

**Jurnal Administrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran**

Vol. 6, No. 1, January-June 2019, Pages 35-44

p-ISSN: 2407-1765, e-ISSN: 2541-1306

Homepage: <http://ojs.unm.ac.id/index.php/administrare/index>

## **Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan Universitas Negeri Makassar.**

**Nugrawati<sup>1</sup>, Sirajuddin Saleh<sup>2</sup>, Muh Nasrullah<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Universitas Negeri Makassar

Email: [akunnugra@gmail.com](mailto:akunnugra@gmail.com)

### **ABSTRACT**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada perpustakaan Universitas Negeri Makassar. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini terdiri dari satu orang petugas perpustakaan dan sepuluh orang pemustaka (pengunjung perpustakaan). Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan pengolahan data dan analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pada perpustakaan Universitas Negeri Makassar telah memadai atau baik, hal ini dapat dilihat dari hasil masing-masing indikator yaitu bukti fisik hasilnya sudah memadai atau baik, kehandalan yang hasilnya sudah baik, daya tanggap yang hasilnya sudah baik, jaminan dapat dikategorikan memadai atau baik, dan empati yang hasilnya sudah memadai. Dari kelima indikator tersebut rata-rata mendapatkan hasil yang memadai atau baik, sehingga hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada perpustakaan Universitas Negeri Makassar sudah mampu dikategorikan baik.

Keywords: kualitas, pelayanan, perpustakaan

### **INTRODUCTION**

Dalam era dewasa ini, kebutuhan publik semakin kompleks sehingga memaksa pemerintah untuk terus melihat dinamika sosial yang terjadi agar mampu menyesuaikan sesuai dengan arus pertumbuhan zaman. Bukan hanya kebutuhan dalam bentuk fisik yang terus dikembangkan melainkan juga dalam segi pelayanan. Negara yang merupakan organisasi terbesar dalam Republik ini sudah seyogyanya memberikan rangkaian pelayanan yang sesuai amanat undang-undang.

Perpustakaan contohnya merupakan sarana publik yang paling banyak kita temukan di dalam lingkungan akademik seperti sekolah atau kampus, meskipun tidak menutup kemungkinan bahwa instansi atau lembaga lain juga mampu mengadakan perpustakaan. Galibnya perpustakaan yang merupakan sarana publik maka sudah seharusnya perpustakaan memiliki pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam perundang-undangan.

Dalam perkembangannya perpustakaan tentunya mengalami banyak tantangan zaman. Selain tantangan dalam pemenuhan kebutuhan mahasiswa atau pemustaka dengan koleksi buku yang diminta. Perpustakaan juga mengalami tantangan untuk bersaing dengan berbagai hiburan yang ada saat ini. Terlebih lagi kondisi perpustakaan yang tidak menjadi prioritas oleh instansi sehingga membuat sulit untuk melakukan pengembangan. Salah satunya penempatan petugas perpustakaan yang tidak sesuai atau penempatan orang yang bukan di bidangnya.

Perpustakaan pada dasarnya adalah sebuah wadah dimana pendidikan dan penelitian mampu dikembangkan, sebab segala sumber literatur mampu ditemukan didalam sebuah perpustakaan. Tidak mampu dipungkiri bahwa buku masih menjadi salah satu sumber yang kuat dalam sebuah penelitian meskipun arus informasi semakin pesat dan informasi makin mudah didapatkan. Justru ditengah hiruk pikuk informasi yang semakin mudah hal ini justru menjadi tantangan tersendiri untuk perpustakaan. Perpustakaan yang masih berbasis konvensional dan memiliki wujud berupa bangunan kerap kali tidak mampu bersaing dengan perkembangan zaman. Namun, Inovasi terus dikembangkan di dunia perpustakaan agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat milenial maupun generasi *post*-milenial. Kinitelah hadir perpustakaan-perpustakaan online yang mampu dikunjungi di manapun melalui koneksi internet, hanya saja inovasi ini belum mampu atau belum memadai untuk diterapkan secara komprehensif.

Bukan hanya berfokus pada pembuatan perpustakaan digital, peningkatan pelayanan dan infrastruktur perpustakaan juga terus mengalami peremajaan. Banyak bentuk pelatihan untuk petugas perpustakaan dan pembenahan fasilitas-fasilitas yang mampu menarik pemustaka ke perpustakaan perlu senantiasa diperbaharui. Seperti yang telah penulis kemukakan sebelumnya bahwasanya pelayanan perpustakaan akan berdampak pada kunjungan perpustakaan. Pelayanan yang dianggap kurang baik akan semakin menggerus minat seseorang untuk berkunjung ke perusatakaan. Apalagi serangan kecanduan gim yang terus merangsek masuk pada kebiasaan generasi masa kini.

Kualitas pelayanan perpustakaan mampu menjadi salah satu penyebab banyak tidaknya kunjungan ke perpustakaan. Pelayanan yang tidak efektif akan membuat pemustaka enggan untuk datang kembali. Tentunya hal ini akan membuat perpustakaan semakin sepi ditengah mundurnya minat baca dalam negeri ini. Maka dari itu peneliti melakukan penelitian terhadap Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan Universitas Negeri Makassar sebagai salah satu wadah untuk pengembangan tri darma perguruan tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

## METHOD

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Melalui pendekatan ini menurut Sugiyono (2017, hal. 15) “peneliti merupakan instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi”.

Jenis penelitian merupakan cara peneliti dalam memparkan persoalan yang diteliti. Sehingga dalam pengolahan dan penyampaian data akan lebih terarah. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang memberikan uraian mengenai fenomena atau gejala sosial yang diteliti dengan mendeskripsikan tentang nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) (Sugiyono, 2017). Artinya peneliti tidak melakukan perbandingan variabel satu dengan variabel lainnya atau menghubungkan variabel satu dan yang lainnya.

Dalam penelitian ini peneliti mencoba mengetahui kualitas pelayanan pada perpustakaan Universitas Negeri Makassar dengan menggunakan lima indikator yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

## **RESULT AND DISCUSSION**

Guna mengetahui kualitas pelayanan yang ada di Perpustakaan Universitas Negeri Makassar dengan mengumpulkan dan mengolah data yang diperoleh dari beberapa informan yang kemudian dikorelasikan dengan teori yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry maka diperoleh data sebagai berikut;

### **Bukti Fisik**

Terkadang dalam menilai suatu hal, yang pertama kali kita lihat adalah tampilan luar atau tampilan fisik suatu hal. Demikianpun dengan menilai kualitas pelayanan perpustakaan, beberapa diantaranya perlu ditinjau dari tampilan fisiknya. Seperti yang dikemukakan pada pokok bahasan sebelumnya bahwa bukti fisik sebuah perpustakaan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Fasilitas yang lengkap membuat pemustaka nyaman dan aman saat berkunjung ke perpustakaan. Kondisi ruangan yang sejuk, meja dan kursi yang nyaman untuk membaca atau mengerjakan tugas, ruangan yang luas sehingga mampu membuat pemustaka berpikir lebih tenang serta kondisi ruangan yang bersih membuat pemustaka betah berlama-lama di perpustakaan serta beberapa fasilitas yang dibutuhkan pemustaka.

Bukan hanya terkait fasilitas yang diberikan penampilan petugas perpustakaan juga turut andil dalam membangun citra yang baik bagi perpustakaan. Penampilan yang rapi dan beragam nyatanya membuat pemustaka juga merasa nyaman saat berkunjung ke perpustakaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan semuanya mengatakan bahwa fasilitas di perpustakaan sudah memadai, hal ini ditandai dengan fasilitas-fasilitas yang mereka gunakan merasa telah cukup untuk menunjang performa perpustakaan.

### **Kehandalan**

Semua orang memiliki kesibukannya masing-masing dan telah mengalokasikan waktunya untuk berbagai hal mungkin demikian salah satu alasannya mengapa setiap orang tidak merasa senang ketika dihadapkan dengan ketidakpastian waktu. Jam pelayanan yang telah sesuai dengan prosedur akan membuat pemustaka merasa tenang karena tidak lagi dihadapkan dengan ketidakpastian waktu pelayanan. Bukan hanya mengenai waktu, keakuratan dalam memberikan pelayanan juga tidak lepas dari penilaian pemustaka. Memberikan pelayanan yang akurat merupakan tujuan akhirnya

Tidak hanya mengandalkan petugas perpustakaan sarana dan prasarana juga turut menunjang pemberian layanan yang baik bagi pemustaka. Dengan fasilitas yang lengkap akan membuat proses pelayanan semakin efisien. Berdasarkan pernyataan keseluruhan informan terkait dengan kehandalan perpustakaan dengan menggunakan dua indikator 14 tanggapan mengakui bahwa perpustakaan telah handal dalam memberikan pelayanan sedangkan enam tanggapan lainnya mengaku masih kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Sehingga mampu disimpulkan dengan merujuk pada argument yang dominan maka kehandalan perpustakaan dapat dikatakan telah memadai.

## **Daya Tanggap**

Mendengar kata menunggu maka yang pertama terbersit adalah kejenuhan apalagi ketika dihadapkan dengan antrian yang cukup melelahkan tentunya bukan sebuah pilihan yang tepat. Untuk menghindari antrian yang menumpuk dan membuat pemustaka menunggu maka petugas perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat. Pelayanan yang cepat akan membuat pemustaka tidak perlu menghabiskan waktunya untuk menghadapi antrian.

Dari keseluruhan informan yang telah bersedia menjadi narasumber diketahui bahwa Sembilan dari kesepuluh informan telah mengakui daya tanggap petugas perpustakaan dalam memenuhi layanan pemustaka. Namun satu diantaranya masih tidak merasa puas dengan pelayanan diberikan, meski demikian mampu disimpulkan bahwa daya tanggap petugas perpustakaan dalam melayani kebutuhan pemustaka telah memadai.

## **Jaminan**

Tidak keliru jika pemustaka meminta jaminan saat berkunjung ke perpustakaan sebab sudah seyogyanya pelanggan yang meminta dilayani dengan baik oleh pemberi pelayanan. Jaminan yang diminta pun bukanlah hal yang diluar kewajaran melainkan hal yang amat lazim. Galibnya pemustaka hanya meminta rasa dihargai saat menerima pelayanan, pemberian layanan dengan sopan dan santun tentu akan berkenan di hati para pemustaka. Bukan hanya terkait kesopanan, jaminan keamanan saat berkunjung ke perpustakaan bukanlah hal yang akan di abaikan.

Sehingga untuk pencapaian kepuasan pemustaka akan pemberian jaminan perlu diperhatikan dari segala aspek agar tidak ada gap yang tercipta antara satu indikator dengan indikator lainnya. Dari kesepuluh informan dengan menggunakan dua indikator untuk mengukur kualitas jaminan perpustakaan diperoleh 17 respon positif terhadap jaminan yang diberikan sedangkan tiga lainnya masih merasa kurang memiliki jaminana dalam berkunjung ke perpustakaan. Sehingga dengan data tersebut mampu disimpulkan bahwa kualitas jaminan yang diberikan perpustakaan telah memadai.

## **Empati**

Segera keluar dari kesulitan tentunya merupakan hal yang sangat ingin dilakukan setiap insan, demikian pula dengan pemustaka. Terjebak dengan kesulitan tentunya akan membuat ketidaknyamanan, maka dari itu petugas perpustakaan tentunya diharapkan jeli dalam melihat kesulitan yang dihadapi pemustaka.

Dalam hal ini informan yang dimintai keterangan terkait kualitas empati petugas perpustakaan diperoleh 7 tanggapan baik dari infoman sedangkan selebihnya mengatakan petugas perpustakaan kurang memiliki empati terhadap petugas perpustakaan. Sehingga mampu disimpulkan bahwa kualitas empati petugas perpustakaan telah memadai.

## **Pembahasan**

### **Bukti Fisik**

Memberikan layanan yang baik tentu dambaan setiap pemustaka, tidak terkecuali dengan pemustaka. salah satu yang menjadi daya tarik awal bagi seorang pemustaka adalah tampilan fisik perpustakaan. dengan tampilan yang baik dan fasilitas yang lengkap akan membuat pemustaka bersedia berlama-lama dalam perpustakaan.

Namun menyoal indikator bukti fisik bukan hanya melihat fasilitas fisik yang disediakan saja melainkan juga turut memperhatikan bagaimana tampilan luar petugas perpustakaan dan kebersihannya. Sehingga untuk pemenuhan bukti fisik yang baik tentunya sebuah perpustakaan perlu memenuhi semua kriteria yang telah ada. Hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk dalam Nurmah (2018, hal. 85) bahwa “Dimensi *tangible* apabila diuraikan berkaitan dengan kemoderenan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas fisik yang digunakan, kerapian petugas dan peralatan penunjang (pamplet atau pernyataan)”

### **Kehandalan**

Mampu memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan dan akurat merupakan tolok ukur dalam melihat kehandalan sebuah perpustakaan. Dimulai dengan ketepatan waktu pelayanan. Bukan hanya menyoal ketepatan waktu namun keakuratan informasi yang diperoleh pemustaka juga turut andil dalam melihat kehandalan pada perpustakaan. Seperti yang dikemukakan Fitzsimmons dalam Zaenal dan Muhibudin (2015, hal. 108) mengatakan bahwa indikator kehandalan pelayanan publik adalah “Ditandai dengan pemberian layanan yang tepat dan benar”.

Dalam menjaga keakuratan informasi, pemustaka lebih sering menggunakan komputer untuk mencari buku yang dibutuhkan daripada mengajukan pertanyaan kepada petugas perpustakaan. Hal ini menandakan bahwa kehandalan sebuah perpustakaan dalam memberi informasi bukan hanya mengandalkan petugas perpustakaan tapi juga melalui fasilitas-fasilitas yang tersedia. Sehingga korelasi antara sumber daya manusia dan sarana yang disediakan harus saling melengkapi dan menunjang satu sama lainnya.

### **Daya Tanggap**

Menerima pelayanan yang cepat tanggap merupakan damba setiap pengguna jasa demikianpun dengan pemustaka. Pemberian layanan yang cepat akan membuat pemustaka mampu menghemat waktu yang dimilikinya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan akan berjalan dengan baik ketika petugas perpustakaan tanggap dalam memenuhi kebutuhan pemustaka. Seperti yang dikatakan Zeithaml dalam Mukarom dan Laksana (2015, hal. 107) bahwa merupakan “Kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan”. Meskipun banyak fasilitas yang memadai namun tidak dapat dipungkiri bahwa petugas perpustakaan juga turut bersentuhan langsung dengan pemustaka.

### **Jaminan**

Setiap pelanggan selalu memiliki ketakutannya sendiri, maka diperlukan jaminan agar pelanggan mampu memberi kepercayaan pada sebuah instansi. Tidak terkecuali dengan perpustakaan. Untuk memperoleh kepercayaan pemustaka maka perpustakaan perlu memberikan jaminan bagi pemustaka. Tentunya berbicara mengenai perpustakaan maka jaminan yang dimaksud tidaklah dalam bentuk materi (uang) atau harta benda lainnya, namun cukup pelayanan yang menyenangkan dan tentunya aman bagi pemustaka.

Menurut Fitzsimmons dalam Mukarom dan Laksana (2015, hal.107) bahwa indikator jaminan ditandai dengan “Tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan layanan”. Maka dari itu, sebuah perpustakaan sangat perlu dalam menyediakan jaminan kepada pemustaka. Sebab indikator satu dan lainnya saling berkesinambungan bukan saling menutupi apalagi saling menggugurkan.

### **Empati**

Rasa selalu tak terlepas dari diri manusia, selalu ingin diperhatikan terlebih ketika memperoleh situasi yang sulit. Rasa peduli kepada sesama memang bukan hal mampu muncul secara tiba-tiba perlu pembiasaan agar mampu memahami kondisi orang lain. Demikianpun dengan petugas perpustakaan dalam menanggapi kesulitan pemustaka, rasa empati tentunya perlu untuk dilestarikan.

Tentunya seiring perkembangan waktu sistem-sistem yang dikembangkan akan semakin mempermudah proses pelayanan yang pastinya meringankan beban kerja petugas perpustakaan dan memberikan pelayanan yang baik bagi pemustaka. Namun sebuah perpustakaan tidak seharusnya hanya mengandalkan sebuah sistem sebab sistem ataupun benda mati tidak mampu memberikan emosi sehingga tidak mungkin memberikan empati. Padahal empati juga dibutuhkan agar pemustaka dapat nyaman saat berkunjung ke perpustakaan.

### **CONCLUSION**

Kualitas pelayanan pada perpustakaan Universitas Negeri Makassar ditinjau dari lima indikator telah dikategorikan baik hal ini mampu dilihat dari indikator bukti fisik yang telah dikatakan baik dan cukup dalam memenuhi kebutuhan pemustaka, indikator kehandalan yang dikatakan cukup handal dalam menangani kebutuhan pemustaka, indikator daya tanggap yang disimpulkan bahwa petugas perpustakaan tanggap dalam memberikan pelayanan, indikator jaminan memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemustaka melalui pelayanan yang sopan dan keamanan yang dijamin dan terakhir indikator empati atau kepedulian petugas kepada pemustaka dikatakan sangat peduli dengan kebutuhan pemustaka. Sehingga mampu disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada perpustakaan Universitas Negeri Makassar telah baik atau mempuni.

## REFERENCES

Parasuraman, A Parsu & Zeithaml, Valarie & Berry, Leonard. 1988. *SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of retailing.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta. Bandung.

Mukarom, Zaenal., & Laksana, Muhibudin Wijaya. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia

Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah (Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia)*. Jakarta: Pranada Media