

# EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA DENPASAR BERDASARKAN METODE *SERVQUAL*

Dwi Rianawaty<sup>1</sup>, Ni Putu Premierita Haryanti<sup>2</sup>, I Putu Suhartika<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Udayana

Email: [dwirianawaty@gmail.com](mailto:dwirianawaty@gmail.com)<sup>1</sup>, [premierita@yahoo.com](mailto:premierita@yahoo.com)<sup>2</sup>, [suhardharma@yahoo.com](mailto:suhardharma@yahoo.com)<sup>3</sup>

## ABSTRACT

*This study aims to determine the extent of service quality of library users if measured by the ServQual method at the City Library and Archives Office in Denpasar. This type of research is quantitative descriptive. This research is located in the City Library and Archives Office of Denpasar. The population of this study was 12,263 people and the number of samples was 100 people, calculated using the Slovin formula. The results of this study were tested by hypothesis testing with sig. t count  $\leq$  alpha ( $\alpha = 0.05$ ), can be known reliability (reliability) and empathy (emphaty) influence and significant effect on user satisfaction, while with sig. t arithmetic  $\geq$  alpha ( $\alpha = 0.05$ ), can be known physical evidence or form (tangibles), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance) there is no influence and not significant to user satisfaction in the Department of Library and Archives of Denpasar.*

**Keywords:** Quality, ServQual, Service, User Satisfaction

## 1. PENDAHULUAN

Perpustakaan umum sebagai organisasi penyedia layanan harus berusaha bekerjasama, memahami, dan menjalin hubungan sebaik-baiknya dengan pengguna perpustakaan. Dengan hal tersebut, institusi atau organisasi dapat memahami apa yang dibutuhkan pengguna. Menurut Sutarno (2005;112) "Jika layanan kepada pelanggan memuaskan maka baiklah kinerjanya, sebaliknya apabila layanan yang diberikan belum memuaskan maka dapat dianggap perpustakaan tersebut belum mampu melayani dengan baik". Oleh sebab itu, kegiatan pelayanan dalam organisasi apapun termasuk perpustakaan, harus senantiasa memperhatikan kualitas pelayanan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar yang terletak di Jalan Surapati No. 4 Denpasar merupakan salah satu

perpustakaan umum yang menyediakan berbagai bentuk sumber informasi yang berupa sumber informasi cetak maupun non cetak. Jumlah anggota Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar pada tahun 2018 berjumlah 12.263 anggota yang terdiri dari seluruh kalangan masyarakat. Adapun jumlah seluruh koleksi yang dimiliki perpustakaan Kota Denpasar pada tahun 2018 sebanyak 17.125 judul 32.378 eksemplar.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar untuk memberikan pelayanan prima, perpustakaan membutuhkan koleksi yang lengkap dan pustakawan yang handal dalam memberikan layanan agar mampu memberikan keseimbangan terhadap kebutuhan pengguna. Dengan adanya layanan perpustakaan yang sangat lengkap diharapkan pengunjung yang datang lebih ramai. Serta penataan buku pada rak

disesuaikan pada nomor urut klasifikasi, agar para pengguna tidak saat mencari bahan informasi yang diinginkan. Berdasarkan kenyataan yang ada pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar masih terlihat sepi. pada penataan buku di rak, masih terlihat tidak sesuai nomor urut klasifikasi sehingga pengguna kebingungan dalam mencari sumber informasi.

Evaluasi dapat dijadikan landasan bagi perpustakaan untuk melihat kembali layanan yang akan diberikan kepada pemustaka, serta koleksi yang dimiliki dan kegiatan-kegiatan yang dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Model *ServQual* merupakan model penelitian yang mengukur kualitas layanan secara kuantitatif dalam bentuk kuesioner dengan lima dimensi. Berdasarkan dengan uraian tersebut penulis memilih judul **“Evaluasi Kualitas pelayanan Pengguna Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Denpasar Berdasarkan Metode *ServQual*”**

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Perpustakaan Umum**

Perpustakaan umum yaitu perpustakaan yang mengumpulkan seluruh bahan pustaka seperti buku, dan CD lainnya bagi masyarakat umum. Selain pendapat tersebut Hermawan dan Zen (2006 : 30) mengemukakan bahwa “Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang melayani seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan latar belakang, status sosial, agama, suku, pendidikan, dan sebagainya”.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat dipaparkan bahwa perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang menghimpun

kumpulan koleksi seperti buku, bahan cetak, serta non cetak untuk dimanfaatkan oleh masyarakat umum.

### **2.2 Evaluasi**

Menurut Dunn (2003: 608) berpandangan bahwa “evaluasi dapat diaplikasikan sebagai suatu penafsiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*), dan penilaian (*assesment*)” Istiana (2014) menyatakan bahwa “evaluasi adalah proses yang menghasilkan informasi, sejauh mana keberhasilan capaian suatu kegiatan yang telah dilaksanakan”. Berdasarkan pendapat tersebut dapat dijelaskan evaluasi dikatakan proses untuk mengumpulkan suatu informasi tentang sejauh mana kegiatan tersebut telah tercapai.

Menurut Arikunto (2004:13) mengatakan bahwa: “Ada dua tujuan evaluasi yaitu tujuan umum dan tujuan khusus. Tujuan umum biasanya diarahkan pada program secara keseluruhan, sedangkan tujuan khusus diarahkan pada tiap-tiap komponen dari program”. Respon pengguna terhadap layanan yang diberikan perpustakaan dan harapan pengguna akan layanan perpustakaan merupakan tujuan dari evaluasi. Selain itu, hal ini juga bertujuan juga agar perpustakaan mampu melakukan perbaikan dan terus melakukan berbagai inovasi guna meningkatkan kualitas layanan kepada pengguna.

### **2.3 Kualitas Layanan Perpustakaan**

Istiana (2014) mendefinisikan bahwa “kualitas layanan merupakan kesesuaian untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna”. Berdasarkan definisi tersebut

dapat disimpulkan bahwa kesesuaian layanan perpustakaan yang memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna perpustakaan akan memberikan kepuasan bagi pengguna layanan perpustakaan.

Kualitas akan menunjukkan apakah layanan perpustakaan itu baik (good) atau kurang baik (*cheap*). Poll (2007 : 22) menyebutkan bahwa “tidak ada standar khusus untuk (*library goodness*)”. Maksud dari pernyataan tersebut bahwa standar kualitas yang dikembangkan itu berbeda-beda untuk setiap jenis perpustakaan. Jadi konsep kualitas berbeda disetiap perpustakaan dan pengukuran juga harus disesuaikan dengan konsep dan tugas dari jenis perpustakaan.

Dengan demikian, kualitas pelayanan pengguna perpustakaan yang baik ditentukan oleh sudut pandang pengguna perpustakaan.

## 2.4 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah suatu perasaan yang terdapat dalam diri seseorang yang telah berhasil mendapat sesuatu yang diharapkan atau yang diinginkannya.

Banyak para ahli yang menyatakan tentang definisi tentang kepuasan pengguna, Lasa (2009 : 155) menyatakan bahwa kepuasan pengguna perpustakaan merupakan kepuasan pengguna yang mencakupi perpustakaan.

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Adapun menurut Sugiyono (2008), “penelitian kuantitatif adalah pendekatan ilmiah yang

memandang suatu realitas itu dapat di klasifikasikan, konkrit, teramati, dan terukur”.

populasi pada penelitian ini ialah seluruh masyarakat yang tercatat sebagai anggota perpustakaan pada Dinas perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar. Adapun anggota yang tercatat sebagai anggota aktif perpustakaan pada data tahun 2018 yaitu 12.263 orang.

sampel dari populasi, dapat menggunakan rumus Slovin (1960) sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Jumlah Populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian, yaitu sebesar 10% atau 0,1

(Husein Umar 2003:78)

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat dihitung banyaknya sampel sebagai berikut.

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

$$n = \frac{12.263}{1 + (12.263 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{12.263}{1 + 122,63}$$

n = 99,19 (dibulatkan menjadi 100)

Berdasarkan hasil perhitungan rumus slovin tersebut maka jumlah sampel yang akan diambil sebanyak 100. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam

penelitian ini adalah menggunakan Kuesioner dan studi kepustakaan. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda, metode ini akan mengungkap hubungan secara linear antar dua atau lebih variabel *independent* dengan variabel *dependent*. Uji analisis regresi linear berganda di antaranya: Uji reliabilitas, Uji asumsi klasik, dan Uji validitas. Serta selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis dengan melakukan uji t.

#### 4 PEMBAHASAN

##### 4.1 Layanan Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar

Jenis Layanan yang ada di Perpustakaan Umum Kota Denpasar adalah layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan mobil keliling, layanan keanggotaan.

##### 4.2 Pengaruh Pelayanan Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan

Variabel	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient Beta	T	sig.
	B	Std. Error			
Bukti fisik atau wujud ( <i>Tangibles</i> )	0,028	0,107	0,034	0,264	0,792
Keandalan ( <i>Reliability</i> )	0,357	0,090	0,356	3,956	0,000
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	-0,121	0,091	-0,123	-1,337	0,185
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	0,176	0,106	0,203	1,661	0,100
Empati ( <i>Empathy</i> )	0,275	0,092	0,281	3,003	0,003
Constanta	2,605				
R	0,546				
R Square	0,298				
F Hitung	7,977				
Sig. Hitung	0,000				

Berdasarkan hasil tabel analisis tersebut dapat dirumuskan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + \epsilon$$

$$Y = 2,605 + 0,028X_1 + 0,357X_2 + (-0,121)X_3 + 0,176X_4 + 0,275X_5 + \epsilon$$

Adapun dalam penelitian ini terdapat lima hipotesis yang menguji variabel X terhadap variabel Y. Berdasarkan kelima hipotesis yang ada, hasil penelitian dapat dinyatakan sebagai berikut: hipotesis satu menunjukkan bahwa nilai sig. t hitung lebih besar dari alpha ( $\alpha=0,005$ ) menjadi  $0,792 > 0,005$  maka dapat disimpulkan bukti fisik atau wujud (*tangibles*) tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), hasil uji hipotesis kedua menunjukkan bahwa nilai sig. t hitung lebih kecil dari alpha ( $\alpha=0,005$ ) menjadi  $0,000 < 0,005$  maka dapat disimpulkan keandalan (*reliability*) terdapat pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), hasil uji hipotesis ketiga mengindikasikan bahwa nilai sig. t hitung lebih besar dari alpha ( $\alpha=0,005$ ) menjadi  $0,185 > 0,005$  maka dapat disimpulkan daya tanggap (*responsiveness*) tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), hasil uji hipotesis keempat menerangkan bahwa nilai sig. t hitung lebih besar dari alpha ( $\alpha=0,005$ ) menjadi  $0,100 > 0,005$  maka dapat disimpulkan jaminan (*assurance*) tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan hasil uji hipotesis kelima mengindikasikan bahwa nilai sig. t hitung lebih kecil dari alpha ( $\alpha=0,005$ ) menjadi  $0,003 < 0,005$  maka dapat disimpulkan empati (*emphaty*) terdapat pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

##### 4.3 Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi keandalan (*reliability*) dan empati (*emphaty*) sama – sama memiliki nilai skor pada daerah setuju. Berdasarkan hasil uji dan analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa dari item variabel bebas (X) yaitu keandalan staf perpustakaan, ketepatan janji dalam pelayanan, ketepatan pelayanan sesuai dengan prosedur, pemberian pelayanan peminjaman dan pengembalian buku secara cepat dan empati dari petugas perpustakaan, bersedia menanggapi keluhan pengguna, serta pemberian informasi yang jelas dan mudah menunjukkan pengguna puas terhadap kualitas pelayanan pengguna yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar.

## 5 Kesimpulan

Berdasarkan evaluasi secara umum, kualitas pelayanan pengguna pada Dinas perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar sudah memenuhi harapan pengguna. Kendala yang dirasakan pemustaka yaitu penempatan koleksinya tidak sesuai nomor urut klasifikasi saat mencari koleksi.

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa dari 5 (lima) variabel terdapat 2 (dua) yang signifikan atau memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna yang dibuktikan dengan hasil pengujian hipotesis dimana variabel keandalan (*reliability*) dan variabel empati (*emphaty*) memiliki nilai koefisien regresi  $< \alpha$  tabel 0,005, sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sedangkan terdapat 3 (tiga) yang tidak signifikan atau tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yang dibuktikan dengan hasil uji hipotesis dimana variabel

bukti fisik atau wujud (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*).

## 6 DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Lasa. (2005). *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Pinus.

Nimsomboon, Narit. 2003. *Assesment of Library Service At Thammasat University Library System*. University Of Library And Information.

Purwani. 2014. *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Ombak..

### Jurnal

Aliza, Destia dan Ardoni. 2017. "Penggunaan Metode LibQual<sup>+</sup>™ Untuk Mengukur Kualitas Layanan Di UPT Perpustakaan UNP". *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Kearsipan Volume 5, No. 1*

Afif NS, Munandar J M, Sarma M. 2017. "Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Pengguna Layanan pada Unit Pelayanan Disdukcapil Kota Bogor". *Volume VIII, No. 1*

Fitriah, Anisah. 2017. "Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) Studi Kasus Pada UKM EMPAL GENTONG AMARTA Cirebon-Jawa Barat". *Universitas Islam Indonesia*

Fajri Hasibuan, Sutrisno. 2017. "Identifikasi Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Dengan Menggunakan Servqual Di Fakultas Teknik Universitas X". *Spektrum Industri. Volume 15. No 1. 1-119*

Harmoko, Sapto. 2017. "Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta". *JUPI (Jurnal*

Komarudin, Aulawi Basit, Pamungkas Djuwandana. 2016. "Peran Perpustakaan Stain Kediri Dalam Layanan Pemustaka (Kajian Kualitas layanan Perpustakaan Berdasarkan Persepsi Pemustaka)". *UNIVERSUM. Volume 10. No. 2. Juli 2016*

Pasuraman.A, Valarie.A, Zeithaml, Leonard L. Berry. 1988. SERVQUAL: A Multiple-item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal Of Retailing Volume 64, No. 1,*