

# SISTEM PELAYANAN UNTUK PENINGKATAN KEPUASAN PENGUNJUNG PADA PERPUSTAKAAN ARSIP DAN DOKUMENTASI KOTA BENGKULU

Indra Kanedi<sup>1</sup>, Feri Hari Utami<sup>2</sup>, Leni Natalia Zulita<sup>3</sup>

Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Dehasen Bengkulu  
Jl. Meranti Raya No 32 Sawah Lebar Kota Bengkulu. 38228 Telp. (0736)22027, Fax. (0736)341139

<sup>1</sup>indradehasen@yahoo.co.id

*Abstrak:* Pada dasarnya sistem informasi umum seperti perpustakaan seharusnya terlihat menarik seperti pada aspek tempat, lingkungan, koleksi dan pelayanan. Tingkat ketertarikan tersebut akan meningkat jika kebutuhan yang menyebabkan kepuasan terhadap layanan yang disediakan oleh sistem perpustakaan dan arsip Kota Bengkulu lebih dikembangkan. Sehingga tidak ada komplain yang masuk secara langsung ke petugas perpustakaan dan arsip di Kota Bengkulu. Mengenai hubungan dengan layanan, terdapat dua kebutuhan yang perlu diketahui yaitu penyediaan dan pelayanan. Seperti layanan yang dibutuhkan orang-orang. Oleh karena itu sistem layanan dan kepuasan pengunjung perpustakaan dan arsip Kota Bengkulu dapat meningkat dalam menyediakan informasi untuk sekolah, perguruan tinggi, dan suatu komunitas seperti pada suatu desa yang tidak mengetahui akan perkembangan mengenai perpustakaan dan arsip khususnya daerah Kota Bengkulu.

*Kata Kunci:* Sistem Kepuasan pelanggan terhadap layanan, Perpustakaan dan Arsip Kota Bengkulu

*Abstract: Basically the information to the public system for the library will be interest in the place, the environment, collections, and services. Of attraction will increase if the requirements are met, so that with the needs and the cause of pleasure and satisfaction with the service, then in the archives Library and Documentation city of Bengkulu coming more developed and liked the people. It means that no complaints were submitted directly to the clerk of the waiters were less Library and Documentation archive of the city of Bengkulu. In connection with the service, there are two terms that need to be known, that is to serve and service. Definition airport is helping to prepare (take care) what a person needs, while understanding the business service is to serve the needs of others. There fore, system service and visitor satisfaction archives Library and Documentation city of Bengkulu improve itself in providing information to visitors bersipat directly to school, college, community Porum like village due to ignorance of the visitors about the development of the archival library information in particular areas of Bengkulu city.*

*Keywords: Customer Satisfaction Service System, Library and Documentation archive of the city of Bengkulu.*

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan yang baik dari suatu perpustakaan akan membuktikan perpustakaan arsip daerah tersebut bermutu baik, Salah satu cara untuk menarik pengunjung dan memenangkan persaingan adalah dengan cara memberikan jasa pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan yang dapat memberikan kepuasan. Kepuasan memberikan pengaruh terhadap pengunjung untuk mengulang untuk menggunakan peminjaman buku pada perpustakaan arsip daerah, Peran Petugas adalah salah satu penyedia pelayanan khususnya di minat baca, dituntut mampu memberikan pelayanan yang bermutu dan dapat memberi kepuasan pengunjung dalam batas standar pelayanan profesional. Pada dasarnya masyarakat pengguna perpustakaan akan datang

apabila ada rasa ketertarikan terhadap tempat, lingkungan, koleksi, dan pelayanan. Rasa ketertarikan akan meningkat apabila kebutuhan dapat terpenuhi, sehingga dengan terpenuhinya kebutuhan dan menimbulkan rasa senang dan kepuasan, maka pemustaka akan datang kembali. Disisi lain adakalanya pemustaka tidak mendapatkan apa yang dibutuhkan sesuai dengan keinginan sehingga menjadi kecewa, jengkel, dan merasa tidak puas. Ketidakpuasan dan kekecewaan yang timbul kadang tidak disampaikan kepada petugas. Maksudnya bahwa tidak ada keluhan yang disampaikan langsung kepada petugas. Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang, sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain [1]. Pada pelayanan perpustakaan daerah sekarang masih bersipat semu dikarenakan ketidak tahuan pengunjung tentang perpustakaan arsip daerah kusuhnya kota Bengkulu yang dimana buku yang kurang dan pelayanan yang kurang karna tidak ada pengunjung diakibatkan oleh sesatu hal.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, peneliti mengangkat judul penelitian ini, yaitu: "Sistem Pelayanan untuk meningkatkan Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu".

#### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas dapat diambil suatu perumusan masalah yaitu Sistem Pelayanan untuk meningkatkan Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu.

## II. LANDASAN TEORI

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun [2]. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi [1]. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan

cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan.

Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia [3] menyatakan pelayanan ialah "usaha melayani kebutuhan orang lain". Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut [4] menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- c. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar pemberian pelayanan terbaik. Pengertian lebih luas disampaikan [5] bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Pelayanan publik yang dimaksud dalam [6] adalah "segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan." Sejalan dengan Rancangan Undang Undang Pelayanan Publik [6] memaknai bahwa "pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi

yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik."

Ada tiga fungsi pelayanan umum (publik) yang dilakukan pemerintah yaitu *environmental service*, *development service* dan *protective service*. Pelayanan oleh pemerintah juga dibedakan berdasarkan siapa yang menikmati atau menerima dampak layanan baik individu maupun kelompok. Konsep barang layanan pada dasarnya terdiri dari barang layanan privat (*private goods*) dan barang layanan kolektif (*public goods*).

#### A. Kepuasan

Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. [7]

Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa namun bila kinerja sesuai harapan ataupun melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. [8]

##### 1. Tingkat Kepuasan

Perubahan dari sistem layanan kesehatan yang ingin dilakukan tidak akan dapat berhasil tanpa melakukan pengukuran kepuasan pasien. Karena hasil pengukuran pasien akan digunakan sebagai dasar untuk mendukung sistem layanan kesehatan yang harus handal dan dapat dipercaya. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan lebih efektif. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor penting yang mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien [8].

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan sangat puas.. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan maupun tempat pelayanan. [4]

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa [9] adalah:

- a. Pemahaman pengguna jasa tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya. Dalam hal ini aspek komunikasi memegang peranan penting karena pelayanan kesehatan adalah *high personal contact*;
- b. *Empaty* (prilaku peduli) yang ditujukan oleh petugas kesehatan, prilaku ini akan menyentuh emosi pasien, faktor ini akan berpengaruh pada tingkat kepatuhan pasien (*compliance*);
- c. Biaya (*cost*), tingginya biaya pelayanan dapat dianggap sebagai sumber moral hazard bagi pasien dan keluarganya. Prilaku kurang peduli (*ignorance*) pasien dan keluarganya “ yang penting sembuh” menyebabkan mereka menerima saja jenis perawatan dan teknologi kedokteran yang ditawarkan oleh petugas kesehatan akibatnya biaya perawatan menjadi mahal, informasi terbatas yang dimiliki oleh pihak pasien dan keluarganya tentang perawatan yang diterima dapat menjadi sumber keluhan pasien
- d. Penampilan fisik (kerapian) petugas. Kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan (*tangibility*);
- e. Jaminan keamanan yang ditujukan oleh petugas kesehatan (*assurance*), ketepatan

jadwal pemeriksaan dan kunjungan oleh dokter, perawat termasuk pada faktor ini

- f. Keandalan dan keterampilan (*reability*) petugas kesehatan dalam perawatan;
- g. Kecepatan petugas memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien (*responsiveness*).

Model kepuasan yang komprehensif dengan fokus utama pada pelayanan barang dan jasa meliputi lima dimensi penilaian [10], sebagai berikut:

1. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada konsumen dengan cepat , tanggap dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan keluhan dan tindakan cepat pada saat dibutuhkan.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien dengan tepat, cepat dan akurat atau tidak ada kesalahan
3. *Assurance* (jaminan), yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien sehingga dipercaya terhadap, jaminan kesembuhan dan keamanan juga mencakup kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas, bebas dari bahaya resiko serta keragu-raguan
4. *Emphaty* (empati), yaitu kemampuan petugas membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan pasien yang terwujud dalam perhatian terhadap setiap pasien
5. *Tangible* (kenyataaan), yaitu ketersediaan sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh pasien juga penampilan petugas yang dapat dilihat oleh indra penglihatan untuk menilai kualitas pelayanan.

Sasaran pengukuran kepuasan masyarakat:

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### B. Perpustakaan

Perpustakaan diartikan sebuah ruangan atau gedung yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu yang digunakan pembaca bukan untuk dijual.

Ada dua unsur utama dalam perpustakaan, yaitu buku dan ruangan. Namun, di zaman sekarang, koleksi sebuah perpustakaan tidak hanya terbatas berupa buku-buku, tetapi bisa berupa film, slide, atau lainnya, yang dapat diterima di perpustakaan sebagai sumber informasi. Kemudian semua sumber informasi itu diorganisir, disusun teratur, sehingga ketika kita membutuhkan suatu informasi, kita dengan mudah dapat mememukannya.

Dari definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa perpustakaan adalah suatu unit kerja yang berupa tempat menyimpan koleksi bahan pustaka yang diatur secara sistematis dan dapat digunakan oleh pemakainya sebagai sumber informasi. Perpustakaan adalah fasilitas atau tempat menyediakan sarana bahan bacaan. Tujuan dari perpustakaan sendiri, khususnya perpustakaan perguruan tinggi adalah memberikan layanan informasi untuk kegiatan belajar, penelitian, dan

pengabdian masyarakat dalam rangka melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Banyak kalangan terfokus untuk memandang perpustakaan sebagai sistem, tidak lagi menggunakan pendekatan fisik. Sebagai sebuah sistem perpustakaan terdiri dari beberapa unit kerja atau bagian yang terintergrasikan melalui sistem yang dipakai untuk pengolahan, penyusunan dan pelayanan koleksi yang mendukung berjalannya fungsi – fungsi perpustakaan. Perkembangannya menempatkan perpustakaan menjadi sumber informasi ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya. Dari istilah pustaka, berkembang istilah pustakawan, kepustakaan, ilmu perpustakaan, dan kepastakawanan yang akan dijelaskan sebagai berikut:

Aktifitas utama dari perpustakaan adalah menghimpun informasi dalam berbagai bentuk atau format untuk pelestarian bahan pustaka dan sumber informasi sumber ilmu pengetahuan lainnya. Maksud pendirian perpustakaan adalah:

1. Menyediakan sarana atau tempat untuk menghimpun berbagai sumber informasi untuk dikoleksi secara terus menerus, diolah dan diproses.
2. Sebagai sarana atau wahana untuk melestarikan hasil budaya manusia (ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya) melalui aktifitas pemeliharaan dan pengawetan koleksi.
3. Sebagai agen perubahan (Agent of changes) dan agen kebudayaan serta pusat informasi dan sumber belajar mengenai masa lalu, sekarang, dan masa akan datang. Selain itu, juga dapat menjadi pusat penelitian, rekreasi dan aktifitas ilmiah lainnya.
4. Tujuan pendirian perpustakaan untuk menciptakan masyarakat terpelajar dan terdidik, terbiasa membaca, berbudaya

tinggi serta mendorong terciptanya pendidikan sepanjang hayat (*Long life education*).

Pada umumnya perpustakaan memiliki fungsi yaitu:

1. Fungsi penyimpanan, bertugas menyimpan koleksi (informasi) karena tidak mungkin semua koleksi dapat dijangkau oleh perpustakaan.
2. Fungsi informasi, perpustakaan berfungsi menyediakan berbagai informasi untuk masyarakat.
3. Fungsi pendidikan, perpustakaan menjadi tempat dan menyediakan sarana untuk belajar baik dilingkungan formal maupun non formal.
4. Fungsi rekreasi, masyarakat dapat menikmati rekreasi kultural dengan membaca dan mengakses berbagai sumber informasi hiburan seperti: Novel, cerita rakyat, puisi, dan sebagainya.
5. Fungsi kultural, Perpustakaan berfungsi untuk mendidik dan mengembangkan apresiasi budaya masyarakat melalui berbagai aktifitas, seperti: pameran, pertunjukkan, bedah buku, mendongeng, seminar, dan sebagainya.

### C. Dokumentasi

Dokumen menurut bahasa Inggris berasal dari kata *document* yang memiliki arti suatu yang tertulis atau tercetak dan segala benda yang mempunyai keterangan-keterangan dipilih untuk di kumpulkan, disusun di sediakan atau untuk disebarkan. Dibawah ini ada pendapat dari beberapa ahli mengenai pengertian dokumen, diantaranya: Pengertian dokumen[11]. Dokumen merupakan sumber tertulis bagi informasi sejarah sebagai kebalikan daripada kesaksian lisan,

artefak, peninggalan-peninggalan terlukis dan petilasan-petilasan arkeologis.

Jenis – jenis Dokumen:

#### 1. Menurut Jenisnya:

1. Dokumen Fisik adalah dokumen menyangkut materi ukuran, berat, tata letak, sarana, prasarana, dan sebagainya.
2. Dokumen Intelektual adalah dokumen yang mengacu tujuan, isi subjek, sumber, metode penyebaran, cara memperoleh, keaslian dokumen, dan sebagainya

#### 2. Menurut Sifatnya:

1. Dokumen Teksual adalah dokumen yang menyajikan informasi dalam bentuk tertulis. Misal: majalah, buku, katalog, dll
2. Dokumen Nonteksual: adalah dokumen yang berisi beberapa teks. Misal: peta, grafik, gambar, rekaman, dll.

#### 3. Menurut Literatur:

1. Dokumen Korporil adalah dokumen mencakup materi cetak, tidak tercetak, prasasti, dan benda seni yang disimpan di museum dan perpustakaan.
2. Dokumen Literer adalah bahan cetak dan non cetak yang mengandung informasi atau keterangan tertentu yang berguna.

#### 4. Menurut Kepentingan dan khususnya:

1. Dokumen Pribadi adalah dokumen yang dikumpulkan oleh perorangan dan merupakan koleksi dokumen pribadi. Misal : barang antik
2. Dokumen Ekonomi adalah dokumen berisi informasi tentang perkembangan perekonomian suatu bangsa dan negara. Misal : produk baru

3. Dokumen Sejarah adalah dokumen berisi informasi sejarah peradaban dan kebudayaan suatu bangsa. Misal : Piagam Proklamasi
4. Dokumen Kedokteran adalah dokumen berisi informasi tentang perkembangan ilmu kedokteran. Misal : dokumen obat-obatan
5. Dokumen Pemerintahan adalah dokumen berisi informasi tentang ketatanegaraan suatu pemerintahan. Misal: Peraturan-peraturan, Perundang-undangan.
5. Menurut Dokumentasi:
  1. Dokumen Primer adalah dokumen berisi informasi tentang hasil penelitian asli atau langsung dari sumbernya. Misal : laporan
  2. Dokumen Sekunder adalah dokumen berisi informasi tentang literatur primer.
  3. Dokumen Tersier adalah dokumen berisi informasi tentang literatur sekunder. Misal : buku
6. Segi Fungsi:

Dinamis adalah dokumen yang dapat dipergunakan secara langsung dalam proses penyelesaian pekerjaan kantor.

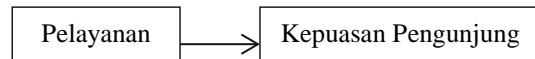
  1. Dinamis aktif
  2. Dinamis semi aktif
  3. Dinamis in aktif

Setatis adalah dokumen yang tidak dipergunakan secara langsung dalam pekerjaan kantor.

  1. Dokumen koprof
  2. Dokumen Literal
  3. Dokumen Privat

### III. KERANGKA ANALISIS

Kerangka analisis penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1 berikut ini: gambar 1: Kerangka analisis.



Keterangan:

Indikator pengaruh X = Pelayananana

Indikator terpengaruh Y = Kepuasan

Dari kerangka analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa: Pelayanan mempunyai hubungan Terhadap Kepuasan

### IV. HIPOTESIS

Hipotesa adalah dugaan sementara atau jawaban sementara dari suatu permasalahan yang kebenarannya masih perlu dibuktikan dengan penelitian. Sebagai hipotesa dalam penelitian ini adalah: Diduga Hubungan Pelayanan berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu.

### V. METODE ANALISIS

Untuk menganalisa data digunakan metode sebagai berikut:

#### 1. Analisis Kualitatif

Analisis ini dilakukan dengan mendiskripsikan atau menjelaskan fakta penelitian berdasarkan ilmu pengetahuan yang bersumber dari literatur yang berlaku, karya ilmiah, dokumen-dokumen dan sumber data lainnya yang mendukung analisis data.

#### 2. Analisa kuantitatif

Analisa kuantitatif adalah metode analisa yang didasarkan pada perhitungan dengan menggunakan metode statistik berikut ini:

- a. Analisis distribusi rata-rata, analisis ini digunakan untuk mengetahui persepsi responden terhadap variabel yang diteliti.

Deskripsi tentang variabel-variabel yang dikaji dapat dijelaskan <sup>[10]</sup> sebagai berikut:

1. Menentukan tingkat dilakukan dengan merujuk pada pilihan jawaban responden, yakni 5 pilihan jawaban, kemudian secara operasional 5 pilihan tersebut disusun guna menentukan kategori.
2. Menentukan peringkat kondisi variabel didasari oleh rata-rata jawaban responden (Mean). Peluang jawaban yang mungkin teradi disusun (Peringkat terendah =1, peringkat tertinggi = 5).
3. Melakukan perhitungan untuk menentukan posisi mean yaitu:

Nilai tertinggi – Nilai terendah (5-1=4).

$$\frac{IntervalRange}{JumlahKelas} = \frac{4}{5} = 0.80$$

Sehingga dapat disusun katagori peringkat sebagai berikut :

- a. Tidak baik: 1,00 – 1,80
- b. Kurang baik: 1,81 -2,60
- c. Cukup baik: 2,61 -3,40
- d. Baik: 3,41 – 4,20
- e. Sangat baik: 4.21 – 5.00

b. Korelasi *Spearman Rank*

Korelasi *spearman rank* digunakan untuk mencari hubungan atau menguji signifikan hepotesis asosiatif bila masing-masing variabel yang dihubungkan berbentuk ordinal, dan sumber data anatar variabel tidak harus sama [12] rumus korelasi spearman Rank :

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum b_1^2}{n(n^2-1)} \quad (1)$$

$\rho$  = Koefisian korelasi spearmen rank

$b_1^2$  = Perbedaansetiaprank

n = Jumlah pasang Rank

Untuk menginterpretasikan angka yang dihasilkan dari perhitungan maka dapat digunakan pedoman pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat kuat

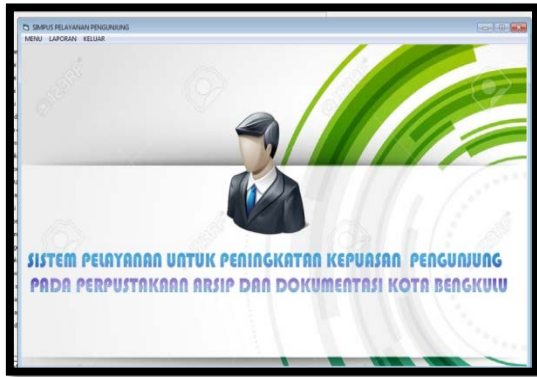
VI. HASIL

Akan meningkatkan jumlah pengunjung masyarakat, mahasiswa, Sekolah terutama dikota Bengkulu Menambah kepercayaan masyarakat akan mutu layanan yang baik dan pantas ditiru dan dibudayakan.Pada dasarnya sistem informasi kepada masyarakat untuk perpustakaan akan ketertarikan terhadap tempat, lingkungan, koleksi, dan pelayanan. Rasa ketertarikan akan meningkat apabila kebutuhan dapat terpenuhi, sehingga dengan terpenuhinya kebutuhan dan menimbulkan rasa senang dan kepuasan terhadap pelayanan, maka pemustaka di Perpustakaan arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu yang akan datang lebih berkembang dandisenangi masnyarakat. Maksudnya bahwa tidak ada keluhan-keluhan yang disampaikan langsung kepada petugas tentang pelayan yang kurang Perpustakaan arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu. Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang, sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha (melayani kebutuhan orang lain.

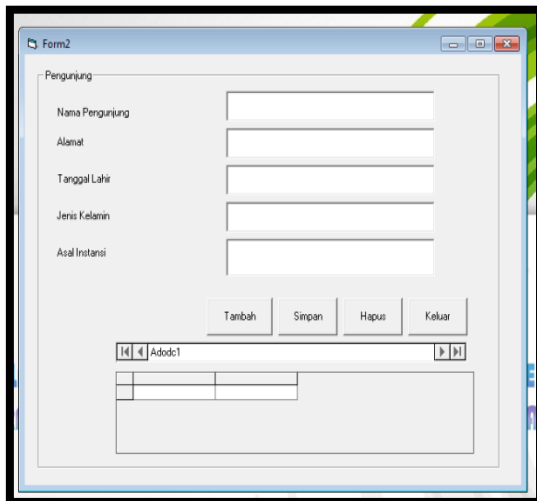
Oleh karena itu sistem pelayanan dan kepuasan pengunjung Perpustakaan arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu berbenah diri dalam memberikan informasi kepengunjung bersipat langsung



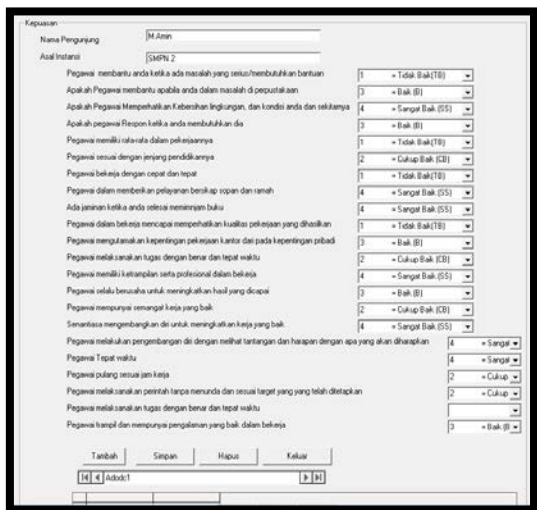
kesekola-sekolah, kampus, porum-porum masyarakat seperti prangkat desa dikarenakan ketidak tahuan pengunjung tentang perkembangan informasi perpustakaan arsip daerah kususnya kota Bengkulu.



Gambar 1. Menu Utama



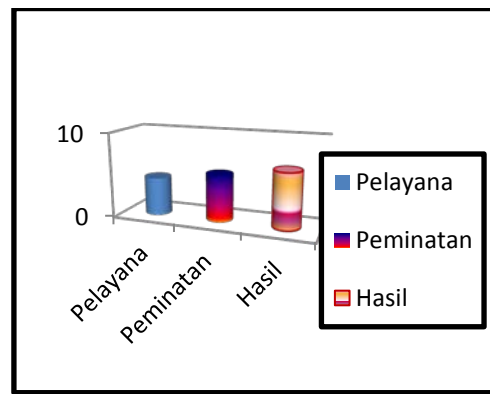
Gambar 2. Sub Pengunjung



Gambar 3. Sub Penilaian Mengenai Pelayanan

## VII. PEMBAHASAN

Sistem pelayanan dirancang menggunakan aplikasi pelayanan dalam bentuk quisoner dimana para pengunjung wajib mengisi kuisoner setiap melakukan kunjungan keperpustakaan Daerah Kota Bengkulu sekarang wajib melakukan penilaian kinerja pelayanan dikarenakan untuk peningkatan mutu kinerja pelayanan terhadap pengunjung perpustakaan arsip daerah kususnya Daerah kota Bengkulu dapat dilihat dari grafik berikut:



Gambar 4. Grafik Penilaian Responden Mengenai Kepuasan

Dari hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa peminatan baik dikarenakan dilihat pelayanan dan peminatan rata-rata 50% sehingga aplikasi ini disiapkan untuk pengunjung dan diterapkan oleh bagian pelayanan untuk pengunjung.

Dengan adanya sistem pelayanan ini dapat menambah mutu dalam meningkatkan layanan serta pendataan lebih akurat dan terjaga kerahasiaan datanya.

## VIII. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Perpustakaan Arsif dan Dokumentasi Kota Bengkulu merupakan lembaga pemerintahan Daerah Kota Bengkulu, sebagaimana diatur dalam perundang-undangan yang berlaku agar tercapainya hasil pelayanan yang lebih baik serta

tugas dan fungsinya dapat dilihat dari hasil sistem dalam kuisioner sebagai berikut:

1. Sistem pelayanan yang baik tentang yang diberikan pada pengunjung didapat 59,7%.
2. Peminatan pengunjung terhadap pelayanan diberikan 51,5%
3. Hasil kepuasan pengunjung pada perpustakaan arsip dan dokumentasi kota Bengkulu 82,8%

#### B. Saran

1. Tingkatkan lagi mutu pelayanan terutama relasi antar perpustakaan daerah dan propinsi yang berkelanjutan
2. Memberikan akses cepat dan mudah didapat bagi pengunjung pada Perpustakaan Arsif dan Dokumentasi Kota Bengkulu
3. Menambah koleksi buku informasi yang akurat Perpustakaan Arsif dan Dokumentasi Kota Bengkulu.

#### REFERENSI

- [1] Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran* edisi 12. Jakarta
- [2] Sartono, Agus. 2001. *Manajemen Keuangan; Teori dan Aplikasi*. Edisi Keempat, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- [3] Mamduh M. Hanafi, MBA. 2003. *Analisis Laporan Keuangan*. Edisi Revisi, Penerbit UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- [4] Munawir. S. 2002. *Analisis Laporan Keuangan*. Edisi Keempat, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- [5] Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- [6] Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang *Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum*. Jakarta.
- [7] Yusuf, Haryono. 2007. *Dasar-dasar Akuntansi 2*. Edisi Kelima, Penerbit Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN, Yogyakarta.
- [8] Fred Weston and Thomas E. Copeland. 1992. *Manajemen Keuangan*. Edisi Kedelapan. Penerbit Binarupsa Aksara, Jakarta Barat.
- [9] Riyanto, Bambang. 2001. *Dasar-dasar Pembelanjaan Perusahaan*. Edisi Keempat, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- [10] Sartono, Agus. 2001. *Manajemen Keuangan*. Edisi Keempat, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- [11] Kirom, Bahrul. 2010. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan*
- [12] Nitisemo, Alex S. 2005. *Pembelanjaan Perusahaan*. Edisi Revisi, Penerbit Bina Aksara, Yogyakarta.
- [13] Sugiyono. 2012:426. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta