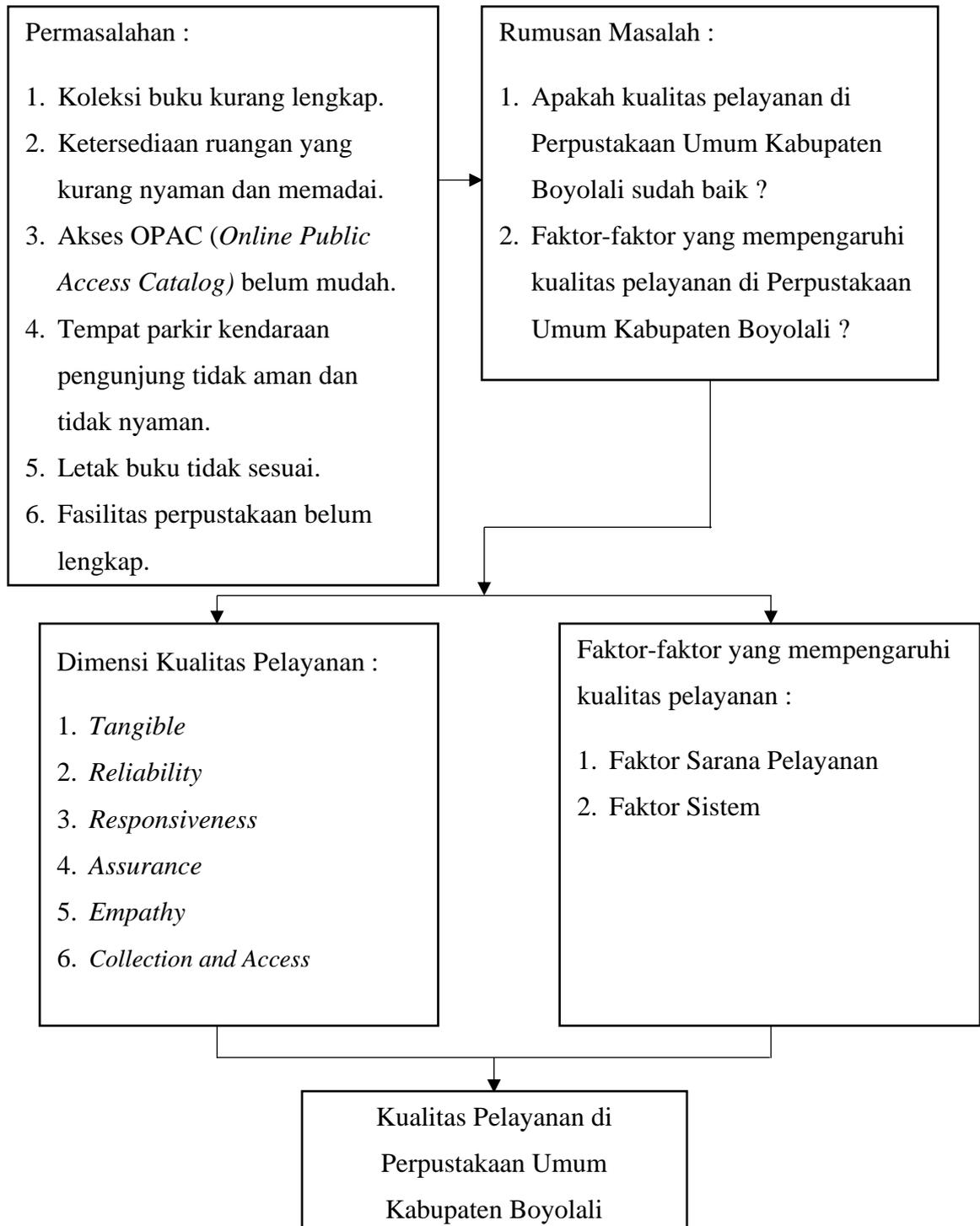
Gap ini terjadi apabila terdapat perbedaan antara pelayanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal terhadap konsumen. Gap 4 ini terjadi disebabkan oleh dua faktor, yaitu kurangnya komunikasi horizontal dan adanya kecenderungan untuk mengobral janji.

5. Gap 5 : Gap Kualitas Pelayanan

Gap ini dapat terjadi karena pelayanan yang diharapkan oleh konsumen tidak sama dengan pelayanan yang diterima oleh konsumen. Jika pelayanan yang diterima lebih baik daripada pelayanan yang diharapkan atau setidaknya sama maka penyelenggara pelayanan akan memperoleh citra dan dampak positif. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pelayanan yang diharapkan maka pelayanan harus diperbaiki.

### 1.5.9. Kerangka Teoritis

**Gambar 1. 2**  
**Kerangka Berpikir Teoritis**



Sumber : Data yang Diolah Peneliti, 2020

Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali berupaya untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pengunjung sesuai dengan kebutuhan. Dimensi yang digunakan peneliti sebagai acuan untuk mengukur Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali, yaitu:

1. *Tangible*, terdiri penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, personel, dan sarana prasarana.
2. *Reliable*, terdiri dari pelayanan yang diciptakan sesuai dengan standar, prosedur yang jelas, dan tepat.
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu pengunjung perpustakaan dengan cepat, cermat, dan tepat.
4. *Assurance*, terdiri dari pengetahuan, perilaku, dan kemampuan petugas perpustakaan.
5. *Empathy*, sikap petugas perpustakaan dalam menghadapi keluhan maupun permasalahan dari pemustaka.
6. *Collection and Access*, terdiri dari kelengkapan koleksi, kemudahan mengakses katalog, dan perlengkapan untuk mengakses katalog.

Pengukuran kualitas pelayanan dengan menggunakan dimensi-dimensi tersebut diharapkan dapat mengetahui kualitas pelayanan Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali, apakah sudah tergolong baik atau masih tergolong buruk. Dalam penelitian ini juga terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali, yaitu faktor sarana pelayanan dan faktor sistem.

### 1.5.10. Definisi Konsep

#### 1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya kebutuhan masyarakat, yang mencakup 6 dimensi sebagai berikut :

- 1) *Tangible*, terdiri penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, personel, dan sarana prasarana.
  - 2) *Reliability*, terdiri dari pelayanan yang diciptakan sesuai dengan standar, prosedur yang jelas, dan tepat.
  - 3) *Responsiveness*, kemauan untuk membantu pelanggan dengan cepat, cermat, dan tepat.
  - 4) *Assurance*, terdiri dari pengetahuan, perilaku, dan kemampuan penyelenggara pelayanan.
  - 5) *Empathy*, sikap penyelenggara pelayanan dalam melayani pelanggan.
  - 6) *Collection and access*, terdiri dari kelengkapan koleksi, kemudahan mengakses katalog, dan perlengkapan untuk mengakses katalog.
- #### 2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.

- 1) Faktor sarana pelayanan.

Faktor ini terdiri dari segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga dapat berfungsi untuk kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi tersebut.

## 2) Faktor sistem

Faktor yang berkaitan dengan mekanisme dan prosedur pelayanan yang digunakan. Dalam hal ini pada umumnya semakin rumit dan berbelit-belit prosedur mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik, maka akan semakin sulit untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Sebaliknya, semakin sederhana dan mudah mekanisme prosedur yang digunakan, maka semakin besar kemungkinan untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

### **1.5.11. Definisi Operasional**

#### **Indikator Dimensi Kualitas Pelayanan**

##### 1. Indikator dimensi *Tangible*, meliputi :

- 1) Penampilan petugas dalam melayani.
- 2) Kenyamanan tempat pelayanan.
- 3) Kelengkapan fasilitas pelayanan.
- 4) Penataan fasilitas ruangan.

##### 2. Indikator dimensi *Reliability*, meliputi :

- 1) Kecermatan petugas dalam melayani.
- 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas.
- 3) Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

##### 3. Indikator dimensi *Responsiveness*, meliputi :

- 1) Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan.
  - 2) Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat.
  - 3) Petugas melakukan pelayanan dengan cermat.
  - 4) Petugas merespon semua keluhan dari pelanggan.
4. Indikator dimensi *Assurance*, meliputi :
- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
  - 2) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
  - 3) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. Indikator dimensi *Empathy*, meliputi :
- 1) Mendahulukan kepentingan pelanggan.
  - 2) Petugas melayani dengan sikap ramah.
  - 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
  - 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif.
  - 5) Petugas melayani dan menghargai.
6. Indikator dimensi *Collection and Access*, meliputi :
- 1) Ketersediaan dan kelengkapan koleksi buku, jurnal, katalog, dan bahan bacaan yang lain.
  - 2) Kemudahan mengakses OPAC (*Online Public Access Catalog*).
  - 3) Kesesuaian nomor panggilan, rak, dan letak buku.
  - 4) Ketersediaan perlengkapan seperti komputer untuk mengakses buku, jurnal, katalog, dan bahan bacaan yang lain.

## **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

### 1. Faktor Sarana Pelayanan

- 1) Ketersediaan peralatan kerja, perlengkapan kerja, dan perlengkapan alat bantu.
- 2) Memadainya ruang pelayanan.
- 3) Informasi disajikan dengan lengkap.
- 4) Ketersediaan tempat ibadah (mushola).
- 5) Ketersediaan toilet umum.
- 6) Ketersediaan tempat parkir.

### 2. Faktor Sistem

- 1) Kebijakan yang dibuat untuk mempermudah pelayanan.
- 2) Petugas bertindak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.
- 3) Keterbukaan dalam menanggapi keluhan.
- 4) Pelayanan yang dilakukan sesuai dengan prosedur.
- 5) Kecepatan dalam pelayanan.
- 6) Sasaran mutu yang digunakan dalam proses pelayanan.

## **1.6. Metode Penelitian**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono metode kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan data berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2009:7).

### **1.6.1. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah tipe penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan atau memberikan gambaran mengenai kondisi maupun situasi yang terjadi di objek penelitian, (Bungin & Sos, 2005).

### **1.6.2. Populasi dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Populasi menurut Sugiyono adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek/obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (2009:80). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pengunjung Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali.

#### **2. Sampel**

Menurut Ali sampel penelitian adalah sebagian yang diambil dari keseluruhan obyek yang diteliti yang dianggap mewakili terhadap seluruh populasi dengan menggunakan teknik tertentu (dalam Taniredja, 2012:34). Teknik sampling dalam penelitian ini adalah teknik sampling incidental. Sampling insidental menurut Sugiyono adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (2009:85).

**Tabel 1. 6**  
**Jumlah Pengunjung Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali**  
**Bulan Juni-Agustus 2019**

No	Bulan	Jumlah Pengunjung	Rata-Rata Kunjungan (per minggu)
1	Juni	1.924	481
2	Juli	1.300	325
3	Agustus	1.060	265
	<b>Jumlah</b>	<b>4.284</b>	<b>1.071</b>

Sumber : Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali, 2019

Besarnya sampel yang diperlukan dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi pengunjung

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir 10%

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1071}{1 + 1071 \times 0,1^2}$$

= 91,54 dibulatkan menjadi 92 responden

Peneliti menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel jumlahnya harus representatif agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya tidak memerlukan tabel jumlah sampel, tetapi dapat dilakukan dengan menggunakan rumus dan perhitungan yang sederhana.

### **1.6.3. Sumber Data**

Sumber data dari penelitian ini dibedakan menjadi dua kelompok sumber data, antara lain :

#### **1. Data primer**

Data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya tidak melalui perantara. Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data primer dapat dilakukan dengan cara penyebaran kuisisioner dan wawancara langsung kepada pengunjung Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari beberapa sumber berupa buku, karya ilmiah, dan sumber lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

### **1.6.4. Skala Pengukuran**

Skala pengukuran menurut Sugiyono adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut apabila digunakan dalam pengukuran akan

menghasilkan data kuantitatif (2009:92). Terdapat empat skala sikap yang dapat digunakan untuk penelitian Administrasi, Pendidikan, dan Sosial antara lain :

1. Skala Likert.
2. Skala Guttman.
3. Rating Scale.
4. Semantic Deferential.

Dalam penelitian ini menggunakan Skala *Likert*, skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi perorangan atau kelompok tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala ini mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Untuk keperluan analisis kuantitatif maka jawaban itu dapat diberi nomor, misalnya :

**Tabel 1. 7**  
**Skor Skala Likert**

<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Skor</b>
Sangat setuju	4
Setuju	3
Kurang setuju	2
Tidak setuju	1

Sumber : Sugiyono (2015:94)

Untuk memberikan penilaian terhadap variabel penelitian maka digunakan tingkat pengukuran interval agar dapat dikelompokkan, dalam hal ini peneliti mengklasifikasikan nilai masing-masing variabel dari perhitungan nilai tertinggi dikurangi nilai terendah dibagi dengan banyaknya kelas. Berdasarkan nilai tertinggi

dan terendah maka akan dapat diketahui nilai total dari masing-masing variabel dengan menggunakan rumus :

$$I = \frac{R}{K}$$

Keterangan :

I = Interval

R = Skor tertinggi – skor terendah

K = Banyaknya kelas

Maka dapat dihitung :

$$I = \frac{4 - 1}{4} = 0,75 \text{ sehingga didapatkan range}$$

**Tabel 1. 8**

**Interval Tingkat Kualitas Pelayanan**

<b>Interval</b>	<b>Tingkat Kualitas</b>
1,000 – 1,750	Tidak baik
1,751 – 2,501	Kurang baik
2,502 – 3,252	Baik
3,253 – 4,000	Sangat baik

**1.6.5. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali yang berada di Jalan Pandanaran No. 169 Pulisen, Boyolali.

### **1.6.6. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono diantaranya interview (wawancara), kuesioner (angket), dan observasi (2009:137). Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan interview (wawancara), kuesioner, dan observasi.

#### **1. Interview (wawancara)**

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan secara langsung kepada informan. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan sebagai studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti.

#### **2. Kuesioner (angket)**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan secara tertulis berdasarkan hal yang diteliti kepada responden untuk dijawab.

#### **3. Observasi**

Observasi dilakukan untuk melakukan pengamatan kepada objek yang menjadi penelitian. Observasi dilakukan untuk memperdalam informasi dan data yang diperoleh.

### **1.6.7. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner yang ditunjukkan kepada responden dan dalam pengisiannya dibimbing oleh peneliti yang kemudian diisikan menggunakan skala Likert, yaitu dengan memberikan skor

paling tinggi (4) hingga paling rendah (1) pada setiap pertanyaan dan alat pembantu dalam pengumpulan data yaitu kamera.

### 1.6.8. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik.

#### 1. Uji Validitas

Menurut Muhidin dan Abdurrahman suatu instrumen pengukuran dikatakan valid jika instrumen jika dapat mengukur sesuatu yang tepat apa yang akan diukur dan dapat mengungkapkan variabel yang diteliti secara tepat (Muhidin, 2011:103). Uji validitas item dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasi *Product Moment* dari *Karl Pearson* adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = koefisien korelasi

N = jumlah responden uji coba

X = skor tiap item

Y = skor seluruh item responden uji coba

Kemudian dilakukan interpretasi dengan membandingkan antara korelasi yang diperoleh dari r tabel pada taraf signifikan 5%. Jika r hitung  $\geq$  r tabel *product moment* maka butir tersebut valid dan apabila r hitung  $\leq$  r tabel *product moment*, maka butir tersebut tidak valid. Butir yang tidak valid, tidak digunakan sebagai instrumen penelitian.

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut Pasolong, reliabilitas merupakan suatu instrument yang cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik (2012:178). Reliabilitas adalah tingkat keterhandalan atau konsistensi suatu alat ukur menghasilkan yang sama apabila dilakukan secara berulang-ulang. Uji reliabilitas digunakan untuk melihat konsistensi dari instrumen dalam mengungkapkan fenomena dari sekelompok individu walaupun dilakukan dalam waktu yang berbeda. Uji reliabilitas dihitung menggunakan rumus *alpha* sebagai berikut :

$$r_{11} = \left( \frac{n}{(n-1)} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

$r_{11}$  = koefisien reliabilitas alpha

k = jumlah item pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varian butir

$\sigma_t^2$  = varians total

Dimana menghitung variannya adalah sebagai berikut :

$$\sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N}$$

Keterangan :

X = skor pada item

$\sum X$  = jumlah skor pada item ke i atau jumlah skor yang diperoleh tiap responden

$\sum X^2$  = jumlah hasil kuadrat pada item ke i atau hasil kuadrat jumlah skor yang diperoleh tiap responden

### **1.6.9. Importance Performance Analysis (IPA)**

Metode penelitian kuantitatif menjelaskan dan menguraikan data yang diperoleh dilapangan oleh peneliti dan dari hasil perhitungan (statistika). Skala Likert dalam penelitian ini digunakan untuk membantu dalam pemberian skor penilaian dalam penelitian Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali yang merupakan teknik atau cara menentukan skor.

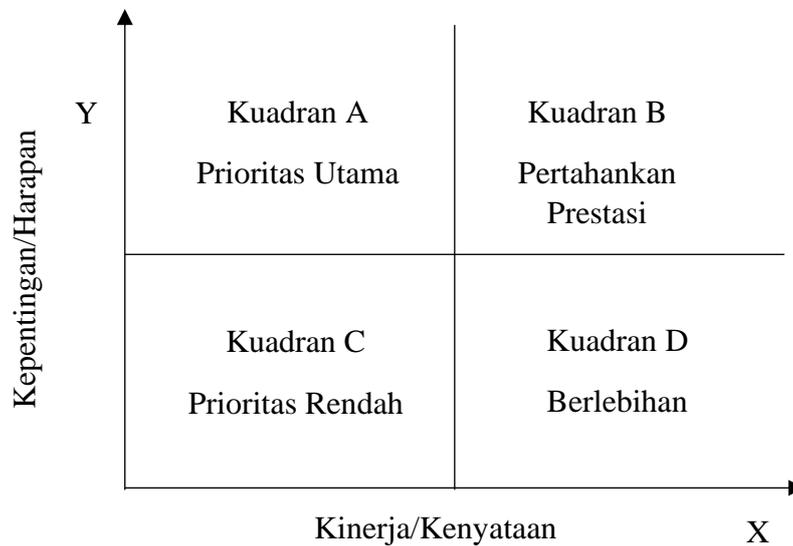
Penelitian Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali menggunakan dua variabel, yaitu variabel X untuk mewakili tingkat kinerja atau kenyataan pelayanan Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pengunjung, variabel yang kedua yaitu variabel Y untuk mewakili tingkat kepentingan atau harapan pengunjung terhadap pelayanan

yang diberikan. Setelah itu akan dihitung dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* atau analisis tingkat kepentingan atau harapan dan kinerja atau kenyataan pelayanan. Hasil pengukuran *Importance Performance Analysis* digambarkan dalam Diagram Kartesius dengan empat kuadran (Algifari, 2016).

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dimana X merupakan rata-rata skor tingkat kinerja atau kenyataan pelayanan, dan Y adalah rata-rata skor tingkat kepentingan atau harapan. Interpretasi terhadap kinerja dan kepentingan ditampilkan pada sebuah grafik diagram kartesius yang memiliki empat kuadran, seperti berikut :

**Gambar 1. 3**

**Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis***



Sumber : Algifari, 2016

Keterangan :

1. Kuadran A Prioritas Utama

Dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan atau pengguna pelayanan, tetapi penyelenggara pelayanan memberikan pelayanan dengan kualitas yang buruk sehingga dimensi pelayanan ini menjadi prioritas utama untuk diperbaiki.

2. Kuadran B Pertahankan Prestasi

Dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan atau pengguna pelayanan dan penyelenggara pelayanan telah memberikan pelayanan dengan kualitas baik sehingga dimensi pelayanan ini harus dipertahankan.

### 3. Kuadran C Prioritas Rendah

Dimensi pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pelanggan atau pengguna pelayanan dan penyelenggara pelayanan memberikan pelayanan dengan kualitas rendah sehingga dimensi pelayanan ini menjadi prioritas rendah.

### 4. Kuadran D Berlebihan

Dimensi pelayanan yang dianggap tidak penting oleh pelanggan atau pengguna pelayanan, tetapi penyelenggara pelayanan memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik sehingga dimensi pelayanan ini menjadi berlebih.