



**KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PELAYANAN DAN
FASILITAS PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
PROVINSI SUMATRA UTARA**

SKRIPSI

Diajukan ke Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Medan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat memperoleh gelar

Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)

Oleh

RIFQA SHADRINA

NIM 61153002

PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN

2019



**KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PELAYANAN DAN
FASILITAS PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
PROVINSI SUMATRA UTARA**

SKRIPSI

Diajukan ke Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Medan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat memperoleh gelar

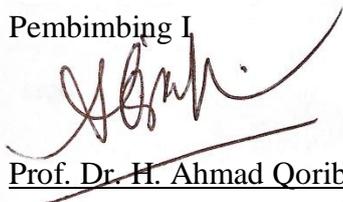
Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)

Oleh

RIFQA SHADRINA

NIM 61153002

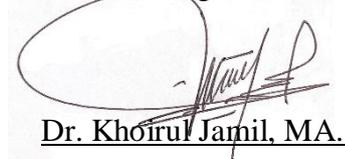
Pembimbing I



Prof. Dr. H. Ahmad Qorib, MA

NIP. 195804141987031002

Pembimbing II



Dr. Khoirul Jamil, MA.

NIP. 196802042014111001

PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN

2019

LEMBAR PERSETUJUAN

Assalamu'alaikum wr.wb

Setelah membaca, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan, maka kami menyampaikan bahwa skripsi saudara:

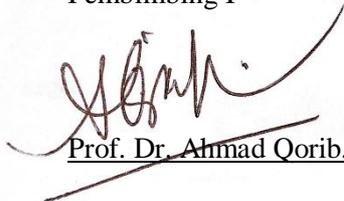
Nama : Rifqa Shadrina

Nim : 61153002

Proposal skripsi berjudul “Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Dan Fasilitas Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara” sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan untuk melaksanakan seminar proposal skripsi.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya saya ucap terimakasih.

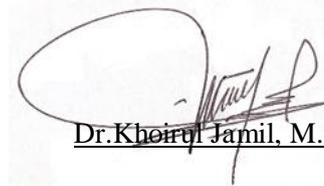
Pembimbing I



Prof. Dr. Ahmad Qorib, M.A

NIP: 195804141987031002

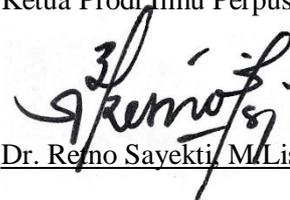
Pembimbing II



Dr. Khoirul Jamil, M.A

NIP: 196802042024222001

Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan



Dr. Reno Sayekti, M.Lis

NIP: 196912281995032002

LEMBAR VALIDASI

KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PELAYANAN DAN FASILITAS PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP PROVINSI SUMATERA UTARA

Ditulis

Rifqa Shadrina

61153002

Telah disidangkan pada tanggal 8 November 2019

Di Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU)
medan dengan:

Dosen Penguji:

1. Franindya Purwaningtyas, M.A

NIP: 199009132018032001

2. Abdul Karim Batubara, M.A

NIP: 197001122005011008

Dosen Pembimbing:

1. Prof. Dr. Ahmad Qorib, M.A

NIP: 195804141987031002

2. Dr. Khoirul Jamil, M.A

NIP: 196802042014111001



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : Rifqa Shadrina

Nim : 61153002

Tempat, Tgl Lahir : Medan, 02 Juli 1997

Pekerjaan : Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial UIN-SU Medan

Alamat : Jln. Sampul No.32 Medan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “**Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Dan Fasilitas Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatra Utara**” adalah benar karya asli saya, kecuali kutipan kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan di dalamnya sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya

Medan, 04 September 2019

Yang membuat pernyataan

RIFQA SHADRINA

NIM. 61153002

MOTTO

*Cara menciptakan **kesempatan** yaitu dengan mempersiapkan dirimu untuk bertemu dengan kesempatan itu sendiri. tidak ada sebuah kesempatan yang datang secara kebetulan, karena adanya kesempatan selalu dibarengi dengan **adanya usaha***

ABSTRAK



Nama : Rifqa Shadrina
Nim : 61153002
Pembimbing I : Prof. Dr. Ahmad Qorib, M.A
Pembimbing II : Dr. Khoirul Jamil, M.A
Judul : **Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan dan Fasilitas Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatra Utara**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada dinas perpustakaan dan arsip provinsi Sumatra utara. Penelitian yang saya lakukan menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dengan menggunakan logika ilmiah.

Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap pelayanan dan fasilitas pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatra Utara, peneliti menggunakan kepuasan pemustaka pada dimensi *Affect Of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan) dapat dilihat dari indikator, Dimensi *Empathy* (empati/kepedulian), *Responsiveness* (ketanggapan), Assurance (jaminan/kepastian), Reliability (keandalan).

Kata kunci: kepuasan pengguna, factor-faktor kepuasan pengguna, kepuasan *effect of service* indikator.

ABSTRACT



Name : Rifqa Shadrina
ID : 61153002
Thesis Supervisor I : Prof. Dr. Ahmad Qorib, M.A
Thesis Supervisor II : Dr.Khoirul Jamil, M.A
Title : **User Satisfaction of Services and Facilities Dinas Perpustakaan and Arsip Provinsi Sumatera Utara**

This study aims to determine the quality of service at Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. The research I conducted used qualitative methods. Qualitative research emphasizes its analysis on the deductive inference process and on the analysis of the dynamics of the relationship between observed phenomena, using scientific logic. To determine user satisfaction with services and facilities at Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara, researchers used visitor satisfaction in the Affect of Service dimension (performance of officers in service) which can be seen from the indicators, Empathy Dimensions (empathy / caring), Responsiveness (responsiveness), Assurance (guarantee / certainty), Reliability (reliability).

Keywords: user satisfaction, factors of user satisfaction, satisfaction effect of service indicators.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan mengucapkan Puja dan Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan berbagai nikmat dan karunia-Nya kepada Makhluknya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Dan Fasilitas Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatra Utara”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan studi untuk memperoleh gelar sarjana ilmu perpustakaan (S.IP) pada fakultas ilmu sosial dan program studi ilmu perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatra Utara. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulis mengharapkan kritik yang membangun agar penulis dapat meningkatkan pengetahuan dan kemampuan pada masa yang akan datang.

Shalawat dan salam senantiasa terucapkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad Sallallahu Alaihi Wasallam, keluarga dan para sahabatnya. Nabi akhir zaman yang tiada lagi Nabi sesudahnya, yang mana kita selalu mengaharpkan syafaatnya terlebih diyaumul akhir dan juga mana kita selalu mengaharapkan Syafaatnya terlebih diyaumul akhir dan juga dengan perjuangannya kita dapat nikmat yang paling besar, nikmat iman dan nikmat islam.

Selama menuntut ilmu di Universitas Islam Negeri Sumatra Utara, tak henti-hentinya Allah Subhana Wa ta'ala melimpahkan beragam nikmatnya dan di bawah bimbingan para pendidik akhirnya penulis berhasil menyelesaikan skripsi. Doa dan dukungan dari kedua orang, saudara serta rekan-rekan selama ini semakin memberi semangat untuk terus menuntut ilmu di jalan Allah Subhanahu Wata' alla. Semoga ilmu yang diamanahkan ini dapat berguna bagi saya dan menjadi maslahat bagi orang lain

sebagai wujud rasa syukur dan pertanggung jawaban Penulis di sisi Allah Subhanahu Wata'alla.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua, kepada Ayahanda tercinta Bambang Suharso, ST.MT dan Ibu tercinta Erita S.sos yang telah berperan penting dalam penyelesaian skripsi ini atas kasih sayang yang tak terhingga, dukungan tak kenal dukungan moril dan non moril kepada penulis, serta doa yang tulus penuh dengan kesabaran mendidik penulis dengan pengharapan sukses dimasa depan.
2. Kepada (abang) Rifqi Anshari, (adek) Shabita Putri, (Sepupu) Ryandhika Utama, (tante) Enny Fitria S.sos.
3. Bapak Prof. Dr. Saidurrahman, M.Ag selaku pejabat Rektor Universitas Islam Negeri Sumatra Utara
4. Bapak Prof. Dr. Ahmad Qorib, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial di Universitas Islam Negeri Sumatra Utara
5. Bapak Dr. Khoirul Jamil, MA. selaku pembimbing skripsi pertama yang meletakkan dasar pemikiran terhadap penelitian ini.
6. Bapak Prof. Dr. Ahmad Qorib, MA selaku pembimbing kedua yang meletakkan dasar pemikiran terhadap penelitian ini
7. Ibu Retno Sayekti M. Lis selaku ketua jurusan Ilmu Perpustakaan yang telah banyak membantu dan memberikan arahan terhadap kemajuan dan perkembangan jurusan ilmu perpustakaan

8. Bapak Abdul Karim Batu Bara M.A selaku Penasehat Akademik dan Sekretaris jurusan Ilmu Perpustakaan yang telah banyak membantu dan memberikan arahan
9. Segenap dosen dan Staf Universitas Islam Negeri Sumatra Utara yang telah banyak membantu memberikan arahan dan motivasi
10. Bapak Ir. Halen Purba, MM selaku Kepala Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatra Utara.
11. Sahabat yang selalu mendukung dan memotivasi Ima Satriani Lubis, Darmayanti Simamora, Rika Juliana.
12. Teman-teman angkatan 2015 Mahasiswa Program Ilmu Perpustakaan yang telah saling memotivasi untuk kemajuan bersama juga selaku teman berjuang.
13. Para Responden di Dinas Perpustakaan Arsip Dan Provinsi Sumatra Utara yang telah sedia di wawancarai.

Akhir kata penulis ucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah terlibat membantu menyelesaikan skripsi ini dan penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki banyak keterangan karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun.

Medan, 14 September 2019

Penulis,

Rifqa Shadrina

61153002

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
MOTTO.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat penelitian	6
E. Telaah pustaka.....	6
F. Sistematika pembahasan	8
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Perpustakaan Umum.....	
1. Pengertian Perpustakaan Umum.....	9
2. Tujuan Perpustakaan Umum	9
3. Fungsi Perpustakaan	11
B. Pelayanan	
1. Pengertian Pelayanan	12
2. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan	13
C. Fasilitas	
1. Pengertian Fasilitas	14
2. Jenis-Jenis Layanan Dan Fasilitas	15
D. Kepuasan.....	
1. Pengertian Kepuasan Pelayanan.....	17
2. Kepuasan Pengguna	18
3. Manfaat Kepuasan Pengguna	20
4. Metode Pengukuran Kepuasan Pengguna	21
5. Factor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna	23
6. Dimensi Kualitas <i>Affect Of Service</i>	29

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode penelitian	
1. Pendekatan dan jenis penelitian.....	31
2. Lokasi dan waktu penelitian.....	31
3. Pemilihan subjek penelitian	31
4. Teknik pengumpulan data	32
5. Teknik analisis data	33
6. Teknik pemeriksaan keabsahan	34

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Hasil penelitian.....	
1. Deskripsi Umum Objek Penelitian	36
2. Visi Dan Misi Perpustakaan	37
3. Struktur Organisasi	37
4. Program Kerja	38
5. Gambaran Umum Informan	40
6. Deskripsi Hasil Penelitian	41
a. Dimensi Empathy (Empati/Kepedulian)	42
b. Responsiveness (Ketanggapan)	47
c. Assurance (Jaminan/Kepastian).....	51
d. Reability (Keandalan).....	55
B. Pembahasan	59

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	63
B. Saran	65

DAFTAR PUSTAKA	66
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Dokumentasi

Lampiran 2: Transkrip wawancara

Lampiran 3: Surat Keterangan (Bukti Penelitian)

Lampiran 4: Riwayat hidup penulis

Lampiran 5: Biodata

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sekarang keberadaan akan perpustakaan dalam meningkatkan taraf mencerdaskan kehidupan bangsa, seperti yang telah di amanatkan didalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Keberadaan akan perpustakaan tidak hanya sarana tempat mengumpulkan, mengelola dan menyebarkan serta melestarikan bahan pustaka, tapi menambah kemampuan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Selain perpustakaan berfungsi sebagai tempat rekreasi bagi masyarakat, perpustakaan juga berfungsi sebagai tempat melakukan pendidikan masyarakat yaitu proses belajar mandiri dalam pembentukan keterampilan, pembentukan karakter pribadi, politik dan kebudayaan yang berkembang di masyarakat .

Adapun salah satu jenis perpustakaan adalah perpustakaan umum yang merupakan perpustakaan yang bersinggungan langsung dengan masyarakat luas tanpa membedakan latar belakangnya. Pada Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 6 yang berisikan perpustakaan didirikan untuk seluruh masyarakat luas sebagai tempat sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan jenis kelamin, umur, ras, suku, agama, status sosial dan ekonomi. Menjadikan perpustakaan umum dapat dipergunakan/dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat luas tanpa membedakan golongan suatu kalangan.

Kualitas pelayanan perpustakaan secara luas merupakan suatu kegiatan yang berkelanjutan dilakukan untuk mempertahankan kelangsungan hidup organisasi tersebut, pelayanan dilakukan pada hal-hal yang berkaitan langsung

dengan tugas pokok organisasi. Terjadinya keberhasilan perpustakaan umum dalam menjalankan semua tugas pokok dan fungsinya tidak terlepas dari bantuan masyarakat dan pelayanan yang diberikan secara efektif dan efisien. Keharusan kebutuhan melek akan informasi menjadi hal penting didalam perpustakaan, karena suatu perpustakaan akan dikatakan berhasil memberikan pelayanan yang baik dan bermanfaat kepada pengguna, dan masyarakat juga mengerti akan pentingnya keberadaan suatu perpustakaan ditengah-tengah mereka. Perpustakaan yang dapat mengetahui kebutuhan dan memuaskan pengguna merupakan perpustakaan yang unggul. Seperti yang dikatakan oleh Kotler “Tingkat suatu kepuasan terhadap kinerja diukur dari seberapa besar harapan konsumen”. Jadi pengguna perpustakaan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dalam harapan kita, pengguna tidak merasa puas, jika kinerja memenuhi harapan pengguna, maka pengguna akan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan Jika kinerja berada dalam harapan kita, pengguna tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan pengguna, maka akan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, pengguna puas atau senang.

Kepuasan pengguna perpustakaan akan tercapai jika persepsi atau yang diharapkan pengguna terhadap kualitas jasa yang diberikan perpustakaan sama atau melebihi expetasi terhadap kualitas jasa perpustakaan. Hal itu juga sejalan dengan yang disampaikan oleh Zeithalm dan Bitner dimana dikutip dalam (Santoso, 2012, p. 22) yang mengartikan kepuasan “penilaian sebagai pelanggan terhadap produk atau jasa yang berhubungan dengan memuaskan kebutuhan dan harapan mereka”.

Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh beberapa faktor spesifik dari suatu produk atau jasa dan juga “*perception of quality*”.

Menurut Kotler (yang dikutip oleh Griselda dan Panjaitan, dalam Naryawan, 2011) kualitas layanan dimulai dari adanya rasa kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta pandangan positif terhadap kualitas pelayanan. keberhasilan perpustakaan bukan lagi dilihat berdasarkan dari kekayaan koleksi dan jumlah pengunjung suatu perpustakaan, melainkan dari jumlah orang yang menggunakan layanan dan merasa puas akan pelayanan perpustakaan. Dalam kondisi demikian maka jasa layanan suatu perpustakaan yang diberikan harus berfokus kepada kepuasan pemustaka yang sering disebut dengan layanan prima (*excellent service*). Atau juga sering kita dengar dengan layanan yang berkualitas. Pemberian jasa yang sangat terlihat jelas di perpustakaan ialah di bagian pelayanan karena bagian pelayanan adalah bagian yang mempertemukan langsung antara petugas perpustakaan dan pemustakanya.

Adapun pandangan islam didalam pelayanan perpustakaan, Allah Swt menggambarkan bagaimana pelayanan yang prima. Seperti firman Allah Swt yang berhubungan dengan pelayanan yaitu Al-Qur’an Surat Ali Imran Ayat 3, 159.

فِيمَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ
عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ

الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Transliterasi bahasa Indonesia

“Fabimaa rahmatin mina allaahi linta lahum walaw kunta fazhzhah ghaliizha alqalbi lainfadhdhuu min hawlika fau'fu 'anhum waistaghfir lahum wasyaawirhum fii al-amri fa-idzaa 'azamta fatawakkal 'alaa allaahi inna allaaha yuhibbu almutawakkiliina”

Artinya:

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya” (Qur'an, S. Ali Imran, 3, 159).

Ayat diatas memberi sedikit gambaran sebagai pedoman kepada pustakawan agar bersikap lemah lembut dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Apabila seorang pustakawan tidak memberikan sikap yang digambarkan dalam ayat tersebut maka secara tidak langsung pengguna/pemustaka akan menjauh sehingga target yang dihapkan perpustakaan tidak tercapai. Hal tersebut berarti perhatian yang diberikan terhadap pemustaka merupakan suatu anjuran yang wajib bagi pustakawan dalam membangun suatu hubungan dalam kegiatan pelayanan.

Seperti apa yang dijelaskan diatas, kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna merupakan harga mati, maka dari itu perusahaan atau lembaga ingin lebih fokus pada peningkatan mutu. Dari tujuan perpustakaan diatas maka perpustakaan harus bekerja untuk seseorang, melayani seseorang, memperhatikan orang lain, membantu orang lain. Menunjukkan bahwa dalam memberikan jasa, harus dipertimbangkan siapa pemakai, apa yang mereka perlukan, mengapa mereka menginginkannya, pelayanan seperti apa yang mereka kehendaki, faktor apa yang mempengaruhi pemilihan jasa yang ditawarkan. Dimana pustakawan berperan

penting dalam memberikan jasa layanan adalah “sedikit janji, banyak bukti”, hal itu dapat dijabarkan dalam pemberian jasa layanan harus selalu menjaga janji dan tidak memberikan jaminan untuk sesuatu yang tidak diberikan dan dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, informasi yang dimilikinya melalui pendidikan, dan dokumentasi.

Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatra Utara yang merupakan perubahan nama dari Badan Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Provinsi Sumatra sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, kemudian diterbitkannya aturan pemerintah Nomor 18 tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah Serta Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 10 Tahun 2016 mengenai Nomenklatur Dinas Perpustakaan. Salah satu fungsi Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatra Utara sebagai fungsi edukasi, fungsi informasi, fungsi rekreasi dan fungsi riset. Untuk tercapainya fungsi perpustakaan ini maka Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatra Utara menambah layanan dan fasilitas. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti sementara sebagai user yang sering berkunjung ke perpustakaan, Peneliti mengamati adanya pengembangan fasilitas dan pelayanan ini sangat mendukung untuk kepuasan pengguna, namun Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatra Utara terdapat keluhan pengguna terhadap fasilitas peminjaman mandiri yang sudah di terapkan berbasis RFID yang sering rusak, dan jaringan yang lambat menghambat sistem. dan fasilitas InlisLite yang disediakan juga sering mengalami gangguan. Hal ini

kemungkinan karena kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan kepada pengguna sehingga tidak tercapainya kepuasan pengguna.

Kualitas pelayanan yang diberikan harus dimulai dari kebutuhan akan pengguna dan berakhir pada tanggapan pengguna. Tanggapan pengguna terhadap kualitas pelayanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh terhadap keunggulan suatu pelayanan. Inilah yang menjadi latar belakang penelitian untuk mengetahui bagaimana kepuasan pengguna berdasarkan observasi awal dari bagian pelayanan dan fasilitas pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.

Melakukan kegiatan pelayanan perpustakaan beberapa masalah yang sering timbul dalam pelayanan fasilitas yaitu jaringan yang sering terganggu membuat sistem rusak dan mati lampu yang membuat proses pelayanan fasilitas terasa terganggu karna genset yang tersediapun tidak dapat digunakan karna membutuhkan biaya yang cukup mahal. Jadi menghambat sistem pelayanan bagi pengguna (pemukim).

Dari latar belakang diatas, maka penilaian kepuasan pengguna mengenai pelayanan dan fasilitas tersebut bertujuan untuk mengetahui seberapa tinggi kepuasan pengguna pada perpustakaan. Sehingga sikap pengguna pada perpustakaan sangat penting untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pengguna serta dapat mengetahui kepuasan pengguna. Oleh karena itu, informasi mengenai kepuasan pengguna dapat menjadi kritik dan masukan bagi strategi pelayanan.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kepuasan pengguna (pemustaka) terhadap pelayanan dan fasilitas pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pengguna (pemustaka) terhadap pelayanan dan fasilitas di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

- A. Bagi Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara, sebagai masukan untuk pengambilan kebijakan dalam pengembangan layanan perpustakaan
- B. Ilmu perpustakaan dan informasi penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat menambah hasil penelitian dibidang ilmu perpustakaan dan informasi, terkhusus mengenai pengaruh pelayanan dan fasilitas perpustakaan
- C. Penelitian lanjutan, sebagai referensi dalam melakukan penelitian dengan pandangan aspek yang berbeda, paham dengan menggunakan metode penelitian lain yang lebih baik.

E. Telaah Pustaka

Kegiatan penelitian berawal dari pengetahuan yang terdahulu, dan pada dasarnya peneliti memulai penelitiannya dengan menggali penelitian yang sudah ditemukan oleh para ahli yang lain. Dari yang telah ditemukan oleh terdahulu para ahli tersebut dapat dilakukan dengan memahami, meelaah, mencermati, mencermati dan mengidentifikasi hasil penelitian berbentuk jurnal, skripsi dan thesis atau karya ilmiah yang ada. Tujuan adanya telaah pustaka ini adalah untuk memaparkan perbedaan suatu penelitian satu dengan peneliti terdahulu lainnya. Berikut beberapa karya ilmiah terdahulu yang terkait dengan penelitian penyusun.

Penelitian yang dilakukan oleh Ngulandari, Warastri Mutada pada tahun (2016) Pengaruh Persepsi Mahasiswa Tentang Fasilitas Dan Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Yogyakarta. Penelitian tersebut merupakan penelitian *ex-post facto* dengan jumlah populasi mahasiswa UNY dan sampel yang digunakan sebanyak 251 mahasiswa UNY. Metode analisis yang digunakan adalah *regresi linear* berganda. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa: 1.) persepsi mahasiswa tentang fasilitas perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY, 2.) harapan mahasiswa tentang pelayanan perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY, 3.) variabel fasilitas dan pelayanan perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY. Koefisien determinasi (R^2) berjumlah 0,432 dapat diartikan bahwa 43,2%

kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY dipengaruhi oleh fasilitas dan pelayanan perpustakaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Irma Suryani Lubis (2018) berjudul Evaluasi Kualitas Pelayanan Sirkulasi Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatra Utara. Hasil dari penelitian ini Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatra Utara memberikan pelayanan sirkulasi yang baik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari jumlah nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang di peroleh pada pelayanan sirkulasi Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatra Utara yaitu sebanyak 2,85.

F. Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, telaah pustaka, sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini menguraikan mengenai perpustakaan umum, pelayanan, fasilitas, kepuasan pengguna.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai pendekatan dan jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, pemilihan subjek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, teknik pemeriksaan keabsahan.

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL TEORI

Bab ini menguraikan hasil penelitian, dan pembahasan penelitian yaitu Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Dan Fasilitas Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatra Utara

BAB V PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan dari hasil penelitian dan memberi saran atas penelitian yang telah dilakukan.

BAB II

KAJIAN TEORI

B. PERPUSTAKAAN UMUM

1. Pengertian Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang dianggarin oleh dana umum dan diperuntukan bagi semua kalangan (masyarakat umum) tanpa adanya diskriminasi/perbedaan. Munculnya perpustakaan umum dikalangan masyarakat karena adanya dorongan pada pelajar, mahasiswa dan kelompok-kelompok tertentu yang membutuhkan referensi untuk menunjang aktivitasnya. Keberadaan perpustakaan ini sangat penting bagi masyarakat karena memiliki peran yang besar sebagai penunjang sumber belajar dalam proses pendidikan dan pelatihan baik dalam lingkungan sekolah, luar sekolah, dunia kerja maupun masyarakat pada umumnya.(Ningtyas, 2015, p. 21)

Sedangkan Surtono (2003, p. 32) menjelaskan bahwa:

Keberadaan perpustakaan menjadikan lembaga pendidikan yang sangat demokratis karena menyediakan sumber-sumber belajar sesuai kebutuhan masyarakat, dan melayaninya tanpa membedakan suku bangsa, agama yang dianut, jenis kelamin, latar belakang dan tingkat sosial, umur, pendidikan serta perbedaan lainnya.

Sedangkan di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, Pasal 1, menyatakan bahwa “perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suk, ras, agama, dan status social-ekonomi”.

Dari pendapat diatas diketahui bahwa perpustakaan merupakan penyedia segala informasi dengan tujuan memberikan kebutuhan pengguna akan informasi tanpa membeda-bedakan status sosial, suku, agama, pendidikan, pekerjaan dan sebagainya.

2. Tujuan Perpustakaan Umum

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 mengenai perpustakaan, bahwa perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan minat baca masyarakat, serta mempeluas pengetahuan dan wawasan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Menurut Manifesto (1993, p. 4) perpustakaan Umum Unesco pada tahun 1972 perpustakaan umum memiliki 4 tujuan utama yaitu:

1. Memberikan sarana masyarakat secara umum untuk membaca koleksi pustaka agar dapat membantu meningkatkan mereka kearah kehidupan yang lebih baik.
2. Memberikan informasi yang tepat, cepat dan mudah bagi masyarakat, informasi yang berguna bagi pembacanya.
3. Membantu meningkatkan kemampuan yang telah dimiliki, sehingga dapat bermanfaat bagi masyarakat, dan dapat dikembangkan dengan bantuan adanya bahan pustaka. Menjadikan fungsi pendidikan berkesinambungan ataupun pendidikan seumur hidup
4. Berperilaku selaku *Agen Cultural*, yaitu perpustakaan menjadi pusat utama pembelajaran kehidupan bagi masyarakat sekitar. Perpustakaan umum juga bertujuan menumbuhkan apresiasi budaya masyarakat sekitarnya dengan cara menyelenggarakan pameran budaya, pemuatan film, ceramah, dan penyediaan informasi yang dapat meningkatkan keikutsertaan terhadap segala bentuk seni budaya. (Sebagaimana yang dikutip Sulisty-Basuki).

Sedangkan menurut Gill (2010, p. 2) tujuan didirikannya suatu perpustakaan umum adalah *to provide resources and services in a variety of media to meet the needs of individuals and groups for education, information and personal development including recreation and leisure*. Yang berarti bahwa tujuan adanya perpustakaan umum adalah untuk memfasilitasi literatur dan layanan dalam berbagai media untuk memenuhi kebutuhan kelompok dan individu dalam berbagai bidang, seperti bidang informasi, pendidikan, dan pengembangan diri termasuk rekreasi dan kepuasan.

Defenisi tersebut dapat peneliti simpulkan bahawa perpustakaan memiliki tujuan utamanya ialah mendayagunakan koleksinya untuk kepentingan umum bukan untuk mencari keuntungan yang sebesar-besarnya.

3. Fungsi Perpustakaan

Menurut (Wiji Suwarno, 2015, p. 46) Fungsi dari adanya perpustakaan merupakan penjabaran lebih lanjut dari semua tugas perpustakaan. Fungsi perpustakaan tersebut, antara lain adalah pembelajaran, pendidikan, informasi, penelitian, rekreasi, dan preservasi. Fungsi itu dilaksanakan dalam rangka pencapaian tujuan perpustakaan.

Adapun tujuan yang akan dicapai atas peran, tugas dan fungsi perpustakaan secara singkat adalah terjadinya transformasi dan transfer ilmu pengetahuan dari sumbernya di perpustakaan kepada pemakai. Hasilnya adalah terjadinya perubahan, baik dalam hal kemampuan, sikap, maupun keterampilan. Manusia-manusia yang dengan tekun belajar dan membaca di perpustakaan pada suatu ketika diharapkan

dapat menjadi manusia-manusia yang menguasai akan informasi, wawasan, pengetahuan, berperilaku arif dan bijaksana, berpandangan jauh ke depan, sehingga dalam mengambil keputusan lebih tepat. Karena segala sesuatunya telah dipikirkan dengan matang didasarkan pada pertimbangan analisis ilmiah.

Jika dilihat dengan saksama, peran, tugas, dan fungsi perpustakaan cukup menantang. Di antaranya adalah pertama bagaimana membina dan mengembangkan serta memberdayakan dalam segala bentuk dan potensinya. Kita tahu bahwa keberadaan, peran dan tugas perpustakaan belum banyak dikenal dan tersebar di masyarakat. Seolah-olah perpustakaan masih merupakan barang langka, sedangkan masyarakat luas belum tersentuh kebijakan dan programnya. Kedua, mengembangkan minat dan respon masyarakat untuk berkunjung dan memanfaatkan perpustakaan secara maksimal, menumbuhkan kesadaran sendiri dan bukan atas paksaan. Karena mereka mengetahui kegunaan sebuah perpustakaan bagi dirinya. Seseorang akan tertarik tentang sesuatu apabila tahu bahwa sesuatu itu berguna, menyenangkan bagi dirinya, sehingga akan termotivasi untuk mengetahui lebih dalam dan serius. Begitu pula dengan perpustakaan, jika masyarakat sudah merasa membutuhkan perpustakaan sementara perpustakaan dianggap berguna dan menyenangkan, maka di sanalah peran, tugas, dan fungsi perpustakaan diaplikasikan.

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Memberikan pelayanan menjadikan salah satu tugas utama suatu perpustakaan. Selain menyiapkan sumber-sumber informasi dan mengorganisasikan informasi yang dimiliki untuk semua pemakainya, perpustakaan memiliki tugas utama dalam pemberian layanan perpustakaan agar sumber-sumber informasi yang dimilikinya dapat dimanfaatkan oleh pemakai secara maksimal.

Pelayanan perpustakaan diharapkan mampu memenuhi akan kebutuhan pengguna dengan tepat dan cepat. Pelayanan dalam sebuah lembaga atau instansi sangat diperlukan untuk melayani pengguna dengan baik. Sebuah perpustakaan yang unggul akan memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada pengguna yang berkunjung ke perpustakaan.

Adapun pelayanan menurut (KBBI) Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain dan haknya.

Menurut Grinroos (2005, p. 2) Pelayanan adalah hak suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak lain disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Sedangkan menurut Moenir (2010, p. 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Berbeda dengan Supranto (2006, p. 227) mengatakan bahwa pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut.

Dari pendapat di atas terdapat persamaan yaitu layanan perpustakaan memberikan kebutuhan informasi pengguna.

2. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan

Perpustakaan berperan penting dalam memberikan informasi bagi penggunanya secara optimal. Pengguna Perpustakaan mengharapkan dapat menelusuri informasi yang dibutuhkan secara mudah, cepat dan akurat. Layanan yang disajikan oleh perpustakaan hendaknya sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Istiana (2014, p. 35) menyebutkan ada 7 jenis layanan perpustakaan, yaitu:

1. Layanan Sirkulasi.

Layanan sirkulasi yaitu suatu layanan peminjaman/pengembalian koleksi buku, yang merupakan layanan umum disemua jenis perpustakaan.

2. Layanan Refrensi.

Layanan Refrensi merupakan layanan yang langsung memberikan informasi kepada pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkan.

3. Layanan Keanggotaan.

Layanan keanggotaan yang yang ditujukan untuk mendaftarkan diri sebagai anggota perpustakaan.

4. Layanan Majalah dan Jurnal (Layanan Terbitan Berseri)

Layanan jurnal dan majalah yang menyediakan artikel dari berbagai jurnal dan majalah yang dilanggan atau yang dimiliki perpustakaan itu sendiri.

5. Layanan Deposit.

Layanan deposit yang menyediakan koleksi terbitan pemerintahan maupun terbitan lain dari hasil terbitan yang diserahkan kepada perpustanas/pepusda sebagai pelaksanaan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1990 Tentang Serah Simpan Karya Cetak Dan Karya Rekam Indonesia.

6. Layanan Perpustakaan Keliling.

Layanan perpustakaan keliling merupakan layanan yang bergerak di (*mobile library*) dengan membawa koleksi buku perpustakaan seperti majalah, koran, dan bahan pustaka lainnya untuk melayani masyarakat dari satu tempat dan ketempat lainnya yang belum terjangkau perpustakaan.

7. Layanan Digital.

Layanan digital merupakan layanan yang menyediakan layanan penelusuran data secara utuh sebagian akan tetapi dalam bentuk *format elektronik*.

8. Layanan RFID

Sebuah layanan baru yang diperuntukan untuk mengidentifikasi atau mendeteksi sebuah objek dengan menggunakan gelombang radio, yang terdiri dari satu atau lebih alat pembaca/*transponder interrogator*. Selain itu dapat digunakan sebagai pembawa data, dengan informasi yang ditulis dan diperbarui untuk *tag* saat digunakan.

9. Layanan Inlis

INLIS-Lite merupakan perangkat lunak (software) aplikasi otomasi perpustakaan yang dibangun dan dikembangkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (Perpusnas) sejak tahun 2013.

B. FASILITAS

1. Pengertian Fasilitas

Fasilitas perpustakaan merupakan segala sesuatu perlengkapan perpustakaan yang memudahkan pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan, juga dalam memperlancar kegiatan pustakawan dalam mengelola perpustakaan. Keberhasilan suatu perpustakaan selain ditentukan oleh beberapa komponen, seperti staf yang berkualifikasi baik, koleksi yang memadai, gedung/ruang yang luas, dan lain-lain.

Menurut Sutarno (2008, p. 108) prasarana dan sarana perpustakaan adalah semua benda, barang serta fasilitas yang di sediakan pihak perpustakaan yang digunakan untuk mendukung terselenggaranya kegiatan perpustakaan. Selain itu juga ditentukan oleh parobot dan peralatan yang memadai, serta secara fungsional mendukung kegiatan perpustakaan Saleh dan Fahidin (1998, p.44).

Pasal 38 Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 menyatakan bahwa setiap penyelenggara perpustakaan menyediakan sarana dan prasarana sesuai dengan Standar Nasional Perpustakaan. (2) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimanfaatkan dan dikembangkan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.

2. Jenis-Jenis Layanan dan Fasilitas

Dengan beragam jenis layanan yang disediakan, ada beberapa layanan dan fasilitas yang disediakan oleh Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara antara lain sebagai berikut:

NO	JENIS-JENIS LAYANAN DAN FASILITAS	OUTPUT LAYANAN
1	Keanggotaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu anggota perpustakaan 2. Registrasi keanggotaan 3. Informasi seputar layanan keanggotaan
2	Peminjaman Buku	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peminjaman bahan pustaka dengan memenuhi persyaratan yang berlaku 2. Informasi seputar bahan pustaka
3	Pengembalian Atau Perpanjangan Buku	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengembalian dengan memenuhi persyaratan yang berlaku 2. Perpanjangan buku dengan memenuhi persyaratan yang berlaku 3. Aktirasi member
4	Baca Ditempat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan bahan pustaka yang siap untuk dipergunakan pemustaka

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Penataan bahan pustaka sesuai dengan metode DDC yang benar 3. Informasi seputar bahan pustaka 4. Penitipan barang (<i>Locker</i>) 5. Kenyamanan ruang baca dengan fasilitas AC 6. Penataan ruang baca yang nyaman
5	Kunjungan Berkelompok Atau Rombongan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendampingan oleh petugas pada waktu kunjungan berkelompok/rombongan 2. Study wisata perpustakaan di lingkungan gedung perpustakaan 3. Pengenalan dasar perpustakaan
6	Mendongeng (<i>Story Telling</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendampingan oleh petugas pada waktu layanan mendongeng 2. Penanaman minat baca 3. Pengenalan dasar perpustakaan
7	Magang (PKL) Atau Penelitian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendampingan dan bimbingan oleh petugas 2. Kemudahan akses yang dibutuhkan sesuai dengan keperluan informasi seputar perpustakaan dan kearsipan
8	Perpustakaan Keliling	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kunjungan secara rutin dan terjadwal oleh perpustakaan keliling 2. Peminjaman buku secara kolektif 3. Pengembalian buku secara kolektif 4. Informasi seputar perpustakaan

9	Free Internet Dan Fasilitas Hot Spot	1. Pemanfaatan acces point hot spot bagi para pemustaka
10	Penitipan Barang (<i>Locker</i>)	1. Pemanfaatan fasilitas loker dengan memenuhi persyaratan yang berlaku 2. Pemanfaatan lemari penitipan barang bagi pelajar
11	Pelaksanaan Seminar, Workshop, Sarasehan	1. Fasilitator pelaksanaan acara
12	Pelaksanaan Hari Kunjungan Perpustakaan	

B. KEPUASAN

1. Pengertian Kepuasan Pelayanan

Tujuan suatu instansi pada dasarnya ialah menciptakan rasa puas para pelanggan. Kepuasan merupakan rasa senang atau kecewa seseorang yang timbul dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu jasa dan harapan-harapannya (*expentations*).

Jika kinerja suatu pelayanan dan fasilitas dapat memenuhi harapan maka pelanggan akan merasa puas. Kija kinerja dapat melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas atau senang Kotler (2006, p. 177). Jadi rasa kepuasan yang timbul merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan.

Sedangkan Kotler dalam Wijaya (2011, p. 9) mengatakan “kepuasan merupakan fungsi dari pandangan terhadap kinerja produk atau jasa dan harapan konsumen. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka konsumen tidak puas, jika

kinerja memenuhi harapan maka konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen sangat puas atau senang”.

Menurut Tse dan Wilson (1988) dalam Tjiptono (2012, p. 311) mengatakan “kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan di awal sebelum pembelian (atau standart kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan”.

2. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pemustaka akan ter-realisis apabila expetasi pemustaka terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari apa yang harapkan terhadap kualitas jasa perpustakaan. Hal ini juga searah dengan apa yang disampaikan oleh Zeithalm dan Bitner dalam Santoso (2012, p. 13) dia menyimpulkan kepuasan “penilaian pelanggan terhadap jasa yang berhubungan dengan pemuasan akan kebutuhan dan harapan mereka, rasa kepuasan muncul biasanya dipengaruhi oleh faktor spesifikdari suatu jasa yang diberikan juga *“perception of quality”*. Kepuasan juga sering dipengaruhi dari empat faktor, yaitu emosi pelanggan, figure produk dan jasa, atribut kesuksesan atau kegagalan pelayanan, serta pandangan terhadap kewajaran keadilan.

Kita akan mengetahui persepsi dan harapan pemustaka dengan cara menyenangkan kepada pemustaka mengenai pelayanan yang diberikan. Pengalaman menyenangkan yang diterima seseorang dapat merupakan cerita sedih bagi yang lainnya, karena hal tersebut berkenaan dengan persepsi. Cook (2004, p. 14) mengatakan bahwa “pemustaka hanya akan sadar kegagalan, kejelekan dan rasa

ketidak puasan, bukan pada keberhasilan serta kepuasan yang telah diberikan. Jadi dari sudut padangan peneliti dapat menyimpulkan persepsi atas pelayanan yang diterima oleh pemustaka akan tergantung pada harapan mereka atas pelayanan yang bermutu tinggi. Jika perlakuan yang diterima pelanggan kurang dari yang diharapkan maka akan disebut sebagai pelayanan yang sangat buruk.

Setiap memberikan pelayanan prima pada perpustakaan terkadang mereka kurang merasa puas, maka perpustakaan perlu menerapkan prinsip “sedikit janji, banyak bukti”. Disampaikan Tom Peter dalam Cook (2004, p. 14) bahwa “kita tidak lagi dapat memuaskan pelanggan hanya dengan memenuhi harapan mereka. Untuk dapat jadi pemenang pada masa kini, Anda harus menyenangkan dan membuat pelanggan terkejut dengan produk dan jasa yang melebihi harapan”.

Shama dalam Sahu (2007, p. 234) mendefinisikan bahwa “*Quality Library Service mean satisfying the query of each and every user accurately, exhaustively and expeditiously*”.

Bahwa kualitas layanan perpustakaan merupakan kepuasan yang didapatkan oleh setiap pemustaka dilihat dari ketelitian/ketepatan, kedalaman/kelengkapan, dan layanan dengan cara yang terbaik/tepat guna/cepat dari pihak perpustakaan tersebut.

Sementara Sahu (2007,p 235) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa konsep kualitas layanan dalam konteks perpustakaan dapat didefinisikan:

“as the difference between users’ expectations and perception of service performance and the reality of the service”, (antara persepsi dan harapan pemustaka dari kinerja layanan dan kenyataan yang diterimanya).

Kualitas layanan perpustakaan biasanya diukur dalam berbagai aspek yang berkaitan dengan interaksi pemustaka dengan sumber daya perpustakaan yang dimiliki maupun dari segi layanan yang diberikan oleh pustakawan seperti apa. Soeatminah (1992, p. 17) menyatakan bahwa pelayanan perpustakaan dikatakan baik apabila dapat dilakukan dengan tepat waktu, cepat, dan benar.

Dalam Tjipto (1999, p. 30) bahwa pada dasarnya kualitas layanan itu berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggannya.

Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan perpustakaan memerlukan banyak pemahaman. Pemahaman tersebut antara lain: tentang bagaimana pemustaka mengevaluasi kualitas suatu layanan, apakah melakukan evaluasi langsung atau mengevaluasi pada setiap sisi layanan, faktor-faktor apa yang mempengaruhi harapan pemustaka, maupun sejauh mana pemahaman pemustaka tentang layanan perpustakaan.

Laughlin dan Wilson (2008, p. 2) menyebutkan tingkat harapan pemustaka dari layanan yang diberikan perpustakaan adalah:

1. Pemustaka menginginkan informasi yang *uptodate* dan akurat
2. Pemustaka mengharapkan layanan yang nyaman yaitu 24 jam dalam 7 hari (24/7)
3. Pemustaka menginginkan layanan didesain (dirancang) hanya untuk mereka.
4. Pemustaka menginginkan layanan yang handal tidak ingkar janji
5. Pemustaka mengharapkan layanan yang berkualitas tinggi dalam suasana yang nyaman.

3. Manfaat Kepuasan Pengguna

Keputusan pelanggan perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan pengguna jasa lainnya. Kebutuhan akan tercapai jika harapan

pelanggan terpenuhi, pelanggan akan memberikan penilaian terhadap perusahaan atas kinerjanya sehingga memberikan manfaat bagi perusahaan.

Menurut Tjiptono (2003, p. 102), beberapa manfaat yang diharapkan atas kepuasan pelanggan, antara lain:

1. Hubungan antara perusahaan/instansi dengan pelanggannya menjadi harmonis.
2. Memberikan awal yang baik bagi pembelian ulang.
3. Mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
4. Membentuk suatu rekomendasi informal dari mulut ke mulut yang akan sangat menguntungkan bagi perusahaan.
5. Reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan.
6. Laba yang diperoleh dapat meningkat

Sedangkan menurut Wiyanto (1997, p. 86) menyatakan bahwa ada beberapa manfaat dari kepuasan pengguna yaitu:

1. Terciptanya hubungan yang harmonis antara perpustakaan dan pemustaka.
2. Mendorong pengguna untuk kembali memanfaatkan jasa perpustakaan.
3. Mendorong terciptanya loyalitas pengguna.
4. Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut.
5. Memperbaiki citra perpustakaan.
6. Meningkatkan jumlah pengguna perpustakaan.

Kedua pendapat tersebut terdapat kesamaan yaitu terciptanya hubungan yang harmonis dengan pengguna, mendorong terciptanya loyalitas pengguna, membentuk rekomendasi serta memperbaiki citra perpustakaan. Sedangkan yang menjadi perbedaannya adalah memberikan awal yang baik bagi pembelian ulang, laba yang di dapat meningkat dan meningkatkan jumlah pengguna.

Menurut (Lea, 2007, p. 3) kepuasan pelanggan sepenuhnya dapat dibedakan menjadi tiga yaitu:

1. Memenuhi kebutuhan dasar pelanggannya.
2. Memenuhi harapan pelanggan dengan cara yang dapat membuat mereka akan kembali lagi datang.
3. Melakukan lebih dari apa yang diharapkan hingga membuat pelanggan merasa puas.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna akan tercapai dengan memenuhi kebutuhan pengguna, memenuhi harapan pengguna dengan memberikan lebih dari mereka harapkan sehingga membuat pengguna kembali lagi.

4. Metode Pengukuran Kepuasan Pengguna

Sama halnya dengan pengukuran kualitas layanan pada perusahaan bisnis, kepuasan pemustaka dapat diukur dengan menganalisis kesenjangan (*Gap Analysis*) yaitu antara harapan pengguna dengan layanan yang telah diberikan.

Untuk mengukur kualitas pelayanan sama halnya dengan mengevaluasi atau membandingkan standart suatu kualitas pelayanan dan kinerja yang ada

diperpustakaan. Kotler (1997, p. 38) mengatakan ada empat metode untuk mengukur kepuasan pengguna antara lain:

1. Sarana saran dan keluhan pengguna, perpustakaan dapat menyediakan kotak saran dan diletakkan di tempat yang selalu dilewati pemustaka. Guna untuk memberikan keluhan, tanggapan, masukan atas segala aktifitas dan layanan yang diberikan perpustakaan. Atau dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang semakin maju bisa menggunakan layanan telepon bebas atau pesan singkat ini juga sangat berarti dalam memahami kepuasan pemakai.
2. Atau dengan menggunakan metode survey yang digunakan untuk memahami tingkat kepuasan. Survey dapat dilakukan dengan cara kualitatif ataupun kuantitatif. Ada beberapa metode survey kepuasan pemakai antara lain: *Derived Dissatisfaction, Direct Reported Satisfaction, Problem Analysis Dan Important-Performance Analysis*.
3. *Ghost Shopping Methode* dengan memperkerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pemakai dan harus dijaga identitasnya. *Ghost Shoppers* yang baik akan mencatat apa saja yang dilihat, perilakunya, sikap dan tatacara pustakawan dalam menjalankan profesinya.
4. Analisa pelanggan yang hilang. Perusahaan akan menghubungi langsung pelanggan yang sudah jarang berkunjung atau yang

sudah sama sekali tidak pernah datang, untuk mengetahui penyebab dia berpindah atau beralih ke tempat lain.

Adapun menurut Tjiptono (2014, p. 368-369) mengemukakan ada enam pengukuran kepuasan pengguna sebagai berikut.

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall customer satisfaction*) konsep ini mengukur kepuasan pelanggan secara langsung menanyakan kepada pelanggan/konsumen seberapa tingkat kepuasan mereka dengan produk dan jasa suatu perusahaan serta membandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap yang lain.
2. Dimensi kepuasan pengguna yang pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kepuasan pengguna. Kedua, meminta pelanggan menilai jasa dan fasilitas yang telah disediakan. Ketiga, meminta pengguna untuk membandingkan pelayanan dan koleksi terhadap perpustakaan lain. Keempat, meminta pengguna untuk menetikan dimensi yang penting dalam menilai kepuasan pengguna.
3. Konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*) disini kepuasan akan diukur berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara expetasi penggunadengan kinerja pustakawan.
4. Niat beli ulang (*repurchase intention*) disini dengan menanyakan pengguna secara langsung apakah akan berkunjung kembali dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

5. Kesiediaan untuk merekomendasi (*willingness to recommend*) kesediaan pengguna untuk merekomendasikan fasilitas dan pelayanan kepada teman atau keluarga menjadi kunci penting untuk dianalisis dan ditindak lanjuti dalam mengetahui seberapa puas pengguna dengan fasilitas dan layanan yang diberikan.
6. Ketidak puasan pelanggan (*customer dissatisfaction*) seperti complaint, return atau pengembalian produk, biaya garansi, produk recall (penarikan kembali produk).

Dari penjelasan diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa kepuasan merupakan respon pengguna terhadap kinerja layanan yang dirasakan apakah sesuai dengan harapan pengguna. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan mutu dari pelayanan yang akan diberikan kepada pengguna perpustakaan.

5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna sering dipengaruhi oleh faktor koleksi perpustakaan fasilitas yang memadai jenis jasa kepada pemustaka. Ada beberapa ahli menjabarkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, yaitu.

Menurut Zeithmal dan Bitner dalam Jazfar (2012, p. 20) membagikan dalam lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

1. Aspek barang dan jasa. Suatu kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan fasilitas dipengaruhi secara signifikan oleh penilaian pengguna.

2. Aspek emosional pengguna. Perasaan atau emosi yang diberikan oleh pengguna sangat mempengaruhi persepsi mengenai seberapa jauh tingkat kepuasan terhadap pelayanan dan fasilitas. Emosi juga didorong oleh suasana hati pengguna.
3. Aspek pengaruh kesuksesan atau kegagalan jasa. Pengguna sering dikagetkan dengan hasil suatu pelayanan yang diberikan diluar dari expectasi yang diharapkan. Biasanya pemustaka cenderung mencari penyebabnya.
4. Aspek persepsi atas persamaan atau keadilan. Pengguna akan bertanya-tanya “apakah saya sudah diberikan pelayanan yang maksimal? Apakah pengguna yang lain juga mendapatkan pelayanan yang sama dengan saya?” pemikiran mengenai persamaan dan keadilan ini dapat mengubah persepsi pelanggan pada tingkat kepuasan.
5. Pengguna lain, keluarga. Suatu kepuasan juga sangat dipengaruhi oleh orang lain. Contohnya, kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Kemudian mereka akan mengekspresikan kepuasan dengan berbagi pengalaman kepada keluarga atau orang lain.

Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna menurut Nasution (2005, p. 50) dia mengatakan:

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan yang dirasakan oleh pengguna ketika dia sedang melakukan interaksi dengan

pustakawan. Bagaimana respon yang diberikan terhadap pengguna sangat mempengaruhi tingkat kepuasan itu sendiri.

2. Pengalaman berkunjung dulu dengan sekarang sangat berbeda respon dan fasilitas yang disediakan semakin berkembang.
3. Pengalaman dari teman-teman atau orang terdekat. Mereka akan menceritakan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan secara jujur, itu juga akan mempengaruhi persepsi pengguna.
4. Komunikasi melalui iklan pemasaran juga mempengaruhi persepsi pengguna.

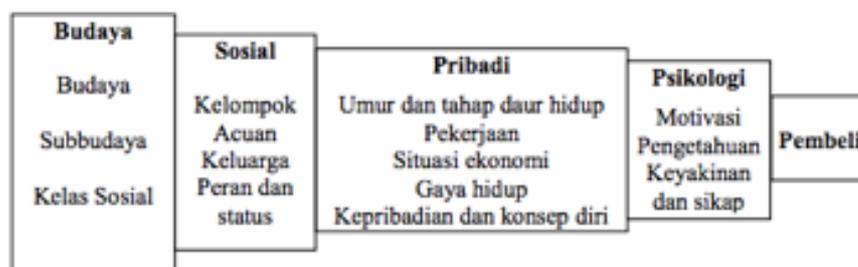
Adapun faktor yang mendukung dalam mendapatkan kepuasan pemustaka menurut Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004, p. 37) dapat diperhatikan ketentuan berikut:

1. Berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pengguna.
2. Diberikan kepada pengguna atas dasar keseragaman, keadilan, dan pemerataan.
3. Dilaksanakan secara optimal dan didasari oleh peraturan yang jelas.
4. Dilaksanakan secara cepat, tepat dan mudah melalui cara yang teratur, terarah dan cermat.

Perubahan paradigma dalam pelayanan perpustakaan sebagai akibat kemajuan ilmu dan teknologi menurut perpustakaan memberikan layanan prima (excellent service). Jadi pustakawan harus memberikan pelayanan prima sebagai faktor pening dalam pencapaian kepuasan pemustaka. Cornelius seperti yang dikutip oleh Achmad (2012, p. 37) mengatakan bahwa semua pelayanan dinilai

sebagai pelayanan prima jika desain dan prosedurnya mematuhi beberapa prinsip, antara lain yaitu: mengutamakan pelanggan, sistem yang efektif, melayani dengan hati nurani, perbaikan berkelanjutan, memberdayakan pelanggan.

Amstrong dan Kotler (2010, p. 197) mengatakan ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi perilaku seorang konsumen, terdiri dari budaya, sosial, pribadi dan psikologi seperti kerangka dibawah ini:



Sumber: Kotler & Armstrong (2009:197)

6. Faktor Budaya.

a. Budaya

Kebudayaan merupakan realisasi kesamaan pandangan hidup manusia ketika membentuk komunitasnya yang disebut masyarakat. Pandangan hidup yang dimiliki bersama seperti perilaku, kepercayaan, nilai-nilai, norma, simbol-simbol, sikap dan tindakan, motifasi dan persepsi.

Budaya ialah keinginan dan perilaku yang paling mendasar, keseluruhan system dan gagasan, tindakan dan hasil karya manusia dalam rangka kehidupan masyarakat yang dijadikan milik diri manusia dengan belajar. budaya sendiri terbagi dari bangsa, agama, kelompok, ras, dan daerah geografis. Oleh

karna itu kebudayaan sangat penting bagi manajemen pemasaran dalam memahami perbedaan dalam kebudayaan khusus bagi masyarakat, karena masih ada masyarakat yang mempunyai kebiasaan, keyakinan, kepercayaan dan takhayul.

b. Sub Budaya

Sub budaya ialah lebih cenderung untuk kehilangan kepercayaan bila orang tak dapat lagi berhubungan secara pribadi dengan seluruh anggota masyarakat, mungkin karena jumlah penduduk yang semakin bertambah. Sub budaya memainkan peran penting dalam pembentukan sikap konsumen dan merupakan petunjuk penting mengenai nilai-nilai yang akan dianut oleh seseorang konsumen.

c. Kelas Sosial

Menurut Robert M.Z Lawang (2004, p. 72) kelas sosial masyarakat adalah penggolongan orang-orang yang termasuk dalam sistem sosial tertentu ke dalam lapisan hierarki menurut dimensi kekuasaan, *privilese*, dan *prestise*. Kelas sosial ditentukan oleh satu faktor tunggal, seperti pendapatan, tetapi diukur sebagai kombinasi dari pekerjaan, pendapatan, pendidikan, kekayaan dan variabel lain.

5. Faktor Sosial

a. Kelompok

Kelompok dapat diartikan sebagai kelompok orang yang mempengaruhi perilaku, nilai dan sikap seseorang. Kelompok memiliki pengaruh langsung (tata muka) atau tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang.

b. Keluarga

Keluarga ialah konsumen yang paling penting dalam masyarakat. Dimana keluarga menjadi kelompok acuan primer yang paling berpengaruh.

c. Peran dan Status

Peran seseorang perlu berpartisipasi banyak dalam kelompok sepanjang hidupnya baik dalam kehidupan sehari-hari, keluarga, organisasi, klub. Orang-orang akan selalu memilih produk yang mengkomunikasikan peran dan status dalam masyarakat.

6. Faktor Pribadi

Karakteristik pribadi dipengaruhi oleh keputusan pembeli. Karakteristik tersebut adalah usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup dan kepribadian serta konsep diri.

a. Usia dan tahap daur hidup

Setiap orang cenderung berubah-ubah dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Seperti kebutuhan akan pakaian, makan sehari-hari, kebutuhan prabot dan rekreasi sering berhubungan

dengan usia. Membeli suatu barang juga timbul dari daur kehidupan keluarga. Pemasar harus tau raget sasaran dalam mengembangkan produk yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

b. Pekerjaan

Tingkat pekerjaan seseorang juga sangat mempengaruhi akan barang dan jasa yang dia perlukan. Pemasar harus mengetahui kelompok pekerja yang memiliki minat di atas rata-rata akan produk dan jasa

c. Situasi Ekonomi

Keberadaan situasi ekonomi saat ini akan mempengaruhi pemilihan produk. Pemasar harus peka terhadap pendapatan pribadi, tabungan dan tingkat minat.

d. Gaya Hidup

Gaya hidup seseorang timbul dalam aktivitas (pekerjaan, hobi, olahraga, berbelanja, kegiatan sosial). Adapun gaya hidup seseorang menampilkan pola interaksi seseorang secara keseluruhan.

e. Kepribadian dan Konsep Diri

Kepribadian seseorang sangat mempengaruhi tingkah laku pengguna. Kepribadian itu sendiri lebih mengacu pada karakteristik psikologi yang mengakibatkan respon yang relative konsisten dan bertahan lama terhadap lingkungan

dirinya sendiri. Sifat kepribadian biasanya lebih kepada rasa percaya diri, dominasi, kemudahan bergaul, otonomi, mempertahankan diri, kemampuan menyesuaikan diri dan keagresifan.

7. Faktor Psikologis

Faktor psikologis dipengaruhi lingkungan tempat tinggalnya, pilihan pembelian seseorang juga dipengaruhi oleh faktor psikologis yang dibagi menjadi tiga, yaitu motivasi, pembelajaran, keyakinan dan sikap.

- a. Motivasi, setiap orang memiliki banyak kebutuhan pada waktu tertentu. Adapun kebutuhan yang bersifat biologis, seperti rasa lapar, haus, dan merasa tidak nyaman. Kebutuhan yang lainnya bersifat psikologis muncul karena tekanan kebutuhan akan pengakuan, penghargaan atau rasa ingin memiliki. Suatu kebutuhan akan menjadi motivasi jika ada dorongan hingga mencapai tingkat intensitas yang memadai.
- b. Pembelajaran, perubahan yang terjadi dalam perilaku seseorang yang timbul dari pengalaman. Pembelajaran akan terjadi jika adanya interaksi antara manusia yang dasarnya individual dengan lingkungan khusus tertentu. Proses pembelajaran pada suatu kepuasan akan terjadi apabila konsumen ingin menanggapi dan memperoleh suatu kepuasan

atau sebaliknya. Jika tidak terjadi maka konsumen akan merasa kecewa oleh pelayanan yang kurang baik.

- c. Keyakinan dan Sikap, keyakinan suatu pemikiran diskriptif yang dianut seseorang tentang suatu hal. Sikap sendiri merupakan evaluasi kognitif seseorang yang berlangsung terus menerus, perasaan emosional atau kecondongan bertindak kearah sasaran atau gagasan tertentu.

6. Dimensi Kualitas *Affect Of Service*

Affect of service

Pada dimensi ini membahas mengenai sikap pustakawan dalam memahami kebutuhan pemustaka, memberikan perhatian dalam melayani pemustaka. Dalam hal ini, pustakawan harus memiliki sifat mengayomi dan memanjakan pemustaka dalam mencari informasi di perpustakaan. Pustakawan harus memberikan pelayanan terbaiknya supaya pengunjung yang hadir merasa nyaman dengan pelayanan yang ada di perpustakaan. Oleh karena itu pustakawan dituntut untuk lebih profesional sehingga kinerja perpustakaan menjadi optimal dalam memberikan informasi kepada masyarakat.

Sementara (Parasuraman, Berry, Zeithaml, dalam Kotler 2000, p. 110) telah melakukan beberapa penelitian terhadap beberapa jenis, jasa dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah.

1. Reability (keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
2. Responsiveness (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
3. Assurance (Jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan-keraguan
4. Empathy (Empati), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian yang saya lakukan menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dengan menggunakan logika ilmiah. Hal ini bukan berarti bahwa pendekatan kualitatif sama sekali tidak menggunakan dukungan data kualitatif. Akan tetapi, penekanan pertanyaan penelitian melalui cara-cara berfikir formal dan argumentatif. Banyak penelitian kualitatif yang merupakan penelitian dengan sampel berukuran kecil.

Metode penelitian kualitatif adalah salah satu cara yang digunakan pada kondisi obyek yang alami disajikan rill pemaparan pendekatan dan jenis penelitian sampai dengan analisis data peneliti.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatra Utara yang beralamat di Jalan Brigjend. Katamsa No.45-K Medan, Sumatra Utara. Peneliti menetapkan perpustakaan tersebut sebagai tempat penelitian karena ingin mengetahui seberapa jauh pengaruh kualitas pelayanan itu terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatra Utara. Adapun waktu penelitian dilakukan selama 7 (bulan) dari bulan Februari-agustus pada tahun 2019.

3. Pemilihan Subjek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Penentuan informan didasarkan pada (keunikan kasus) *uniqueness of the case*. Huberman dan Miles (1994, p. 22) mengatakan sample menghasilkan deskripsi yang bisa dipercaya/penjelasan (yang berlaku dalam kehidupan nyata). Aspek dari validitas proses dari pengumpulan dan pengolahan data umumnya bersifat pengamatan awal hingga akhir (longitudinal) sehingga penyajian analisis data pun akan sedikit berbeda dengan penelitian jenis kuantitatif.

Penelitian kualitatif sampai pada tahap tertentu adalah linier sebagaimana penelitian kualitatif, dimana peneliti harus memiliki keinginan untuk mengkaji suatu objek dan di sisi lain ada *audience* sebagai sasaran penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

Data Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. Ada beberapa teknik atau metode pengumpulan data yang biasanya dilakukan oleh peneliti. Peneliti dapat menggunakan salah satu atau gabungan dari metode yang ada tergantung masalah yang dihadapi (Kriyantono, 2009, p. 93). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Observasi

Merupakan peninjauan langsung aktivitas di lapangan. Dalam melakukan observasi dapat dilakukan sebelum atau saat penelitian berlangsung menggunakan indra penglihatan untuk mengumpulkan berbagai macam sumber informasi dari sumber data.

3. Teknik Wawancara

Wawancara suatu teknik untuk pengumpulan data dimana *interviewer* (pewawancara) memberikan beberapa pertanyaan yang akan segera dijawab oleh informan (orang yang diwawancarai). Metode wawancara ini adalah proses memperoleh keterangan untuk kepentingan penelitian melalui tanya jawab antara pewawancara (*interviewer*) dengan responden yang diwawancarai (Nazir, 1985, p. 117).

Menggunakan metode wawancara untuk mengumpulkan data lisan dari sumber data atau subjek penelitian secara langsung. Ada beberapa bentuk wawancara seperti, wawancara medalam, wawancara terstruktur, dan wawancara tidak terstruktur.

Pertanyaan dalam wawancara ini telah dipersiapkan terlebih dahulu serta dibuat kerangkanya secara sistematis sebelum berada di lokasi penelitian. (Sugiyono, 2017, p. 233).

Agar wawancara dapat lebih spesifik peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur karena peneliti menyiapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan (Meleong, 2011, p. 190)

3. Teknik Pengumpulan Data Melalui Dokumentasi

Metode dokumentasi ini digunakan untuk mengumpulkan data tentang peristiwa atau kejadian masa lalu yang telah didokumentasi. Metode penelitian ini tidak langsung ditujukan pada asubjek

penelitian, tetapi melalui dokumentasi. Adapun beberapa sumber data informasi dari dokumentasi seperti, autobiografi, surat-surat pribadi, kliping, dokumen pemerintah/swasta.

5. Teknik Analisis Data

Lexy J. Moleong (2000, p. 139) mengatakan analisis ialah suatu proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

Data yang diperoleh baik sekunder ataupun primer, metode yang digunakan peneliti adalah anisa deskriptif kualitatif dengan perbandingan tetap atau Constant comparative method, karena data yang dihasilkan secara tetap membandingkan kategori dengan kategori yang lain.

1. Reduksi data

- a. Untuk melakukan suatu penyederhanaan data diperlukannya seleksi, guna untuk lebih memfokuskan dalam keabsahan suatu data mentah menjadi informasi yang lebih bermakna, dan dapat diambil kesimpulan.
- b. Tahap terakhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan, dimana harus melihat hasil reduksi data tetap untuk mengacu pada masalah tujuan yang mau dicapai. Hasil data yang telah disusun kemudian dibandingkan antara satu dengan yang lain untuk mengambil kesimpulan.

2. Kategorisasi

Tumpukan yang disusun atas dasar pendapat, pemikiran, merupakan suatu kategori.

- a. Untuk membagi-bagi kartu yang telah dikelompokkan secara jelas dan berkaitan.
- b. Membuat aturan setiap kartu sebagai dasar untuk pemeriksaan keabsahan.
- c. Menetapkan agar kategori yang telah dibuat mengikuti prinsip taat asas.

5. Sintesisasi

- a. Sintesisasi ialah mengkaitkan antara satu kategori dengan kategori lainnya.
- b. Setelah kategori dikaitkan satu dengan yang lain kemudian diberi label/nama.

4. Menyusun Hipotesis Kerja

Moleong (2011, p. 288) mengatakan hipotesis kerja ialah teori sustantif yang merupakan teori yang berasal dan masih terkait dengan data, bahwa hipotesis kerja itu terkait dan sekaligus menjawab pertanyaan penelitian.

Pada tahap pembahasan penelitian ini, berisi uraian yang objek yang menjadi fokus penelitian yang dilihat dari sisi teori yang relevan dan tidak menutup kemungkinan pebelitian ini akan berubah sesuai dengan perubahan kondisi realita yang ada dilapangan.

6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan

Keabsahan pada data digunakan untuk menyanggah kepada penelitian kualitatif yang mengatakan penelitian tidak ilmiah, juga tidak terpisahkan pada penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif data yang telah dikumpulkan kemudian dicatat dan diusahakan kemantapan dan kebenarannya. Kemudian peneliti harus menentukan cara yang tepat untuk validitas data yang telah diperoleh. Dalam mengumpulkan data, teknik yang diperlukan harus sesuai dan tepat untuk menggali data yang benar-benar diperlukan peneliti. Ada beberapa teknik dalam memvalidasi dan reabilitas data yang digunakan adalah teknik:

1. Triangulasi

Triangulasi merupakan pengujian keabsahan suatu data dengan pengecekan data sebagai perbandingan suatu data agar lebih spesifik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini triangulasi sumber.

Triangulasi digunakan untuk membandingkan atau mengecek tingkat kepercayaan suatu informasi yang telah didapat melalui waktu dan alat dalam penelitian kualitatif. Seperti yang dikatakan oleh Moleong (2007, p. 330-331) Dengan pengecekan dapat dihasilkan jalan/cara untuk membandingkan hasil wawancara narasumber atau informan satu dengan yang lainnya

Adapun bahan referensi yang digunakan sebagai bahan pendukung untuk membrikan bukti. Sebagai contohnya, foto-foto saat melakukan wawancara atau dokumen yang mendukung kreadibilitas data, dan wawancara perlu dilakukan rekaman/transkrip wawancara, agar semua dapat tersusun dengan yang direncanakan.

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Umum Objek Penelitian

Awal mula berdirinya Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara bernama Perpustakaan Negara Departemen Pendidikan dan Kebudayaan berdiri berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan Pengajaran dan Kebudayaan RI No.09103/S/1956 tanggal 23 Mei 1956. Dengan perubahan sistem pemerintahan sehingga pada 23 Juni 1978 nama perpustakaan Negara berubah menjadi Perpustakaan wikayah melalui Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 0199/0/1978. Kepala Perpustakaan Wilayah dijabat oleh pejabat eselon IV/A. Berselang kurun waktu lebih kurang 10 tahun terjadi lagi perubahan terhadap Perpustakaan di seluruh Indonesia termasuk di Sumatera Utara sehingga lahir nama baru bagi Perpustakaan Wilayah dengan sebutan Perpustakaan Daerah Sumatera Utara berdasarkan Keputusan Presiden (Keppres) nomor 11 tahun 1989 tepatnya tanggal 8 Maret 1989 dan Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional RI Nomor 001/ORG/9/1990 tanggal 21 September 1990.

Melalui Keppres Nomor 50 tahun 1997 tanggal 29 Desember 1997 dan Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional RI nomor 44 Tahun 1998 tanggal 23 Juli 1998 kembali berubah menjadi Perpustakaan Daerah sampai pada diberlakukannya Otonomi Daerah. Dengan diberlakukannya Otonomi Daerah, Lembaga Perpustakaan dan Arsip Daerah bernama Badan Perpustakaan, Arsip Daerah Provinsi Sumatera Utara berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 tahun 2001 tanggal

31 Juli 2001. Namun sejak diberlakukannya Perda Nomor 8 tahun 2008 bertambah fungsi perpustakaan dan Arsip dengan tugas baru yang secara filosofis merupakan satu induk keilmuan yaitu melakukan pengelolaan dokumentasi sehingga bernama Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara (BPAD-SU) dan sesuai dengan Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 38 Tahun 2016 Tanggal 27 Desember 2016 Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara berganti nama menjadi Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.

2. Visi dan Misi Perpustakaan

Visi

Menjadi Lembaga Pembina dan Pengembang Perpustakaan, Kearsipan dan Dokumentasi yang Profesional

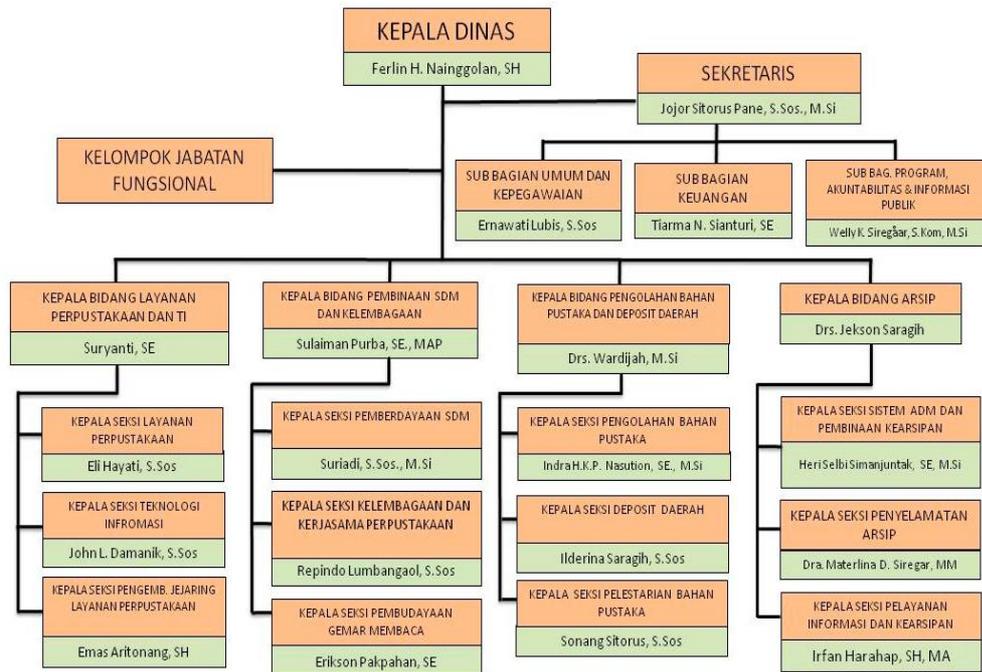
Misi

1. Mengumpulkan dan menyelamatkan karya cetak, karya rekam, karya tulis dan naskah-naskah / dokumen sebagai hasil karya budaya bangsa.
2. Meningkatkan promosi gemar budaya baca dan masyarakat sadar arsip.
3. Meningkatkan pelayanan bagi pemustaka, pengguna arsip yang berbasis teknologi informasi guna mendukung kegiatan menulis, meneliti, berdiskusi dan wisata baca.

4. Meningkatkan pembinaan dan pengembangan semua jenis perpustakaan dan kearsipan pada instansi pemerintah, BUMD, Swasta dan masyarakat.
5. Mendorong pengembangan kualitas sumber daya manusia guna mendukung tata pemerintahan yang baik.

3. Struktur Organisasi

Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara mempunyai tugas melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah/Kewenangan Provinsi di bidang kesekretariatan, pengelolaan bahan pustaka dan deposit daerah, layanan perpustakaan dan teknologi informasi, pembinaan sumber daya manusia dan kelembagaan perpustakaan dan arsip serta tugas pembantuan struktur organisasi Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara Nomor 38 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Utara sebagai berikut:



4. Program Kerja

Untuk mempermudah pemahaman akan pencapaian kinerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara, maka penjelasan tentang realisasi program/kegiatan yang tidak memenuhi, memenuhi dan melebihi target capaian indikator kinerja hasil/keluaran yang telah direncanakan akan diuraikan dalam program ini.

A. Program Pelayanan Administrasi Perkantoran

Program ini terdiri dari 11 (sebelas) kegiatan yaitu:

1. Penyediaan jasa surat menyurat
2. Penyediaan jasa komunikasi, sumber daya air dan listrik
3. Penyediaan jasa administrasi keuangan
4. Penyediaan jasa kebersihan kantor
5. Penyediaan alat tulis kanto

6. Penyediaan barang cetakan dan penggandaan
7. Penyediaan komponen instalasi listrik/penerangan bangunan kantor
8. Penyediaan bahan bacaan dan peraturan perundang-undangan
9. Penyediaan Makanan dan Minuman
10. Rapat-rapat koordinasi dan konsultasi keluar daerah
11. Penyediaan jasa pengamanan.

B. Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur

Program ini terdiri dari 5 (lima) kegiatan yaitu:

1. Pengadaan Perlengkapan Gedung Kantor
2. Pengadaan peralatan gedung kantor
3. Pemeliharaan rutin/berkala kendaraan dinas/operasional
4. Pemeliharaan rutin/berkala perlengkapan gedung kantor,
5. Pemeliharaan rutin/berkala peralatan gedung kantor.

C. Program Peningkatan Disiplin Aparatur

Program ini terdiri dari 1 (satu) kegiatan yaitu Pengadaan Pakaian Dinas dan Perlengkapannya.

D. Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur

Program ini terdiri dari 3 (tiga) kegiatan yaitu (1) Pendidikan dan Pelatihan Formal, (2) Tim Penilai Jabatan Fungsional Pustakawan dan Arsiparis, (3) Bimbingan Keagamaan dan Kesehatan Jasmani.

E. Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan

Program ini terdiri dari 5 (lima) kegiatan yaitu (1) Penyusunan laporan

capaian kinerja dan ichtisar realisasi kinerja SKPD, (2) Penyusunan pelaporan keuangan semesteran (3) Penyusunan pelaporan prognosis realisasi anggaran, (4) Penyusunan pelaporan keuangan akhir tahun.

F. Penyelamatan dan pelestarian dokumen/arsip daerah

Program ini merupakan program utama dari Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara yang terdiri dari 4 (empat) kegiatan bidang Arsip.

G. Dengan adanya program Peningkatan Kualitas Pelayanan Informasi

Program ini merupakan yang utama dari Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara yang terdiri dari kegiatan bidang Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi.

H. Program Ini Perkembangan Budaya Baca, Pembinaan Perpustakaan dan Arsip

Program ini merupakan program utama di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara yang terdiri dari kegiatan 4 (empat) bidang yaitu:

1. Bidang Pengelolaan Bahan Pustaka dan Deposit Daerah
2. Bidang Pembinaan SDM dan Kelembagaan Perpustakaan,
3. Bidang Layanan Perpustakaan dan Teknologi Informasi, (4)
4. Bidang Arsip Daerah.

5. Gambaran Umum Informan

Hasil penelitian ini diolah dengan menggunakan observasi dan wawancara sebanyak 10 orang informan untuk mengetahui Kepuasan Pengguna Terhadap

Pelayanan dan Fasilitas Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatra Utara.

Peneliti memilih informan dengan kriteria yang sudah ditentukan oleh peneliti yaitu 10 orang yang terbagi dalam 3 L/P (Dewasa), 4 L/P (Remaja), 3 L/P (Pelajar), dan pengunjung yang aktif/rutin kunjungan pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatra Utara. Penelitian informan menggunakan metode purpose sampling adalah salah satu teknik sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab pertanyaan permasalahan penelitian. (Sugiyono, 2016, p. 2)

Ada beberapa kriteria dalam pemilihan informan yang didasarkan pada dua hal, yaitu sebagai berikut:

1. Anggota aktif perpustakaan (yang sudah memiliki kartu anggota perpustakaan). karena pengguna yang sudah menjadi anggota aktif perpustakaan pasti lebih memanfaatkan fasilitas yang ada
2. Pengguna yang memanfaatkan fasilitas yang disediakan di perpustakaan. Karena pengguna yang sudah memanfaatkan fasilitas yang disediakan lebih tau seberapa jauh tingkat kepuasannya dalam memanfaatkan fasilitas dan pelayanan yang ada di perpustakaan.
3. Pengguna laki-laki dan Perempuan. Karena laki-laki maupun perempuan pasti memiliki tingkat kebutuhan atau informasi yang mereka butuhkan berbeda.
4. Sumber Data

Sejalan dengan penelitian ini sumber data yang digunakan adalah sumber data primer. Sumber data primer didapatkan secara langsung dari responden dengan melakukan wawancara secara langsung yang dilakukan dengan pengguna perpustakaan. Dalam penelitian kualitatif, data utama diperoleh dari peneliti sendiri yang secara langsung mengumpulkan informasi yang didapat dari subjek penelitian yaitu 6 orang pengguna di Dinas Perpustakaan dan Ansip Provinsi Sumatra Utara. Penelitian ini dilakukan secara intensif lewat wawancara dengan informan, serta penelaahan melalui literatur.

6. Deskripsi Hasil Penelitian

Berikut adalah nama-nama informan:

NO	NAMA INFORMAN	STATUS	JENIS KELAMIN	TANGGAL WAWANCARA
1	Informan (In 1)	Siswi SMKN 3 Medan	Perempuan	5 agustus 2019
2	Informan (In 2)	Mahasiswa USU	Laki-laki	5 agustus 2019
3	Informan (In 3)	Dosen	Perempuan	8 agustus 2019
4	Informan (In 4)	Dosen	Laki-laki	8 agustus 2019
5	Informan (In 5)	Siswa SMAN 4 Medan	Laki-Laki	12 agustus 2019
6	Informan (In 6)	Mahasiswa USU	Perempuan	12 agustus 2019
7	Informan (In 7)	Mahasiswa USU	perempuan	12 agustus 2019

8	Informan (In 8)	Dosen	Perempuan	12 agustus 2019
9	Informan (In 9)	Mahasiswa USU	Laki-Laki	12 agustus 2019
10	Informan (In 10)	Siswi SMAN 5 Medan		

Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap pelayanan dan fasilitas pada dinas perpustakaan dan arsip provinsi Sumatra utara, peneliti menggunakan kepuasan pemustaka pada dimensi *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan) dapat dilihat dari indikator *Empathy* (empati/kepedulian), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan/kepastian), *Reliability* (kehandalan) yang terbagi dalam 12 pertanyaan.

1. Dimensi *Empathy* (empati/kepedulian)

Dimensi *Empathy* yaitu rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna. Jika dicermati kepuasan pemustaka pada indikator *empathy*, maka pemustaka merasa “cukup puas”. Bahwa pada dimensi *affect of service* indikator *empathy* (empati/kepedulian). Bentuk empati yang diberikan oleh pihak petugas perpustakaan adalah petugas memahani saya akan kebutuhan informasi. Berdasarkan hasil wawancara mendalam, dari 10 informan yang diwawancarai berkenan dengan empati petugas, sejumlah 9 orang mengatakan petugas memahani kebutuhan pemustaka selama memanfaatkan fasilitas perpustakaan. 1 orang lagi mengatakan bahwa petugas masih setengah-setengah dalam kepeduliannya akan membantu kebutuhan pengguna.

- a. Petugas memahami kebutuhan saya di perpustakaan

Dalam pelayanan kepada pemustaka faktor empati menjadi sangat penting. Empati adalah rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna. Parasuraman, A., V.A. Zeithmal & LL.L. Berry. (1985, p. 73), menyatakan bahwa empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan/pengguna. Pelayanan yang didasari dengan empati akan menjadikan kepuasan bagi pemustakanya. Cornelius seperti yang dikutip oleh Achmad (2012, p. 73) mengatakan bahwa sebuah pelayanan dinilai sebagai pelayanan prima jika desain dan prosedurnya mematuhi beberapa prinsip, antara lain yaitu “melayani dengan hati nurani”. Itu berarti melayani dengan penuh empati. Petugas di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatra Utara sudah mencoba untuk bekerja dengan hati, yaitu dengan membantu pengguna yang kesulitan mencari buku dan juga ramah. Dengan kepedulian petugas tersebut menjadikan pemustaka merasa “dianggap ada” dan hal itu menandakan adanya hubungan yang baik antara petugas dan pemustaka.

Seperti yang di ungkapkan informan 1, 2 dan 3. Yang mengatakan bahwa:

“Dari pandangan saya pihak karyawan sangat memahami akan kebutuhan saya, dan petugas juga sigap membantu saya saat membutuhkan bantuan pencarian buku yang saya tidak temukan.”

Sementara informan lain yang dikatakan informan 4, 5 dia mengatakan.

“saya merasa sangat puas dengan respon atau kepedulian karyawan/pustakawan yang ada disana, karena disaat saya membutuhkan bantuan dari segi apapun yang telah saya alami mereka langsung merespon dengan sangat baik, ramah, dan sopan. Jikapun kalau buku yang saya minta tidak dapat di temukan, mereka langsung membatu dan menyarankan saya untuk melihat buku yang mungkin hamper mirip dengan buku yang saya cari.”

Sementara informan lain yang dikatakan informan 6, 7, dan 8 dia mengatakan:

“Menurut saya petugas memahami kebutuhan saya jika saya bertanya ke petugas, apa permasalahan atau apa kebutuhan yang saya cari, tapi jika saya hanya diam tanpa bertanya kepada pustakawan mereka masih kurang empati/peduli dengan apa yang saya butuhkan. Maka disini saya sebagai pengguna juga harus aktif dalam bertanya kepada petugas yang ada.”

Sementara informan lain yang dikatakan informan 9 dan 10 Dia mengatakan:

“Petugas masi setengah-setengah kepeduliannya, karena pada saat saya menanyakan buku ini dimana letaknya, mereka hanya menunjukkan rak bukunya, tidak mengarahkan saya langsung ke rak buku dan membantu saya mencari buku yang saya cari. Tetapi disitu saya menyadari karena pada saat saya bertanya saya melihat pustakawan tersebut sedang melaukan pekerjaan lain.”

Pernyataan informan diatas peneliti menyimpulkan bahwa masih ada petugas perpustakaan yang kurang empati/peduli. Terhadap kebutuhan pemustaka selama berada di perpustakaan. Perlunya pengingatan kembali kesadaran akan pentingnya memenuhi kebutuhan pemustaka selama berada diperpustakaan. Perlunya pengingatan kembali kesadaran akan pentingnya memenuhi kebutuhan pemustaka selama berada di perpustakaan atau dalam media komunikasi perpustakaan.

b. Kemampuan petugas perpustakaan dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna perpustakaan (pemustaka) pada layanan referensi.

Kemampuan petugas perpustakaan dalam memahami pertanyaan-pertanyaan pengguna sangat berpengaruh dalam memahami kebutuhan pengguna, karena dengan sejalanannya maksud pengguna dengan pemustaka akan memudahkan dalam segi komunikasi. Dengan adanya keterampilan atau daya tanggap dalam memahani kebutuhan pengguna, pengguna akan merasa lebih dipahami apa yang dia maksud. Dari 10 informan yang saya wawancarai, semua mengatakan bahwa kemampuan

petugas perpustakaan dalam menjawab pertanyaan (referensi) saya cukup memuaskan dan cukup memahami.

Seperti yang dikatakan informan 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10. Mereka mengatakan:

“Kemampuan petugas dalam memenuhi kebutuhan informasi selama saya berada di ruang referensi sangat memuaskan dan mudah saya pahami. Dimana petugas dapat membantu saya atau memahi apa yang saya perlukan, petugas juga dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang saya ajukan, dengan sikap yang ramah dan sopan, mungkin dengan latar belakang pendidikan atau pengetahuan yang cukup maka pustakawan dapat membantu saya mencari atau menemukan informasi”

Dari pendapat diatas peneliti menyimpulkan bahwasannya, dari pendapat ke 10 informan diatas bahwa informan merasa sangat puas dalam pelayanan yang di berikan petugas perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan akan infromasinya di layanan referensi. Dimana petugas juga sangat respect atau terbuka dan juga dapat berdiskusi bersama pengguna selama petugas juga tidak dalam keadaan yang sibuk.

c. Petugas perpustakaan bersikap sopan dalam memberikan layanan kepada pengguna

Dalam memberikan pelayanan kepada pengguna, petugas juga harus memiliki sifat yang baik dan bertutur kata yang baik, sopan, dimana dari pandangan awal saja pengguna juga dapat menilai bangaimana sikap seorang pustakwan dalam memberika pelayanan kepada pengguna. Berdasarkan UU no.43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan kepustakawan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Dalam pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa sikap adalah keadaan dalam diri seseorang untuk bertindak atau berbuat sesuatu dalam kegiatan sosial dengan perasaan tertentu dalam menanggapi objek situasi, kondisi, aturan, ataupun pekerjaan dilingkungan sekitarnya. Sikap pustakawan yang peneliti maksud dalam peneliti ini adalah perilaku atau tindakan yang ditunjukkan oleh pustakawan di perpustakaan ketika bertindak dan memberikan pelayanan kepada pemustaka yang mencari informasi di perpustakaan.

Seperti yang dikatakan informan1,2,3,4 informan lain. Mereka mengatakan:

“Dari pengalaman saya pegawai disini bersikap ramah, dan baik. Dimana disaat saya bertanya mereka menjawab dengan tutur kata yang baik, dan dengan nada bicara yang sopan dengan raut wajah tersenyum. Dari segi penampilanpun mereka menunjukkan wibawa mereka dengan berpakaian rapi dan sopan.”

Adapun pendapat lain yang dikatakan informan4,5,6Dia mengatakan:

“Pustakawan disini ya ada yang ramah dan sopan tapi ada yang kurang ramah, mungkin sedang ada sesuatu, atau dia sedang sibuk mengurus kesibukannya sendiri, jadi saat saya bertanya respon yang dia berikan mungkin kurang baik buat saya”

Selanjutnya yang dikatakan oleh informan7,8,9,10. Dia mengatakan:

“Pegawai disini ramah, tapi tidak semua. Mungkin karena saat itu saya sedang mendapatkan pegawai yang kurang ramah. Belum tahu juga kalau yang lain, mudah-mudahan ramah, saya juga pernah melihat pustakawan mengobrol dengan pengguna lain dengan ramah. Yang saya rasakan pustakawan disini belum semua ramah.”

Keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan melayani pengguna agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Primadesi Yona, (2012, p. 34) mengatakan, Sebagai panduan perilaku dan kinerja dalam melaksanakan tugasnya di bidang kepastakawanan diatur secara tertulis dalam kode etik Pustakawan Indonesia, yaitu pada pasal 3 tentang sikap dasar yang harus dimiliki pustakawan adalah.

1. Berupaya melaksanakan tugas sesuai dengan harapan masyarakat pada umumnya dan kebutuhan pengguna perpustakaan pada khususnya
2. Berupaya mempertahankan keunggulan kompetensi setinggi mungkin dan berkewajiban mengikuti perkembangan
3. Berupaya membedakan antara pandangan atau sikap hidup pribadi dan tugas profesi
4. Menjamin bahwa tindakan dan keputusannya, berdasarkan pertimbangan profesional
5. Tidak meyalahgunakan posisinya dengan mengambil keuntungan kecuali atas jasa profesi
6. Bersifat sopan dan bijaksana dalam melayani masyarakat, baik dalam ucapan maupun perbuatan.

Dari keseluruhan analisis data pada dimensi *Affect of service* (kinerja pustakawan dalam pelayanan) adalah indikator yang memberikan kontribusi terbesar dalam pencapaian kepuasan pemustaka di perpustakaan. Peneliti menyimpulkan dimana pemustaka merasa bahwa pustakawan sangat memiliki kecakapan pada bidangnya saat melayani, ramah, sopan. Dari jawaban pemustaka dalam wawancara yang dilakukan bahwa kesopanan ditujukan dengan petugas menghargai, mahasiswa, siswa, dan pengguna umum, petugas memberikan penjelasan dengan

sopan. Ketika bertanya petugas melakukan dengan tidak tergesa-gesa, petugas berpakaian sopan, petugas menanyakan dengan kesulitan pemustaka dalam menelusur informasi, petugas sangat bersahabat. Sementara keramahan yang diberikan petugas ditunjukkan dengan murah senyum, tidak galak, tutur kata halus, berusaha berinteraksi/ mengajak mengobrol, menyapa, menawarkan bantuan, dan memberikan salam kepada pemustaka.

2. Responsiveness (ketanggapan)

Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1985, p. 70) menyatakan bahwa responsiveness, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggapan. Ketanggapan petugas perpustakaan tentu menjadikan pemustaka merasa nyaman karena bebas dari kesulitan selama memanfaatkan fasilitas perpustakaan. Bentuk ketanggapan yang diberikan oleh perpustakaan adalah dalam membantu kesulitan pemustaka dalam mencari tugas akhir, jurnal online di web, pemakaian peminjaman mandiri, pengembalian mandiri, selain itu jika ada keluhan pemustaka, maka petugas langsung memberi solusi.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam. Dari 10 informan yang ditanya mengenai bimbingan petugas dalam menelusur informasi, 8 informan menyatakan petugas membimbing, dan 2 informan mengatakan petugas masih kurang tanggap dalam melayani menelusuri informasi. Menurut pandangan peneliti masih ada pro dan kontra dalam segi pelayanan dan fasilitas dalam kepuasan pengguna yang ada di perpustakaan.

petugas membimbing pada saat saya mengalami kesulitan dalam menelusur informasi

Seperti yang di ungkapkan informan 1,2,3,4,5 mengatakan bahwa:

“Saya pada saat menelusur informasi pernah mengalami kesulitan dalam mencari buku, dan petugas membimbing dengan memberitahu informasi bahwa buku tersebut tidak ada”

Adapun yang di ungkapkan informan 6,7,8 mengatakan bahwa:

“Saya pernah kesulitan dalam melakukan peminjaman mandiri, awalnya saya hanya ingin mencoba mengguna alat tersebut, namun pada saat saya ingin menggunakannya saya mengalami kendala, namun dengan sigap pustakawan melihat saya sedang kebingungan dia langsung menyampiri saya dan bertanya kepada saya, lalu dia langsung membatu dan mengajari saya acara penggunaan alat peminjaman mandiri. Disitu saya melihat bahwa ketanggapan pemustaka dalam memberikan pelayanan kepada saya sebagai pengguna sangat baik”

Ketanggapan petugas tersebut sangat dipengaruhi oleh karakter petugas dalam pelayanan yaitu kesediaan untuk membantu pemustaka, keahlian petugas yang sudah didapatkan dari pendidikan dan pelatihan dan adanya informasi aktif yang di sampaikan oleh pemustaka terhadap kesulitan yang dihadapi. Pengaduan kesulitan ini sangat penting bagi petugas, karena jika tidak ada keluhan sering kali petugas tidak bias mengamati perilaku orang per-orang, sehingga jika ada keluhan petugas bias langsung melakukan penanganan.

Selanjutnya, yang di ungkapkan informan 9,10 mereka mengatakan:

“Masih kurangnya rasa tanggap dalam melayani pemustaka khusus dalam membimbing pemustaka dalam menelusur informasi, namun sering kali pustakawan lambat dalam merespon keluhan saya, dimana mungkin tugas puskawan yang cukup banyak yang membuat mereka merasa sibuk dan menjadi kurang tanggap dalam melayani keluhan saya”

Walaupun tidak dipungkirin, masih ada juga keluhan terhadap petugas yang terkadang dianggap kurang tanggap. Kekurangan tanggapan tersebut dapat

dipengaruhi oleh petugas yang mungkin sedang melakukan pekerjaan yang lain yang membuatnya sibuk dengan usrusannya yang mengakibatkan petugas lama dalam merespon keluhan pengguna yang ada di perpustakaan.

a. Petugas cepat tanggap dalam menangani keluhan

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para pustakawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudia memberikan jasa dengan cepat. Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2011, p. 45) dari daya tanggapan ini ada empat, yaitu: menginformasikan kepada pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa, layanan yang segera atau cepat abgi pelanggan, kesediaan untuk membantu pelanggan, kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan.

Adapun yang dikatakan informan 1, 2, 3, 4, 5 Mereka mengatakan bahwa:

“Petugas cepat tanggap dalam merespon keluhan yang saya alami, seperti saya ingin mencari buku, pustakawan langsung mengarahkan saya untuk melihat opac terlebih dahulu apakah koleksi buku yang saya cari ada atau tidak keberadaanya. Namun pada saat itu buku yang saya minta ternyata tidak ada di perpustakaan tersebut, puskatakwan langsung mengarahkan saya atau menyarankan saya untuk pergi ke perpustakaan kota medan, mana kala koleksi buku tersebut berada di perpustakaan itu.”

Selanjutnya yang dikatakan informan 4, 6, 7, 8, Mereka mengatakan:

“Secara umum petugas tanggap, tergantung dengan apa yang kita keluhkan, misalnya tentang komputer yang error, kita laporkan langsung ada staf yang benerin sehingga tidak error, tapi kalau tentang buku yang dicari tidak ketemu tanggapannya kurannng cepat, petugas Cuma bilang “ya..nanti saya carikan...” tapi lama.”

Adapun pendapat lain yang dikatakan informan 9, 10dia mengatakan:

“Saya tidak tahu karena belum pernah meminta bantuan petugas, karena selama saya berada di perpustakaan saya belum pernah mendapatkan kesulitan dalam segi menemukan koleksi buku.”

Dalam segi ketanggapan pustakawan dalam memberikan respon kepada pengguna menurut pandangan peneliti terdapat 8 informan yang mengatakan bahwa pustakawan cepat tanggap dalam menangani keluhan pengguna. Tetapi tidak dipungkiri terdapat 2 informan yang mengatakan mereka tidak sama sekali meminta bantuan kepada pustakawan peneliti menganggap bahwa pengguna tersebut netral.

b. Sudah efektif penelusuran OPAC atau melalui petugas

Dengan bantuan komputer maka dapat ditampung informasi mengenai koleksi tanpa memerlukan banyak tempat, praktis dan efisien. Dengan cara tertentu informasi yang diperlukan akan terpapar pada layar computer. Untuk menyampaikan kepada pemakai bahan pustaka apa yang dimiliki perpustakaan, disediakan layanan katalog (OPAC) yang mencatat ciri masing-masing bahan pustaka yang diperlukan untuk mengidentifikasi dan membedakan satu bahan pustaka tertentu dalam koleksi perpustakaan, katalog merupakan alat bantu pencarian yang terpenting.

Seperti yang dikatakan informan 1, 2, 4, 5, mereka mengatakan:

“Menurut saya penelusuran menggunakan opac sangat membantu saya dalam mencari koleksi buku yang saya perlukan, tetapi sering saat saya berada pada rak yang pas sesuai dengan katalog opac ternyata buku tidak ada di rak, kadang itu yang membuat saya merasa kesal, masi ada koleksi buku yang

tidak terletak pada raknya, mungkin juga banyak pengguna yang menyimpan/menyelipkannya kerak buku lain agar tidak dapat digunakan oleh pengguna lain”

Adapun pendapat lain yang dikatakan informan 6, 7, 8, dia mengatakan:

“Saya merasa sangat terbantu dengan adanya opac karena saya tidak perlu repot-repot masung ke masing-masing lorong rak buku untuk mencari buku yang saya perlukan, hanya degan datang ke rak yang sesuai dengan katalog opac dan saya bisa langsung dapat menemukan buku tersebut.”

Pendapat lain yang dikatakan informan 9, 10 mereka mengatakan:

“Sebenarnya saya merasa lebih mudah dengan adanya opac, tapi saya lebih merasa efektif kalau langsung menanyakan kepada petugas perpustakaan (pustakawan) karna saya merasa lebih cepat menemukan dengan bantuan pustakawan”

Pernyataan informan diatas peneliti dapat menyimpulkan bukti bahwa masih ada petugas perpustakaan yang kurang tanggap dalam melayani pemustaka khususnya dalam membimbing pemustaka dalam menelusur informasi. Pada saat pemustaka mencari informasi dari buku yang dimiliki perpustakaan, itu berarti pemustaka membutuhkan untuk mendukung sumber informasi. Pada saat buku itu tidak ada, maka langkah yang dilakukan adalah bertanya kepada petugas, namun seringkali petugas lambat dalam merespon keluhan tersebut. Akibatnya pemustaka kurang puas akan layanan yang diberikan. Walaupun sebenarnya kelambatan petugas dalam merespon permintaan pemustaka tidak selalu tanpa alasan. Kelambatan respon dapat terjadi karena pustakawan sedang dalam keadaan sibuk dengan kerjaan yang lain dan karean tidak adanya petugas pada semua titik layanan, pada saat tertentu, misalnya banyak kegiatan di perpustakaan maka petugas yang berjaga dititik pelayanan mengalami kekurangan, hal ini sangat memungkinkan petugas lambat dalam merespon keluhan. Selain itu juga dapat dikarenakan buku

yang dicari memang benar-benar tidak ada, bisa karena sedang dibaca, diperbaiki, disembunyikan pemustaka atau bahkan hilang, sehingga buku tidak dapat segera ditemukan.

3. Assurance (jaminan/kepastian)

Assurance adalah pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pengguna. Dengan adanya pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan tersebut membuat pengguna menaruh rasa percaya kepada perpustakaan. Jika dicermati dari indikator assurance membuktikan bahwa pemustaka Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatra Utara “cukup puas” pada semua aspek, yaitu dengan merasakan pelayanan petugas perpustakaan yang penuh keramahan, kesopanan, dan memiliki pengetahuan pada bidang pekerjaannya.

Kepuasan pemustaka sangat dipegaruhi oleh factor-faktor yang kasatmata maupun yang tidak kasatmata, seperti ragam pelayanan yang berhubungan dengan kinerja kepedulian. Factor kasat mata terdiri dari kinerja, mutu, keadilan dan biaya. Sedangkan factor yang tidak kasat mata seperti rasa kepedulian, sopan-santun, kesediaan untuk membantu, kemampuan untuk memecahkan masalah.

Bentuk jaminan yang diberikan oleh petugas perpustakaan adalah dalam menjalankan tugasnya pada bagiannya masing-masing sesuai dengan keahlian yang dimiliki; sopan dalam betutur kata, tata karma dan penampilan; ramah dalam pelayanan. Perpustakaan senantiasa melakukan pengembanganc terhadap pengetahuan dan ketrampilan petugas.

- a. Petugas memiliki kecakapan pada bidangnya saat melayani

Perpustakaan yang berkualitas ialah perpustakaan yang mampu menjawab setiap persoalan informasi yang dibutuhkan oleh setiap pemustakanya. Dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan pemustaka tersebut perpustakaan saat ini dituntut untuk mampu mengikuti perubahan sosial, perubahan dalam kebutuhan informasi, perubahan dalam berinteraksi dengan orang lain, dan dalam berkompetensi.

Oleh karena itu kelengkapan koleksi ditunjang dengan pustakawan yang terampil akan menjadi factor yang dominan dalam membatu pemustaka dengan lebih cepat dan tepat.

Seperti yang dikatakan informan 1, 2, 3, 4, mereka mengatakan:

“Secara umum pustakawan disini pasti sangat menguasai pada ruang lingkup pekerjaannya, dimana pasti latar belakang pendidikan yang mereka peroleh merupakan dorongan dari pengetahuan pada bidangnya.”

Adapun yang dikatakan informan lain 5, 6, 7, 8, 9, 10 mereka mengatakan:

“Saya sangat setuju dengan apa yang dikatakan informan 1, 2, 3, 4, dimana sebelum mereka berada pada tempat ini atau posisi yang mereka tempati sekarang pasti melewati standart atau persyaratan. Karena pustakawan di tuntut untuk memberikan layanan yang baik kepada para pemustaka. Seperti kecakapan, ketangkasan (skill), sikap bersahabat dan menyenangkan dari pustakawan saat melakukan pelayanan kepada pemustaka harus memiliki standart khusus.”

Kecakapan yang dimiliki petugas pasti tidak begitu saja, namun melalui proses yang panjang, yaitu melalui program pendidikan atau pelatihan yang telah diterima petugas. Secara rutin perpustakaan melakukan analisis kebutuhan akan pendidikan dan pelatihan dengan melihat analisis kebutuhan akan pendidikan dan pelatihan dengan melihat adanya gap antara kompetensi yang dimiliki petugas dalam menjalankan tugas dengan kemampuan yang dimiliki oleh petugas pada saat

itu. Analisis gap dan pelaksanaan program pendidikan dan pelatihan dilaksanakan dengan berdasar pada prosedur pengembangan SDM (620/P/001).

b. Komunikasi pegawai yang baik dan mudah dimengerti

Kemampuan berkomunikasi sangatlah penting dalam pengembangan perpustakaan terutama dalam pelayanannya. Oleh karena itu sangat diperlukan peningkatan kemampuan komunikasi bagi seluruh staf perpustakaan. Salah satunya upaya yang dapat dilakukan adalah melakukan komunikasi yang efektif. Untuk meningkatkan komunikasi yang efektif ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi, yakni peningkatan kemampuan mendengarkan, peningkatan kemampuan berkomunikasi dengan pengguna perpustakaan, peningkatan komunikasi nonverbal dan melakukan simulasi kemampuan berkomunikasi di perpustakaan.

Adapun yang dikatakan informan 1, 2, 3 mereka mengatakan:

“Sikap pegawai dalam berkomunikasi dengan pengguna sangat sopan dan ramah, sesuai dengan kepribadian dia sebagai orang yang berwibawa, bertutur kata dengan sopan dalam berkomunikasi, dengan perkataan yang mudah di pahami”

Adapun yang dikatakan informan 4, 5, 6, dia mengatakan:

“Saya sangat setuju dengan apa yang dikatakan dengan informan pertama dan kedua, mereka berbica dengan selayaknya orang berpendidikan, tidak pernah berkata dengan nada yang tinggi ataupun membentak, kalau pun saya masih kurang paham dengan apa yang mereka maksud, mereka dengan sabarnya akan menjelaskan dengan kata yang lebih mudah buat saya pahami”

Adapun yang dikatakan informan 7, 8, 9, 10 mereka mengatakan:

“Sebenarnya saya sangat jarang sekali berkomunikasi dengan pegawai/pustakawannya, karena mungkin saya lebih memilih untuk melakukan semuanya dengan sendiri, tapi saya juga pernah berkomunikasi dengan pustakawannya memang tidak terlalu lama, namun dari komunikasi yang singkat itu saya bisa menilai mereka sangat amat sopan, dan cara penyampaian yang mereka berikan juga sangat mudah buat saya pahami, karena mereka berbica dengan santai tanpa berkata baku yang kadang buat saya merasa bingung”

Dalam kemampuan komunikasi antar pengguna dengan pustakawan peneliti melihat bahwa dari 10 informan yang peneliti wawancara mereka mengatakan bahwa sikap pustakawan dalam berkomunikasi dengan pengguna sangat sopan dan marah.

- c. Jaminan keamanan dan kenyamanan yang diberikan di perpustakaan sudah sesuai dengan harapan pengguna

Setiap pemustaka pasti mempunyai harapan tersendiri ketika mendatangi perpustakaan. Namun tingkat pengharapan dan prioritas layanan yang diharapkan antar pemustaka belainan. Adapun sebagian kecil pemustaka mengharapkan kenyamanan dalam menggunakan seluruh layanan perpustakaan, pemustaka mengharapkan koleksi yang tersedia memenuhi kebutuhannya, pemustaka mengharapkan sikap yang ramah, bersahabat dan responsif dari petugas, pemustaka mengharapkan perpustakaan memiliki akses informasi yang cepat dan tanggap.

Adapun yang dikatakan infroman 1, 2, 3, dia mengatakan:

“Kalau dari segi kenyamanan saya merasa sangat nyaman berada di perpustakaan tetapi saya masih merasa kurang dalam fasilitas ac yang menurut saya masih kurang untuk ruangan yang sebesar ini”

Adapun yang dikatakan informan 4, 5, 6, 7, mereka mengatakan:

“Dalam segi keamanan saya merasa sangat aman saat berada di perpustakaan, dalam segi barang bawaan sayapun saya merasa aman karena dengan disediakan loker dan penjaga barang, saya sangat merasa aman barang bawaan yang saya titipkan”

Adapun yang dikatakan informan 8, 9, 10 mereka mengatakan:

“Secara umum fasilitas yang disediakan pihak perpustakaan seperti loker, satpan, sudah sangat memuaskan saya tidak pernah merasa takut untuk meninggalkan barang bawaan saya, sayapun tidak pernah kehilangan barang bawaan saya dan dengan adanya satpam saya merasa sangat aman saat meninggal kendaraan saya, dalam segi kenyamanan fasilitas mungkin harus di tingkatkan lagi dalam segi pendingin ruangan karena saya terkadang masi merasa kepanasan karena ac yang kurang dingin”

Pernyataan informan diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa bentuk jaminan yang diberikan oleh petugas perpustakaan adalah dalam menjalankan tugasnya pada bidangnya masing-masing sesuai dengan keahlian yang dimiliki, komunikasi pegawai yang mudah di pahami, sopan dalam bertutur kata, tata karma dan penampilan ramah dalam pelayanan.

Kecakupan petugas dalam kasus diatas tentu tidak dimiliki begitu saja, namun melalui suatu proses yang panjang, yaitu melalui program pendidikan dan pelatihan yang telah diterima petugas. Secara rutin perpustakaan melakukan analisis kebutuhan akan pendidikan dan pelatihan dengan melihat adanya gap antara kompetensi yang dimiliki petugas dalam menjalankan tugas dengan kemampuan yang dimiliki oleh petugas pada saat itu. Analisis gap dan pelaksanaan program pendidikan dan pelatihan dilaksanakan dengan berdasarkan pada Prosedur Pengembangan SDM (620/p/001).

Pernyataan informan di atas adalah bukti bahwa petugas perpustakaan sudah cukup baik dalam segi sopan santun dalam bertutur kata, tata krama dan penampilan ramah dalam pelayanan. Dan pustakawan juga memiliki kecakapan bada bidangnya karena telah melalui program pendidikan yang cukup dan pelatihan yang telah diterima, dalam segi keamanan dan kenyamanan, perpustakaan sudah cukup memuaskan salam segi keamanan seperti yang dikatakan informan 1, 2, 3, 4, 5, 6,

7, 8, 9, 10 meraka sangat puas, namun dalam segi kenyamanan fasilitas masih ada yang kurang yaitu segi pendingin ruangan/ac yang masih harus di tambah lagi. Namun secara keseluruhan perpustakaan sudah sangat baik dalam segi assurance (jaminan/kepastian) yang diberikan.

4. Reability (keandalan)

Parasuruan, A., V.A. Zeithmal & LL. L. Berry (1985, p. 66) menyatakan bahwan reliability (keandalan), yaitu kemampuan dalam membentikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan. Bentuk keandalan yang diberikan oleh petugas perpustakaan adalah dalam menepati janji pada saat menjanjikan ketersediaan buku dalam pelayanan peminjaman, melayani sesuai dengan jam pelayanan yang ditetapkan, yaitu buka pada pukul 08:00 WIB dan tutup pada pukul 20:00 WIB.

Keandalan petugas dalam hal ketepatan waktu pelayanan tersebut sangat dipengaruhi oleh budaya disiplin dalam kerja yang selalu dijunjung bersama dan SOP (*standar Operating procedure*) dalam pelaksanaan tugas sehingga target waktu pelayanan jelas. Salah satu asas yang sangat dijunjung tinggi perpustakaan sebagai bagian dar Serikat Jesuit (SJ) dalam kedisiplinan. Jadi dalam pelayanan perpustakaan petugas selalu mengusahakan selalu tepat waktu seperti peraturan yang telah ditetapkan. Selain itu perpustakaan dalam pelayanan perpustakaan petugas melaksanakan kerja sesuai dengan prosedur yang ditetapkan yaitu Prosedur Layanan Pengguna (750/003).

- a. Petugas menepati janji manakala menjanjikan pelayanan pada saya

Dalam segi memberi pelayanan kepada pengguna pasti ada kalanya petugas memberikan janji kepada pengguna, seperti menjanjikan akan membantu mencarikan buku, atau bentuk janji-janji lain. Peneliti melihat bahwa dari 10 informan dalam segi memberikan pelayanan kepada pengguna 7 mengatakan teat waktu, 3 diantaranya tidak pernah membuat janji kepada petugas.

Seperti yang dikatakan informan 1, 2, 3, 4, dia mengatakan:

“Pada waktu itu saya ingin membuat anggota perpustakaan, namun pada saat saya sudah melengkapi semua data yang diminta oleh pihak perpustakaan/persyaratan dalam pembuatan anggota, terjadi sedikit kendala yaitu belangko ternyata habis, mereka menjanjikan besok untuk datang kembali untuk mengambil kartu anggota yang tertunta, ternyata mereka menepati janji keesokannya saya datang dan kartu anggota sayapun sudah selesai”

Adapun yang dikatakan informan 5, 6, 7, mereka mengatakan:

“Saya pernah mengalami janji petugas disaat saya mencari koleksi buku di opac ternyata buku itu ada sisa satu, dan saya meminta bantuan pustakawan dalam mencarikan buku tersebut, namun pada saat pustakawan mencari buku tersebut ternyata buku tidak ada di rak, mereka mengatakan mungkin koleksi hilang/berada di rak buku lain, terkadang pengguna suka menyimpan/meletakkan di rak lain agar tidak ditemukan oleh orang, disitu saya merasa sangat kecewa”.

Adapun yang dikatakan informan 8, 9, 10 mereka mengatakan:

“Sejauh ini saya tidak pernah membuat janji dengan petugas, jadi saya tidak tahu”

b. Ketentuan pernyataan peminjaman maksimal 4 buku

Perjanjian pinjam pakai merupakan suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu memberikan suatu barang kepada pihak lainnya untuk dipakai dengan cuma-cuma, dengan syarat bahwa yang menerima barang ini, setelah memakainya atau setelah lewatnya suatu waktu tertentu, akan mengembalikannya. Perjanjian

tersebut diatur dalam Pasal 1740 sampai dengan 1753 KUH Perdata dan juga didalam syarat dan ketentuan formulir keanggotaan.

Seperti yang dikatakan informan 1, 2, 3 mereka mengatakan:

“Menurut saya ketentuan peminjaman 4 buku sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan saya, karena sebelumnya ketentuan perpustakaan disini hanya boleh 2 buku, dengan semakin perkembangan perpustakaan saya sudah merasa sangat puas”

Dan yang dikatakan informan 4, 5, dia mengatakan:

“Saya sangat setuju dengan yang dikatakan informan satu dan dua, dengan ketentuan peminjaman empat buku, sudah memenuhi akan kebutuhan saya”

Selanjutnya yang dikatakan informan 6, 7 dia mengatakan:

“Menurut saya, saya masih merasa kurang karena ini kan perpustakaan penprovsu seharusnya pihak perpustakaan bisa lebih menambah ketentuan peminjaman buku menjadi 5 buku, karena 4 buku saja saya masih merasa kurang”

Adapun yang dikatakan informan 8, 9, 10 dia mengatakan:

“Kalau saya sih.. cukup-cukup dengan ketentuan peminjaman 4 buku”

Dari keseluruhan ada 8 informan mengatakan sangat puas dalam ketentuan maksimal 4 buku peminjaman, adapun 2 orang mengatakan masih kurang, dengan jumlah koleksi disini cukup banyak. Sesuai dengan teori yang dikatakan oleh (Kothler 2006, p, 177) jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang.

- c. Petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah di tetapkan

Dalam memberikan pelayanan kepada pengguna, pasti pihak perpustakaan sudah menentukan waktu yang ditetapkan dalam pelayanan, seperti yang sudah ditetapkan perpustakaan buka pukul 08:00 WIB-20:00 WIB. Keandalan petugas dalam hal ketepatan waktu pelayanan tersebut sangat dipengaruhi oleh budaya kedipislinan dalam kerja yang selalu dijunjung bersama dan adanya SOP (*standar operating procedure*) dalam pelaksanaan tugas sehingga target waktu pelayanan jelas.

Seperti yang dikatakan informan 1, 2, 3, 4, 5 dia mengatakan:

“Pelayanan petugas sesuai banget, perpustakaan selalu buka pukul 08:00 WIB dan tutup pada pukul 20:00 WIB. Bahkan pustakawan selalu standby dibidangnya masing-masing. Jadi menurut saya, pelayanan mereka benar-benar tepat waktu dan sesuai jobdes”

Adapun yang dikatakan informan 6, 7, dia mengatakan:

“Pelayanan waktu yang diberikan oleh pihak perpustakaan sangat sesuai dengan ketentuan buka perpustakaan, jadi saya tidak pernah keliru saat berkunjung ke perpustakaan.”

Selanjutnya yang dikatakan informan 8, 9, 10 mereka mengatakan:

“Menurut saya petugas melayani tidak sesuai dengan jam yang ditentukan, sebelumnya jam 20:00 perpustakaan sudah tutup, padahal harusnya 20:00 malam. Mungkin karena dapat disebabkan tidak ada pengunjung sehingga tutup lebih awal. Sebaiknya petugas disiplin dalam hal menutup pelayanan perpustakaan, sesuai dengan jam yang sudah ditentukan.”

Peneliti menyimpulkan bahwasannya, bukti bahwa masih ada petugas perpustakaan yang kurang handal dalam melayani perpustakaan khususnya dalam waktu pelayanan. Secara realita memang sering kali petugas melakukan penutupan perpustakaan lebih awal dari jam yang ditentukan. Penutupan tersebut tentu berdasarkan pertimbangan bahwa jumlah pemustaka lebih sedikit dari jumlah

petugas, sehingga dengan pertimbangan ekonomis penghematan sumber daya maka perpustakaan tutup lebih awal. Melihat fakta tersebut kiranya perlunya ditingkatkan penanaman jiwa kedisiplinan pada setiap petugas, selain masih diperlukannya motoring pelaksanaan prosedur dalam pelayanan yang pada akhirnya dapat meningkatkan jiwa kedisiplinan dalam diri petugas dalam pelayanan kepada pemustaka.

Disisi lain jika dicermati pada dokumen peraturan perpustakaan, nampaknya tidak ada pembedaan waktu antara jam tutup pelayanan pemustaka, sehingga sering kali petugas mengambil beberapa menit waktu pelayanan bagi pemustaka untuk keperluan memberesi peralatan kantor. Secara realita petugas membutuhkan waktu untuk membenah memberesi sebelum akhirnya perpustakaan tutup. Barang kali perlu pemikiran mengenai pembedaan waktu yang jelas antara jam tutup layanan untuk pemustaka 10 menit lebih awal dari jam tutup perpustakaan agar petugas memiliki waktu untuk memberesi fasilitas, namun disisi lain pemustaka juga merasa terpuaskan.

B. Pembahasan

1. Kualitas Pengguna Terhadap Pelayanan dan Fasilitas Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatra Utara.

Kualitas pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan jasa, manusia, proses, lingkungan dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna.

Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi pelayanan sebagai berikut:

Dimensi *Empathy* (empati), dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pengguna. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual. Kepuasan pengguna terhadap pelayanan dan fasilitas pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatra Utara sudah menerapkan dimensi *Empathy* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain petugas memahami kebutuhan saya di perpustakaan, kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna di pelayanan referensi, dan melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, yang terakhir petugas melayani serta menghargai setiap pengguna perpustakaan. Namun pada pelaksanaannya masih

terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat seperti petugas masi setengah-setengah kepeduliannya.

Salah satufaktorutama kesuksesan dalam pelayanan adalah tingakat kepedualian *Empathys*angat berpengaruh dengan adanya kepedulian pengguna merasa keberadaanya di anggap dan diperhatikan dari situ muncul dari dalam hati pengguna, bahwa pengguna akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Selain faktor penghambat tentunya terdapat faktor pendukung terwujudnya pelaksanaa kepuasan pengguna diantaranya yaitu sopan santun, kerapian dan keramahan kepada pengguna yang salah satu contohnya dengan bertutur kata yang sopan, dengan nada yang santai dan dengan senyuman maka pengguna akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan. Keramahan memang bukan asset, tetapi keramahan adalah kunci sukses untuk penyedia layanan menjalin hubungan yang baik dengan pengguna.

Responsiveness (ketanggapan), dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan pengguna mengalami kesulitan dalam menelusur informasi menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan, petugas cepat tanggap dalam menangani keluhan.

Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan dan Fasilitas Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatra Utara sudah menerapkan dimensi *Responsiveness*beserta indikatornya. Penilaian kepuasan yang sudah berjalan sesuai

harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain membimbing pada saat pengguna kesulitan dalam menelusuri informasi, petugas cepat tanggap dalam menangani keluhan, pustakawan memberi bantuan saat mencari buku melalui opac.

Daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kepuasan pengguna yang semakin baik.

Assurance (ketanggapan) dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu memiliki kecakapan pada bidangnya saat melayani, ramah, jaminan keamanan dan kenyamanan pengguna. Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan dan Fasilitas Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatra Utara sudah menerapkan dimensi *Assurance* beserta indikatornya. Penilaian kepuasan pengguna yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan kecakapan pada bidangnya saat melayani, ramah, jaminan keamanan dan kenyamanan pengguna.

Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah

diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menimbulkan kepercayaan pengguna.

Reliability (keandalan) dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Keandalan dapat dilihat dari petugas menepati janji manakala menjanjikan pelayanan, petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan, ketentuan peminjaman buku maksimal 4 buku. Keandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Dan Fasilitas Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatra utara sudah menetapkan dimensi *reliability*. Penilaian kepuasan yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain petugas menepati janji manakala menjanjikan pelayanan, petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan, ketentuan peminjaman buku maksimal 4 buku. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan pengguna seperti masih ada petugas perpustakaan yang kurang handal dalam melayani pemustaka khususnya dalam ketepatan waktu pelayanan. Secara realita memang petugas melakukan penutupan perpustakaan lebih awal dari jam yang ditentukan, namun penutupan tersebut tentu berdasarkan pertimbangan bahwa jumlah pemustaka lebih sedikit dari jumlah petugas, sehingga dengan pertimbangan ekonomis penghematan sumber daya maka perpustakaan tutup lebih awal.

Dalam pelaksanaan pelayanan, pengguna yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Kemampuan pegawai dalam menepati janji manakala menjanjikan pelayanan pada pengguna, dan melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan.

BAB V

PENUTUP

Kesimpulan Dan Saran

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Dan Fasilitas Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. Maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Dimana pustakawan dituntut untuk lebih profesional sehingga kinerja pustakawan menjadi optimal dalam memberi informasi kepada masyarakat, dalam dimensi Afferct of Service ada 4 point yang menjadi penilaian antara Empathy, Responsiveness, Assurance, Realibility.

- a. Dimensi *Empathy* (empati/kepedulian) yang mempunyai indikator petugas memahami kebutuhan pengguna, kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna pada layanan referensi, ramah sopan santun. Dalam pandangan peneliti ada indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu seperti petugas masi setengah-setengah kepeduliannya.
- b. *Responsiveness* (ketanggapan) yang mempunyai indikator petugas membimbing pada saat pengguna mengalami kesulitan dalam menelusur informasi, petugas cepat tanggap dalam keluhan, dan pustakawan membantu dalam penelusuran menggunakan opac. Dimana peneliti melihat ini sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena sedikitnya keluhan dari pengguna terkait indicator dalam dimensi *Responsiveness*.

- c. Assurance (jaminan/kepastian) yang mempunyai indikator jaminan petugas memiliki kecakapan pada bidangnya saat melayani, petugas ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, jaminan keamanan dan kenyamanan pengguna. Hal ini terbukti karena peneliti melihat tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *Assurance*.
- d. Reliability (keandalan) yang mempunyai indikator menepati janji manakala menjanjikan pelayanan pada pengguna, melayani sesuai dengan jam pelayanan yang ditentukan, dan ketentuan peminjaman buku maksimal 4 buku, namun ada indikator yang masih kurang berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketetapan waktu pelayanan. Secara realita memang sering melakukan penutupan perpustakaan lebih awal dari jam yang ditentukan. Penutupan tersebut tentu berdasarkan pertimbangan bahwa jumlah pemustaka lebih sedikit dari jumlah petugas, sehingga dengan pertimbangan ekonomis penghematan sumber daya makan perpustakaan tutup lebih awal.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran:

1. Perlunya pengingatan kembali kesadaran akan pentingnya memenuhi kebutuhan pemustaka selama berada di perpustakaan
2. Dinas Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi perlunya ditingkatkan penanaman jiwa kedisiplinan pada setiap petugas selain masih diperlukannya monitoring pelaksanaan prosedur dalam pelayanan yang pada akhirnya dapat meingkatkan jiwa kedisiplinan dalam diri petugas pelayanan kepada pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah. (2011). Karakteristik universal pelayanan publik: sebuah tinjauan teoritik. *Jurnal Borneo Administrator* Vo. 7 No. 3. Kutipan dalam teks: (Alamsyah, 2011)
- Anwar. P. M. (2005). *Perilaku konsumen*. Bandung: PT. Refika Aditama. Cet. 3. (2005) Kutipan dalam teks: (Prabu, 2005)
- Banteng. P. D. (2019) *Kualitas Layanan Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung*. Universitas Airlangga Surabaya. Kutipan dalam teks: (Banteng. P. D. 2019)
- Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatra Utara memberikan informasi umum mengenai perpustakaan tentang sejarah perpustakaan DPAPSU, keanggotaan online, opac, i-pusda sumut, gale database.
<http://disperpusip.sumutprov.go.id/>
- Endang, F (2013). *Mata baru penelitian perpustakaan dari servqual ke libqual+™*. Jakarta: Sagung Seto. kutipan dalam teks: (Endang, 2013)
- Engkus,Fajar.T,Asep. H, Nanang. S, Unik. L. (2019) *Kualitas pelayanan perpustakaan berbasis radio frequency identication (RFID)*. *Jurnal Ilmu administrasi* Vol. 10. No. 1. ISSN: 1829-5762. Kutipan dalam teks: (Engkus, Fajar.T, Asep. H, Nanang. S, Unik. L. 2019)
- Fransisca, R. (2015). *Mengukur kepuasan pemustaka menggunakan metode libqual+™*. Yogyakarta: Graha Ilmu. Kutipan dalam teks: (Fransisca, 2015)
- Helen. F. P. (2014) *Analisis kualitas pelayanan perpustakaan*. Universitas Sumatra Utara. Kutipan dalam teks: Helen, 2014)
- Ida. P. (2008). *Pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna pada perpustakaan Kolese St. Ignatius Yogyakarta*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Kutipan dalam teks: (Ida, 2008)
- Irma, S.L (2018). *Evaluasi kualitas pelayanan sirkulasi menggunakan indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi*

- Sumatra Utara*. Universitas Sumatra Utara. Kutipan dalam teks: (Irma, 2018)
- Jan, F. P. B (2009). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna menggunakan internet pada Badan Perpustakaan, Ansip dan Dokumentasi (BPAD) Provinsi Sumatra Utara*. Universitas Sumatra Utara. Kutipan dalam teks: (Jan, 2016)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeri Nomor 25 Tahun 2004. Tentang pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instant pemerintah KEMENPAN. <https://fapet.ub.ac.id/wp-content/uploads/2013/03/Kep-Men-PAN-25-Th-2004-Ttg-Pedoman-Umum-Penyusunan-IKM.pdf>
- Lasa, H. (2005). *Manajemen perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media. Kutipan dalam teks: (Lasa, 2005)
- Muclis. (2012). *Pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan dengan loyalitas mahasiswa Universitas Islam Sumatra Utara Medan*. Universitas Sumatra Utara. Kutipan dalam teks: (Muclis, 2012)
- Rachman, H. & Zulfikar. Z. (2010). *Erika pustakawan*. Jakarta: CV. Sagung Seto. Cet. 2. (2010) Kutipan dalam teks: (Rachman & Zulfikar 2010)
- Ratna, S. & Mia, A. (2017) *Pelayanan Prima pada Orang tua Siswa Sempoa SIP TC Paramount Summarecon*. Jurnal Sekretari Vol. 4. No. 2. Kutipan dalam teks: (Ratna, S. & Mia, A. 2017)
- Sandra. Y. W. & Wahyu. W. (2016) *Analisis kepuasan pengunjung terhadap pelayanan perpustakaan ITS*. Jurnal Sains dan Seni ITS Vol. 5 No. 2 doi: 2337-3520. Kutipan dalam teks: (Sandra & Wahyu 2016)
- Sirhan, F. Wahyu. W, Agung, S. (2016) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*. Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No.1. Kutipan dalam teks: (Sirhan, F. Wahyu. W, Agung, S. 2016)

- Sulistiyono, (2015). *Studi kualitatif deskriptif perilaku konsumen rilisan fisik VYNIL di Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta. Kutipan dalam teks: (Sulistiyono, 2015).
- Supanto. J. & Nanda. L. (2016) *Petunjuk praktis penelitian ilmiah untuk menyusun skripsi, tesis, dan disertasi*. Jakarta: Mitra Wacana Media. Ed. 4 (2016). Kutipan dalam teks: (Supanto & Nanda 2016)
- Tika. A. (2015) *Kualitas Layanan Di Perpustakaan Umum Kota Madiun (Studi Deskriptif Tentang Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Libqual Di Perpustakaan Umum Kota Madiun)*. Universitas Airlangga. Kutipan Dalam Teks: (Tika. A. 2015)
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007. Tentang Perpustakaan. <https://www.perpusnas.go.id/law.php?lang=id&id=Undang-Undang>
- UPT Perpustakaan Universitas Lampung memberikan informasi mengenai teknologi FRID. <http://library.unila.ac.id/web/teknologi-rfid-untuk-layanan-mandiri-perpustakaan-unila/>
- Usman, E. (2016). *Psikologi konsumen*. Jakarta: Rajawali Prers. Kutipan dalam teks: (Usman, 2016)
- Warastri. M.N (2016) *Pengaruh persepsi mahasiswa tentang fasilitas dan pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat Universitas Negeri Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta. Kutipan dalam teks: (Warastri, 2016)
- Website Inlist Lite menyajikan informasi mengenai INLIS Lite merupakan perangkat lunak (software) aplikasi otomasi perpustakaan yang dibangun dan dikembangkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (Perpusnas). <https://inlislitev2.perpusnas.go.id/>

**L
A
M
P
I
R
A
N**

Dokumentasi





Pedoman Wawancara

Empathy (empati/kepedulian)

1. Menurut anda, apakah petugas memahami kebutuhan saya di perpustakaan?
2. Apakah menurut anda kemampuan petugas perpustakaan sudah cukup memahami dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna perpustakaan (pemustaka) pada layanan referensi?
3. Menurut anda, apakah petugas perpustakaan bersikap sopan dalam memberikan layanan kepada pengguna?

Responsiveness (ketanggapan)

1. Menurut anda, apakah petugas membimbing pada saat saya mengalami kesulitan dalam menelusur informasi?
2. Menurut anda, apakah petugas cepat tanggap dalam menangani keluhan?
3. Menurut anda, apakah selama ini, untuk mengetahui letak buku dibantu dengan melihat OPAC (Online Public Access Catalogue). Menurut Anda apakah sudah efektif penelusuran OPAC atau melalui petugas?

Assurance (jaminan/kepastian)

1. Menurut anda, apakah petugas memiliki kecakapan pada bidangnya saat melayani?
2. Menurut anda, petugas ramah dalam memberikan pelayanan
3. Apakah menurut anda, perpustakaan telah memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan pengguna?

Reliability (keandalan)

1. Menurut anda, apakah petugas menepati janji manakala menjanjikan pelayanan pada saya?
2. Menurut Anda bagaimana tentang ketentuan pernyataan peminjaman maksimal 4 buku? apakah anda merasa cukup dengan ketentuan tersebut?
3. Menurut anda, apakah apakah petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah di tetapkan?

Riwayat Hidup Penulis

Rifqa Shadrina lahir pada 02 Juli 1997 di Medan Sumatera Utara, ia adalah anak kedua dari tiga bersaudara yang merupakan buah kasih ibunda dari Erita dan ayahanda Bambang Suharso. Sudah menempuh pendidikan SMP Negeri 19 Medan, kec. Sei Putih Barat, tamat pada tahun 2012. Pendidikan SMA Panda Budi Medan, tamat pada tahun 2015. Dan berlanjut disalah satu perguruan tinggi di Medan, UIN-SU (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara) dan sampai sekarang mengerjakan skripsi untuk meraih gelar sarjana sesuai dengan kemampuan saya. Saya ucapkan banyak terimakasih kepada pembimbing dan penguji yang telah memberi arahan dan saran dalam menyelesaikan skripsi ini. Sekarang ini saya masih sementara menyusun skripsi ini untuk menyelesaikan S1 selama 4 tahun, dengan jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UIN-SU). Penulis sangat bersyukur kepada Allah Swt. Karena masih sempat diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan diperguruan tinggi dan berusaha selesai pada tahun 2019. Penulis sangat berterimakasih kepada orang tua yang selalu memberikan dukungan dan support serta doa. Semoga tulisan ini dapat berguna kepada pembaca.

Biodata

1. Nama : Rifqa Shadrina
2. Nim : 61153002
3. Tempat Tanggal Lahir : Medan, 02 Juli 1997, di Medan
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Kebangsaan/Suku : Indonesia/Jawa
6. Agama : Islam
7. No.Hp : 082277259469
8. Alamat : Jl. Sampul No.32
9. Nama Orang Tua
 - a. Ayah : Bambang Suharso ST,MT
 - b. Ibu : Erita S.sos
10. Pekerjaan
 - a. Ayah : Dishub
 - b. Ibu : PNS
11. Pendidikan
 - a. SD : SDN 060834 Medan
 - b. SMP : SMPN 19 Meda
 - c. SMA : SMA Panca Budi Medan
 - d. Universitas : UIN-Sumatra Utara
12. Organisasi Yang Di Ikuti
 - a. Anggota Demaf (Dewan Mahasiswa Fakultas)

Demikianlah daftar riwayat hidup ini saya buat untuk dipergunakan seperlunya:

Medan, 14 September 2019

Rifqa Shadrina

61153002