

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN ALTERNATIF WILAYAH SELATAN KOTA YOGYAKARTA DENGAN MODEL *SERV-QUAL*

Lia Yuliana
Universitas Negeri Yogyakarta
e-mail: lia_yuliana@uny.ac.id
Fauziah Khusnullaili
Universitas Negeri Yogyakarta

Abstrak:

Perpustakaan Alternatif Wilayah Selatan Kota Yogyakarta merupakan salah satu perpustakaan umum yang ada di Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan mengetahui kualitas layanan Perpustakaan Alternatif Wilayah Selatan Kota Yogyakarta berdasarkan model *Servqual*. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi penelitian ini adalah pemustaka di Perpustakaan Alternatif Wilayah Selatan Kota Yogyakarta. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 0,1 dan $n = 4.639$. Jumlah sampel penelitian yaitu 99 responden dengan penentuan responden menggunakan teknik *random sampling*. Teknik pengumpulan data dengan metode angket, observasi, dokumentasi, dan wawancara. Teknik keabsahan dan analisis data menggunakan uji validitas dan reliabilitas dengan aplikasi SPSS 19.0 dan Microsoft Excel 2010, berikutnya di analisis secara deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di perpustakaan Alternatif Wilayah Selatan Kota Yogyakarta pada lima variabel yakni bukti fisik sebesar 81, kehandalan sebesar 89%, ketanggapan sebesar 90%, jaminan sebesar 81% serta empati sebesar 84%. Sedangkan rata-rata kepuasan pada kelima aspek yakni 84% dengan kategori sangat puas.

Kata Kunci: kualitas layanan, layanan perpustakaan umum, perpustakaan pevita

Abstract:

Alternative Library for the Southern Region of Yogyakarta city is one of the public libraries in Yogyakarta. This study aims to determine the quality of alternative library services for the Southern Region of Yogyakarta City based on the Servqual model. The type of research used is quantitative research with a descriptive approach. The population of this research is library users of the Southern Region of Yogyakarta Alternative Library. The number of research samples is 99 respondents with the determination of respondents using random sampling techniques—the data collection techniques using questionnaires, observation, documentation, and interviews. Validity and data analysis techniques used using SPSS 19.0 and Microsoft Excel 2010, then analyzed descriptively quantitatively. The results showed that the satisfaction level of visitors to the quality of service in the Alternative Library of the Southern Region of Yogyakarta City on five variables, namely physical evidence of 81, reliability of 89%, the responsiveness of 90%, assurance of 81% and empathy of 84%. While the average satisfaction in the five aspects is 84% with the very satisfied category.

Keywords: service quality, public library service, pevita library

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan

rekreasi para pemustaka. Hal tersebut tertuang dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat (1) tentang Perpustakaan. Selain itu, dipaparkan dalam Penjelasan Umum Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, bahwa Perpustakaan sebagai bagian dari masyarakat dunia ikut serta

membangun masyarakat informasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Berdasarkan pendapat Mortimer¹ yang menyebutkan bahwa perpustakaan dapat dikelola secara umum oleh badan publik, institusi, badan hukum, atau individu pribadi. Koleksi dan layanan publik serta institusional dapat digunakan oleh masyarakat umum. Perpustakaan terbagi menjadi beberapa jenis, sesuai dengan BAB VII yang tertuang dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 pasal 20 Tentang Perpustakaan, salah satunya adalah perpustakaan umum.

Perpustakaan umum memiliki berbagai layanan, Lasa (2007: 169)² menyebutkan layanan perpustakaan merupakan upaya pemberdayaan yang berupa penyediaan jasa sirkulasi, layanan baca di tempat, pelayanan rujukan, penelusuran literatur, layanan anak, penyajian informasi terbaru, penyajian informasi terseleksi, pelayanan audio visual, pelayanan internet, bimbingan pemakai, jasa fotokopi, pelayanan reproduksi, pelayanan terjemahan, pelayanan pinjam antar perpustakaan, dan pelayanan konsultasi. Dari berbagai jenis layanan yang dikemukakan Lasa, masing-masing layanan memiliki tujuan dan fungsi yang berbeda. Meskipun memiliki tujuan dan fungsi yang berbeda, namun pustakawan tetaplah harus memiliki sikap pelayanan yang prima

dalam melayani pemustaka. Dengan pelayanan yang baik, maka layanan-layanan yang ada di perpustakaan tersebut akan berjalan sesuai dengan rencana dan banyak pemustaka yang merasa puas dengan layanan serta pelayanan dari perpustakaan yang dikunjunginya.

Berdasarkan gagasan dari Parasuraman yang mendefinisikan tentang kualitas layanan sebagai suatu konsep secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu pelayanan yaitu perbandingan terhadap keterhandalan (*excellence*) dalam *service encounter* yang dilakukan oleh konsumen. Berbeda dengan pendapat Parasuraman, Lovelock³ menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan Bitner⁴ berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan keseluruhan kesan konsumen terhadap inferioritas/ superioritas argumentasi beserta jasa yang ditawarkan. Parasuraman, *et al.*⁵ dalam penelitian awalnya mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok, yaitu reliabilitas, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan dan bukti fisik. Parasuraman, *et al.*⁶ dalam

¹Mortimer, M. (2007). *Library Speak: A Glossary of Terms in Librarianship and Information Management*. First North American Edition. Texas: TotalRecall Publications.

²Lasa Hs. (2007). *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Pinus Book Publisher.

³Lovelock. (1988). *Managing Service: Marketing, Operation, and Human Resources*. London: Prentice-Hall International, Inc.

⁴Bitner, M. J. (1992). Servicescapes : The Impact of Physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*. Vol 56 No. 2, pp. 57—71

⁵Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1988). *Serqual A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Vol: 64, No. 1 Spring, 1988

⁶Ibid

penelitian selanjutnya merangkum kesepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi kualitas pelayanan. Parasuraman *et al.* (1988)⁷ mengemukakan 22 item yang dipertimbangkan konsumen dalam mempersepsikan kualitas pelayanan, item tersebut dikelompokkan menjadi lima, yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Perpustakaan Alternatif Wilayah Selatan Kota Yogyakarta atau yang kerap disebut dengan PEVITA merupakan salah satu perpustakaan yang ada di Kota Yogyakarta. Perpustakaan ini merupakan salah satu perpustakaan umum yang masih berdiri satu tahun. PEVITA adalah perpustakaan cabang dari Perpustakaan Kota Yogyakarta yang menginduk pada pemerintahan Kota Yogyakarta. PEVITA merupakan perpustakaan yang belum lama diresmikan. Perpustakaan ini terletak di bagian selatan Kota Yogyakarta, berlokasi di jalan Mayjend Sutoyo No.32, Mantrijeron, Kecamatan Mantrijeron, Kota Yogyakarta tepat di sebelah selatan Pojok Benteng Wetan Yogyakarta, berdirinya perpustakaan ini dengan tujuan untuk memberikan fasilitas/layanan kepada masyarakat agar masyarakat bagian selatan Kota Yogyakarta dapat mengakses perpustakaan kota yang lebih dekat dengan mereka. Di PEVITA menyediakan berbagai macam layanan, terdapat kurang lebih 30 layanan yang disediakan di perpustakaan mulai dari layanan koleksi buku cetak, layanan sirkulasi, layanan koleksi anak, layanan

pengantaran buku koleksi ke pemustaka, dan masih banyak lagi layanan yang ada di perpustakaan ini.

Adapun terdapat alasan yang membuat peneliti melaksanakan penelitian di lokasi ini dikarenakan Perpustakaan Alternatif Wilayah Selatan Kota Yogyakarta merupakan perpustakaan yang menjalankan banyak program layanan, dan seluruh layanan tersebut diberikan nama-nama singkatan yang menarik agar pemustaka mudah mengingatnya. Peneliti lebih memilih PEVITA dibandingkan perpustakaan kota (induk Perpustakaan PEVITA) karena PEVITA merupakan perpustakaan yang baru diresmikan dibuka pada November 2018 di Yogyakarta yang didirikan khusus untuk masyarakat bagian selatan Kota Yogyakarta, dan hal ini menjadi tantangan tersendiri untuk perpustakaan yang baru saja dibuka dan bagaimana cara perpustakaan untuk membuat masyarakat tertarik agar datang ke perpustakaan. Hal tersebut menjadi daya tarik peneliti memilih Perpustakaan PEVITA ini. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai analisis kualitas layanan perpustakaan Alternatif Wilayah Selatan Kota Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan pustakawan di Perpustakaan Alternatif Wilayah Selatan Kota

⁷Ibid

Yogyakarta. Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Alternatif Wilayah Selatan Kota Yogyakarta yang beralamat di Jalan Mayjend Sutoyo No.32, Mantrijeron, Kecamatan Mantrijeron, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55143. Waktu penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti adalah selama tiga bulan dimulai dari bulan Maret 2020 hingga bulan Mei 2020. Instrumen penelitian menggunakan angket, kamera digital dan lembar observasi. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, penyebaran kuisioner dan dokumentasi. Indikator kualitas layanan pada penelitian ini menggunakan model servqual yang terdiri atas bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pemustaka pada Perpustakaan Alternatif Wilayah Selatan Kota Yogyakarta. Populasi ini akan diambil dalam tiga bulan terakhir, yaitu bulan Oktober, sampai Desember tahun 2019 sejumlah 13.917 orang. Penulis membatasi jumlah populasi yang akan dijadikan sampel dengan menggunakan teknik *probability sampling* dengan cara *simple random sampling* dimana menentukan ukuran sampel dari populasi dengan menggunakan rumus *Slovin*. Hasil dari perhitungan rumus *Slovin* menemukan n (ukuran sampel) dengan penentuan sample mengambil presisi ditetapkan sebesar 10% dengan tingkat kepercayaan 90%, maka uku-

ran sampelnya dapat ditetapkan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$
$$n = \frac{4.639}{1 + 4.639(10\%)^2}$$

n= 97,88, dibulatkan menjadi 98.

Sedangkan untuk angket yang digunakan menggunakan skala Likert menggunakan bentuk *checklist* dalam menjawab pertanyaan/pernyataan instrument penelitian. Perhitungan persentase ini dilakukan dengan cara menjumlahkan skor perolehan yang dibagi dengan jumlah skor yang di harapkan, setelah itu hasil perhitungan dikalikan dengan 100%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada hasil observasi dan hasil penelitian didapatkan Perpustakaan Alternatif Wilayah Selatan Kota Yogyakarta kondisinya tertata rapi, baik ruang baca, ruang koleksi anak, sirkulasi, serta area luar perpustakaan. Selanjutnya, dilakukan analisis kualitas layanan di perpustakaan Alternatif Wilayah Selatan Kota Yogyakarta berdasarkan model *Servqual* sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Sub variabel bukti fisik memiliki empat indikator, diantaranya adalah gedung, perlengkapan dan peralatan, bahan pustaka, serta penampilan pustakawan. Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan bahwa kepuasan layanan pemustaka di Perpustakaan PEVITA dalam sub variabel bukti fisik (*tangibles*)

menunjukkan bahwa skor total yang diperoleh adalah sebesar 4.497 atau 81% yang artinya adalah sub variabel bukti fisik (*tangibles*) termasuk dalam kategori cukup efektif.

Tabel 1. Hasil perhitungan item bukti fisik (*tangibles*)

No	Pernyataan	Skor	%	Kategori
1	Bangunan perpustakaan	317	80%	Cukup Efektif
2	Fasilitas yang disediakan perpustakaan	305	77%	Cukup Efektif
3	Ruangan di perpustakaan	355	90%	Efektif
4	Penerangan ruang baca di perpustakaan	351	89%	Efektif
5	Komputer yang disediakan Perpustakaan	325	82%	Efektif
6	Alat peraga edukasi	320	81%	Cukup Efektif
7	Kondisi rak buku/lemari buku yang disediakan	320	83%	Efektif
8	Koleksi bahan pustaka di perpustakaan	265	67%	Cukup Efektif
9	Ketersediaan koleksi bahan pustaka sesuai dengan umur pengguna	311	79%	Cukup Efektif
10	Ketersediaan koleksi bahan pustaka sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna	289	73%	Cukup Efektif
11	Koleksi bahan pustaka selalu <i>up to date</i> dan mengikuti zaman	299	76%	Cukup Efektif
12	Koleksi bahan pustaka yang disediakan membantu dalam	312	79%	Cukup Efektif

No	Pernyataan	Skor	%	Kategori
	menyelesaikan pekerjaan			
13	Penampilan petugas perpustakaan	359	91%	Efektif
14	Cara berpakaian Karyawan/Satpam	359	91%	Efektif
Total		4.497	81%	Cukup Efektif

Bukti fisik adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukkan penampilan fisik kepada konsumen, seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan personel dan bahan komunikasi (Kotler dan Keller, 2009: 52)⁸. Aspek bukti fisik merupakan hal yang sangat memengaruhi penilaian pemustaka, karena semakin baik kualitas dari fasilitas-fasilitas yang ada di perpustakaan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dimiliki pemustaka yang akan menjadikan hal tersebut efektif karena media yang digunakan dalam memenuhi kebutuhan terpenuhi dengan baik. Rahayuningsih (2015: 16)⁹ mengungkapkan bahwa suatu kepuasan dari pemustaka dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah koleksi perpustakaan, fasilitas yang memadai, jenis jasa yang di berikan oleh perpustakaan serta bagaimana cara pustakawan memberikan pelayanan kepada pemustakanya. Apabila fasilitas yang tersedia di perpustakaan PEVITA terjaga dengan baik dan tertata dengan rapi serta

⁸Kotler, P. & Keller, K. L. (2009). *Alih Bahasa: Benyamin Molan. Manajemen Pemasaran. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Cetakan Keempat*. Jakarta: PT. Indeks.

⁹Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL+TM*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

kondisi pustakawannya yang mendukung, maka pemustaka akan merasa nyaman dan akan tertarik untuk berkunjung ke perpustakaan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Sub variabel keandalan memiliki tiga indikator, diantaranya adalah ketepatan waktu, pelayanan yang sama rata, serta pemenuhan janji. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan perpustakaan dalam memberikan pelayanan sedemikian efektif mulai dari ketepatan jam buka layanan perpustakaan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, pembuatan kartu anggota yang mudah dan tidak memerlukan waktu lama, serta kemudahan yang diberikan dalam pelayanan hingga pelayanan yang diberikan pustakawan yang sama rata kepada pemustaka.

Tabel 2. Hasil perhitungan item keandalan (*reliability*)

No	Pernyataan	Skor	%	Kategori
1	Petugas perpustakaan memberikan pelayanan dengan tepat	352	89%	Efektif
2	Petugas perpustakaan cermat dan teliti ketika melayani pengguna perpustakaan	353	89%	Efektif
3	Petugas perpustakaan memberikan pelayanan yang sama rata	353	89%	Efektif
4	Petugas perpustakaan tidak membedakan pengguna perpustakaan	354	89%	Efektif

5	Petugas Perpustakaan bersikap adil dengan seluruh pengguna perpustakaan	353	89%	Efektif
6	Pelayanan perpustakaan dilakukan sesuai waktu yang dijanjikan	349	88%	Efektif
7	Petugas perpustakaan dapat ditemui ketika jam kerja	355	90%	Efektif
Total		2.469	89%	Efektif

Berdasarkan hasil keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan konsumen, yang berarti kinerja tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan dengan akurasi tinggi¹⁰. Dari jam kunjung yang selalu tepat waktu seluai aturan, pembuatan kartu yang selesai dalam waktu maksimal satu jam, hingga perlakuan yang sama rata kepada seluruh pemustaka tanpa membedakan. Berdasarkan pendapat Barata¹¹ memberikan layanan yang terbaik dapat terwujud apabila kita menampakkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, serta tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi. Dari pendapat tersebut, petugas perpustakaan sangat menonjolkan pelayanannya yang terbaik agar pemustaka tidak merasa kecewa dengan pelayanan perpustakaan di PEVITA.

¹⁰Ratnasari, R. T. & Aksa, M. H. (2011). *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.

¹¹Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Kompetindo.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Sub variabel ketanggapan (*responsiveness*) memiliki dua indikator, yaitu kesigapan pustakawan serta kecepatan pustakawan. Dari dua indikator tersebut terbagi menjadi 4 pernyataan. Keefektifan layanan di perpustakaan PEVITA dalam sub variabel ketanggapan (*responsiveness*) menunjukkan bahwa skor total keefektifan adalah sebesar 1.418 atau 90% yang artinya adalah sub variabel ketanggapan (*responsiveness*) termasuk dalam kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa dengan sikap tanggap yang dimiliki petugas perpustakaan, pemustaka merasa terbantu dalam menggunakan layanan perpustakaan.

Tabel 3. Hasil perhitungan item ketanggapan (*responsiveness*)

No	Pernyataan	Skor	%	Kategori
1	Petugas perpustakaan sigap apabila ada keluhan maupun kesulitan dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.	360	91%	Efektif
2	Petugas perpustakaan tanggap untuk membantu pengguna perpustakaan	356	90%	Efektif
3	Petugas perpustakaan siap dan bersedia membantu pengguna perpustakaan dengan cepat	354	89%	Efektif
4	Petugas perpustakaan bergerak cepat ketika pengguna perpustakaan membutuhkan bantuan	348	88%	Efektif

No	Pernyataan	Skor	%	Kategori
Total		1.418	90%	Efektif

Ratnasari dan Aksa (2011: 108)¹² berpendapat bahwa ketanggapan merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pemustaka menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas jasa. Sikap tanggap dari pustakawan akan memberikan penilaian yang baik terhadap tingkat kepuasan pemustaka, karena masalah-masalah yang ditemui pemustaka dalam menggunakan layanan perpustakaan akan terpecahkan dengan bantuan yang diberikan oleh pustakawan. Contoh dari sub variabel ketanggapan misalnya, petugas perpustakaan sigap apabila ada keluhan maupun kesulitan yang dialami pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Petugas tanggap untuk membantu pemustaka, petugas siap dan bersedia membantu pemustaka dengan cepat, serta petugas bergerak cepat ketika pemustaka membutuhkan bantuan. Barata¹³ mengatakan bahwa pelayanan perpustakaan yang prima merupakan kepedulian perpustakaan kepada pemustaka dengan memberikan layanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan serta mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada perpustakaan.

4. Jaminan (*Assurance*)

¹²Ratnasari & Aksa, Op.cit hlm. 6

¹³Barata, A. A., Loc.cit

Variable ini terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Pada penelitian ini, dari tiga indikator tersebut terbagi menjadi 9 pernyataan. Hasil menunjukkan cukup efektif dengan 81%. Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan berdasarkan jaminan atau keyakinan yang diberikan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan sudah memberikan pada pemustaka, hal ini menunjukkan bahwa pemustaka memiliki rasa kepercayaan yang baik dengan pelayanan yang diberikan Perpustakaan PEVITA dan menjadikan perpustakaan sebagai tempat untuk mencari informasi yang pemustaka butuhkan.

Tabel 5. Hasil perhitungan item jaminan (*assurance*)

No	Pernyataan	Skor	%	Kategori
1	Petugas perpustakaan mengabaikan kritik dan saran dari pengguna	231	58%	Kurang Efektif
2	Petugas perpustakaan menanggapi kemauan dari pengguna perpustakaan	325	82%	Efektif
3	Terjalin komunikasi antara petugas perpustakaan dengan pengguna perpustakaan	328	83%	Efektif
4	Sikap sopan petugas perpustakaan dalam melayani pengguna perpustakaan	351	89%	Efektif

No	Pernyataan	Skor	%	Kategori
5	Sikap ramah petugas perpustakaan kepada pengguna perpustakaan	355	90%	Efektif
6	Petugas tersenyum ketika melayani pengguna perpustakaan	334	84%	Efektif
7	Barang yang dititipkan diloker terjamin keamanannya	313	79%	Cukup Efektif
8	Kendaraan terjamin keamanannya di area parkir perpustakaan	354	89%	Efektif
9	Jaminan atas kehilangan barang pribadi	298	75%	Cukup Efektif
Total		2.889	81%	Cukup Efektif

Jaminan adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan yang meliputi: pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko dan keraguraguan¹⁴. Selain itu menurut pendapat Ratnasari dan Aksa¹⁵ jaminan atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya konsumen kepada perusahaan. Terdiri atas komponen: komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Berdasarkan hasil pengecekan, komunikasi yang

¹⁴ Suryani, T. (2013). *Perilaku Konsumen di Era Internet Implikasinya pada Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu

¹⁵ Ratnasari & Aksa, Op.cit hlm. 6

terjalin antara pustakawan dengan pemustaka sangat kuat dan pustakawan tidak mengabaikan kritik dan saran yang disampaikan oleh pemustaka. Kritik dan saran yang disampaikan selalu diterima dengan terbuka, bahkan kritik maupun saran tersebut akan dijawab oleh pihak perpustakaan dengan cara dipajang (ditempel) pada papan alternatif SASKIA (Sabtu Seru di Perpustakaan Kota).

5. Empati (*Empathy*)

Sub variabel empati (*empathy*) memiliki satu indikator, yaitu indikator kemampuan pustakawan dalam memahami pustakawan. Berdasarkan tabel 6, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan yang meliputi aspek empati melalui pelayanan pustakawan dalam memberikan pelayanan sudah sangat memuaskan bagi pemustaka, hal ini menunjukkan bahwa perhatian tulus yang diberikan kepada para pemustaka dengan berupaya memahami keinginan mereka sudah tercapai dengan efektif.

Tabel 6. Hasil perhitungan item empati (*empathy*)

No	Pernyataan	Skor	%	Kategori
1	Petugas memahami keinginan pengguna perpustakaan	329	83%	Efektif
2	Petugas perpustakaan memberikan arahan dan bimbingan dalam mencari informasi di Perpustakaan	337	85%	Efektif
Total		666	84%	Efektif

Menurut Tjiptono¹⁶ suatu lembaga memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Sedangkan menurut Parasuraman¹⁷ yang mengatakan bahwa setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Sikap empati yang diberikan per-

¹⁶ Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi

¹⁷ Parasuraman, Op.cit hlm. 3

pustakaank terhadap pemustaka akan membuat mereka merasa nyaman menggunakan perpustakaan karena pemustaka merasa kebutuhannya dalam mencari informasi dapat terpenuhi dan akan menimbulkan *feedback* yang positif dari pemustaka sehingga perpustakaan akan ramai dikunjungi. Sikap empati sangat bergantung pada moral kerja masing-masing individu pustakawan, dalam hal ini pustakawan harus bersikap mau mengerti pemustaka dan menghilangkan sikap ego yang dimiliki oleh masing-masing pustakawan sehingga terwujudnya suasana yang kondusif dan mendukung dalam mencapai tujuan perpustakaan,¹⁸ menjelaskan bahwa moral kerja yang tinggi akan menaikkan produktivitas, artinya seseorang yang memiliki moral kerja yang tinggi akan mengerjakan tugas-tugasnya dengan sebaik-baiknya sehingga menghasilkan sesuatu yang lebih banyak dan lebih baik.

Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini, sama halnya dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nur Dwi Jayanti (2016)¹⁹ mengenai Kualitas Pelayanan di Legend Premium Coffee menunjukkan bahwa keseluruhan kualitas pelayanan di Legend Premium Coffee Yogyakarta dari segi kualitas jasa dilihat dari jawaban responden terhadap

pernyataan/ item yang telah diajukan oleh peneliti tersebut termasuk dalam kategori baik dan cukup baik. Akan tetapi masih banyak pelayanan yang diberikan oleh pelayan yang harus diperbaiki lagi, diantaranya pelayanan yang lebih profesional, pelayanan secara prima dengan kecekatan pelayan saat memberikan jasa, sopan dan ramah ketika memberikan pelayanan. Hal ini perlu diperhatikan lagi agar konsumen merasa nyaman dan loyal terhadap jasa yang diberikan. Hal itu serupa dengan penelitian ini, pada keseluruhan kualitas pelayanan terdapat pada kategori baik, namun masih terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan pada beberapa aspek seperti penyediaan buku-buku baru, promosi untuk menarik pengunjung, komunikasi yang terjalin antara pemustaka dengan pustakawan, serta rasa aman yang dirasakan oleh pemustaka ketika menggunakan perpustakaan. Sedangkan pada penelitian lain, oleh Fadhli, dkk. (2020: 78)²⁰ disebutkan pustakawan membangun hubungan mendalam dengan pemustaka sehingga mengenal konsumennya dengan baik. Selanjutnya pustakawan dapat terbantu dalam memenuhi kebutuhan pemustaka dalam proses layanan yang optimal.

Hasil penelitian pada keseluruhan kualitas layanan yang didapat sejalan dengan pendapat Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa bahwa

¹⁸Darmono. (2001). *Manajemen & Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Grasindo.

¹⁹Jayanti, N. D. (2016). *Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) di Legend Premium Coffee Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.

²⁰Fadhli, R., Indah, R. N., Widya, N., & Oktaviani, W. (2020). Strategi Perpustakaan Sekolah Dasar Dalam Mengembangkan Emotional Branding Melalui Storytelling. *JMIE (Journal of Madrasah Ibtidaiyah Education)*, 4(1), 68-85.

kualitas layanan pada industri jasa adalah mutlak bahwa pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang pelanggan harapkan. Serta pendapat Kotler dan Keller yang menyarankan untuk memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan, misalnya dengan melakukan penelitian dengan metode *customer focus*, dengan mengedarkan kuesioner dalam beberapa periode untuk mengetahui persepsi pelayanan menurut pelanggan. Selain itu, juga dilakukan pengamatan dan pengawasan pegawai perusahaan tentang pelaksanaan pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai keefektifan layanan koleksi anak yang dilaksanakan di Perpustakaan PE-VITA, tanggapan responden dalam penelitian ini berada pada kategori “sangat puas” dengan nilai persentase keefektifan layanan koleksi anak sebesar 84%. Keefektifan layanan tersebut dihitung dengan menggunakan lima sub variabel. Sub variabel Bukti fisik (*tangibles*) memiliki skor persentase sebesar 81% yang artinya termasuk dalam kategori puas. Kemudian sub variabel kehandalan (*reliability*) mendapatkan skor persentase sebesar 89% masuk dalam kategori sangat puas. Selanjutnya adalah sub variabel ketanggapan (*responsiveness*) dengan perolehan persentase tertinggi sebesar 90% yang artinya sub variabel ter-

sebut sangat puas. Selain itu sub variabel jaminan (*assurance*) dengan total skor persentase 81% yang dikategorikan puas. Terakhir adalah sub variabel empati (*empathy*) dengan hasil persentase 84% yang berarti sub variabel tersebut sangat puas.

Daftar Pustaka

- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes : The Impact of Physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*. Vol 56 No. 2, pp. 57—71
- Darmono. (2001). *Manajemen & Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Grasindo.
- Dekdikbud. (2013). *Undang-undang RI Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Fadhli, R., Indah, R. N., Widya, N., & Oktaviani, W. (2020). Strategi Perpustakaan Sekolah Dasar Dalam Mengembangkan Emotional Branding Melalui Storytelling. *JMIE (Journal of Madrasah Ibtidaiyah Education)*, 4(1), 68-85.
- Jayanti, N. D. (2016). *Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) di Legend Premium Coffee Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2009). *Alih Bahasa: Benyamin Molan. Manajemen Pemasaran. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Cetakan Keempat* Jakarta: PT. Indeks.

- Lasa Hs. (2007). *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Pinus Book Publisher.
- Lovelock. (1988). *Managing Service: Marketing, Operation, and Human Resources*. London: Prentice-Hall International, Inc.
- Mortimer, M. (2007). *Library Speak: A Glossary of Terms in Librarianship and Information Management. First North American Edition*. Texas: TotalRecall Publications.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1988). *Serqual A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Vol: 64, No. 1 Spring, 1988.
- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL+TM*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratnasari, R. T. & Aksa, M. H. (2011). *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Suryani, T. (2013). *Perilaku Konsumen di Era Internet Implikasinya pada Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi