

# **PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN KANTOR PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH KABUPATEN BANJARNEGARA**

Oleh : Ratih Tri Lestari\*

Pembimbing : Wiji Suwarno, S.Pd.I, S.IPI, M.Hum

Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro Semarang

<sup>\*)</sup>E-mail: [atyieh\\_lestari2@yahoo.com](mailto:atyieh_lestari2@yahoo.com)

## **Abstrak**

Judul skripsi ini adalah “Persepsi Masyarakat tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Banjarnegara”. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Banjarnegara. Metode pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara kepada informan, observasi untuk menentukan informan dan melihat secara langsung pelayanan yang dilakukan perpustakaan dan studi pustaka untuk mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif. Dari hasil analisis diketahui bahwa persepsi masyarakat pengguna pelayanan perpustakaan Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Banjarnegara menyatakan bahwa kualitas pelayanan terkait dengan *tangible* (letak perpustakaan yang strategis, bangunan perpustakaan, sarana dan prasarana yang meliputi peralatan untuk pelayanan, *hotspot*, warnet, dan AC, dan mebelair perpustakaan meliputi kursi dan meja) sudah cukup baik, *reliability* (pelayanan pustakawan yang sesuai dengan keinginan pemustaka) belum sesuai dengan keinginan pemustaka, *responsiveness* (kesigapan pustakawan dalam menjawab pertanyaan masyarakat dan ketanggapan pustakawan dalam menghadapi keluhan masyarakat) sudah cukup sigap tapi kurang tanggap, *assurance* (sikap sopan dan ramah pustakawan) sudah baik, dan *empathy* (bimbingan teknis oleh pustakawan dan bantuan yang diberikan pustakawan kepada pemustaka) sudah cukup membantu tapi belum memberikan bimbingan kepada pemustaka. Secara umum dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Banjarnegara sudah cukup baik.

*Kata Kunci: Persepsi Masyarakat, Kualitas Pelayanan Perpustakaan.*

## **Abstract**

The title of thesis is "Public Perception about Quality of Library Service in Library and Archives Office of Banjarnegara Regency". The purpose of thesis is to find out how people's perception about the service quality in Library and Archives Office of Banjarnegara Regency. Methods of data collection include interview of informant, observation to determine informant and directly observe the service in the library and libraries study to collect information that related to this research. The analysis uses descriptive analysis. From the analysis results are known that the public perception of user of library service in Library and Archives Office of Banjarnegara Regency stated that the quality of service associated with the tangible (strategic location of library, library building, facilities and infrastructure that include equipment for service, hotspot, cafe, and air conditioning, and library Furniture include chairs and tables) is good enough, reliability (service of librarian in accordance with the wishes of user not in accordance with the wishes of user,

responsiveness (alertness of librarian in answering the public question and responsiveness of librarian in dealing with public complaint) is efficient but less responsive, Assurance (respectfully and friendly attitude of librarian) is good, and empathy (the technical guidance by the librarian and librarian assistance provided to the user is enough to help but not yet provide guidance to user In general, it can be stated that the quality of library service of Library and Archive Office of Banjarnegara Regency is good enough.

*Keywords: Public Perception, Quality of Library Service*

## 1. Pendahuluan

Perpustakaan dan Dan Arsip Daerah Kabupaten Banjarnegara cukup ramai dikunjungi oleh masyarakat setiap harinya. Berdasarkan pengamatan yang saya lakukan, pelayanan Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Banjarnegara sudah cukup baik dan pustakawan cukup ramah dalam melayani pengunjung, hanya saja komputer yang digunakan untuk pelayanan sirkulasi terbatas sehingga saat ramai pengunjung terutama pengguna yang ingin meminjam atau mengembalikan buku harus antri sehingga pelayanan tidak dapat dilakukan dengan cepat, keluhan dari pengguna perpustakaan kurang ada penyelesaian dari pustakawan sehingga kepuasan pengguna tidak terpenuhi, fasilitas *hotspot* yang ada di perpustakaan sering mati dan tidak semua ruangan ada ACnya. Peneliti tertarik untuk meneliti pelayanan yang ada di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Banjarnegara karena ingin mengetahui bagaimana persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan yang ada di perpustakaan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan perpustakaan Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Banjarnegara.

## 2. Tinjauan Pustaka

### 2.1 Persepsi

Menurut Suwarno (2009:52), persepsi adalah suatu proses membuat penilaian atau membangun kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat di dalam lapangan penginderaan seseorang. Persepsi pada hakekatnya adalah proses kognitif yang dialami setiap orang ketika berusaha memahami informasi yang diterimanya.

### 2.2 Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Menurut Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, kualitas adalah mutu. Jadi kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu. Menurut Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, kata “layan” (melayani) mempunyai arti meladeni, memberi bantuan dan hal-hal segala urusan yang diperlukan. Pelayanan adalah usaha atau aktivitas yang dilakukan untuk kepentingan orang lain atau pihak lain (Noerhayati, 1989:111). Jadi kualitas pelayanan adalah baik buruknya suatu aktivitas yang diberikan kepada pihak lain.

## 3. Metode Penelitian

Penelitian mengenai persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan perpustakaan Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Banjarnegara menggunakan metode pendekatan Deskriptif analitis dengan ragam penelitian wawancara.

## 4. Analisa

Hasil analisa dari penelitian ini ada 5 lima aspek, berikut hasil analisisnya:

*Tangible* dalam penelitian ini meliputi letak dan bangunan. Letak perpustakaan sudah strategis dan mudah dijangkau oleh semua masyarakat. Letak perpustakaan yang berada di pusat kota, dekat dengan sekolah-sekolah dan di pinggir jalan raya sangat memudahkan masyarakat yang ingin berkunjung ke perpustakaan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Bangunan perpustakaan sudah bagus dan luas sehingga masyarakat nyaman ketika berada di perpustakaan. Ventilasi sudah cukup baik dan pencahayaan juga sudah cukup bagus, baik pada siang hari maupun malam hari. peralatan yang digunakan dalam pelayanan perpustakaan belum canggih karena masih ada yang dilakukan secara manual dan peralatan yang ada cenderung alat-alat yang sudah lama tidak mengikuti perkembangan teknologi informasi dan penggunaan *barcode* juga belum ada di perpustakaan. Layanan *hotspot* di perpustakaan tidak terlalu bagus karena lambat untuk mengakses internet bahkan terkadang *hotspot*nya mati dan tidak mudah juga karena jika ingin mengakses internet ada *password*nya sehingga membuat bingung masyarakat karena di area *hotspot* tidak ada keterangan tentang *password*nya. Warung internet (warnet) di perpustakaan sudah baik dan untuk mengakses internetnya juga cepat tidak kalah dengan warnet lain, selain itu biayanya juga lebih murah dibandingkan dengan warnet lain. *Air Conditioning (AC)* di perpustakaan tidak berfungsi dengan baik karena sering mati dan tidak semua ruangan perpustakaan ada ACnya. Mebelair yang meliputi meja dan kursi di perpustakaan

sudah bagus dan layak untuk sebuah perpustakaan. Ketika banyak pengunjung kursinya sudah memadai.

*Reliability* dalam penelitian ini ialah pustakawan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pemustakanya. Pustakawan belum memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pemustaka karena pustakawan lambat dalam memberikan pelayanan dan pustakawan terkadang sibuk melayani pengunjung lain sehingga kepuasan pemustaka tidak dapat terpenuhi secara maksimal.

*Resposiveness* dalam penelitian ini meliputi kesigapan dan ketanggapan pustakawan. Pustakawan sudah sigap dalam menjawab semua pertanyaan pemustaka. Pustakawan sudah mengolah informasi dengan baik, sehingga jika ada pemustaka yang menanyakan tentang lokasi buku, pustakawan selalu dapat menjawab. Pustakawan kurang tanggap dalam menghadapi keluhan dari pemustaka. Pustakawan cenderung apatis, diam dan tidak memberikan penyelesaian dari keluhan tersebut.

*Assurance* dalam penelitian ini keramahmatan, sopan dan santun dalam memberikan pelayanan. Sikap pustakawan di perpustakaan sudah ramah dan sopan kepada semua pemustaka, pustakawan tidak membedakan pemustaka.

*Empathy* dalam penelitian ini meliputi bimbingan teknis dan bantuan pustakawan di perpustakaan. Pustakawan belum memberikan bimbingan teknis kepada pemustaka dalam penelusuran informasi buku yang dibutuhkan pemustaka, pustakawan cenderung bersikap pasif, apatis, tidak ada inisiatif dan kesadaran dari diri sendiri untuk memberikan bimbingan teknis kepada pemustaka jika tidak diminta tolong terlebih dahulu. Pustakawan sudah cukup membantu pemustaka dalam menemukan buku yang dibutuhkan dengan menunjukkan lokasi buku tersebut.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data Kualitatif terhadap jawaban dari keseluruhan wawancara yang telah dilakukan kepada 10 (sepuluh) orang pemustaka sebagai informan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Banjarnegara yang bersedia dijadikan informan dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan: kualitas pelayanan Kantor Perpustakaan Daerah Banjarnegara sudah cukup baik dilihat dari segi letak perpustakaan, bangunan perpustakaan, warung internet (warnet), mebelair, kesigapan pustakawan dalam menjawab pertanyaan pemustaka, sikap ramah dan sopan pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka dan bantuan yang diberikan pustakawan kepada pemustaka. Tidak baiknya dilihat dari segi hotspot, *Air Conditioning* (AC), pustakawan belum memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pemustaka, kurang tanggapnya pustakawan dalam menghadapi keluhan pemustaka, dan pemberian bimbingan teknis kepada pemustaka belum dilakukan.

## Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. (1998). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Muchyidin, A. Suherlan dan Iwa D. Sasmitamihardja. (1989). *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*. Bandung: Puri Pustaka.
- Narbuko, Cholid. (2007). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Prianto, Agus. 2006. *Menakar Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: In-TRANS.
- Qalyubi, Syihabuddin. (2003). *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab IAIN Sunan Kalijaga.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Jakarta: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. (2006). *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedyatama Widya Sastra.
- Suwarno, Wiji. (2007). *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

