

Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah di Kota Depok

Erlina Nur Azizah¹, Nida Handayani²

Universitas Muhammadiyah Jakarta

Email: azizahnurerlina29@gmail.com

ABSTRACT : *The reading interest index in Indonesia according to the UNESCO survey is still relatively low, so support from various parties is needed, one of which is quality library facilities and infrastructure. Therefore, it is necessary to analyze the quality of library services. This study aims to assess the quality of regional library services in Depok City using a qualitative descriptive approach. The focus of this study refers to the five dimensions of Prasuraman's theory, namely Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, and Reliability. Data collection was carried out through observation, interviews, and documentation. The results of the study showed that the library succeeded in providing accurate, timely, and consistent services in accordance with strict SOPs and routine evaluations, reflecting a high level of reliability. In terms of responsiveness, the library is responsive to visitor needs through mobile library services, digital services, and efficient complaint management. Service quality is guaranteed through regular training for staff and friendly attitudes of officers, creating a comfortable and trusted environment. Empathy is shown through an approach that is tailored to visitor needs, providing personal attention that makes visitors feel appreciated. Despite limitations in facilities, the library strives to provide adequate services, including facilities for people with disabilities, especially the blind and deaf.*

Keywords: *Quality, Service, Library*

ABSTRAK : Indeks minat baca di Indonesia menurut survei UNESCO masih tergolong rendah, sehingga diperlukan dukungan dari berbagai pihak, salah satunya adalah fasilitas dan infrastruktur perpustakaan yang berkualitas. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis terhadap kualitas layanan perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas layanan perpustakaan daerah di Kota Depok menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini mengacu pada lima dimensi teori Prasuraman, yaitu Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, dan Reliability. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perpustakaan berhasil memberikan layanan yang akurat, tepat waktu, dan konsisten sesuai dengan SOP yang ketat dan evaluasi rutin, mencerminkan tingkat keandalan yang tinggi. Dalam hal responsivitas, perpustakaan responsif terhadap kebutuhan pengunjung melalui layanan perpustakaan keliling, layanan digital, dan pengelolaan keluhan yang efisien. Kualitas layanan terjamin melalui pelatihan rutin untuk staf dan sikap ramah petugas, menciptakan lingkungan yang nyaman dan dipercaya. Empati ditunjukkan melalui pendekatan yang disesuaikan dengan kebutuhan pengunjung, memberikan perhatian pribadi yang membuat pengunjung merasa dihargai. Meskipun terdapat keterbatasan dalam fasilitas, perpustakaan berusaha menyediakan layanan yang memadai, termasuk fasilitas untuk penyandang disabilitas, terutama tuna netra dan tuna rungu.

Kata Kunci : *Kualitas, Layanan, Perpustakaan*

1. PENDAHULUAN

Untuk mewujudkan bangsa yang berkualitas, penting bagi masyarakat memiliki intelektualitas dan pengetahuan yang luas. Intelektualitas individu berasal dari pengetahuan yang mereka miliki, yang dapat diperoleh melalui tulisan dan ucapan. Namun, budaya literasi di Indonesia masih rendah, disebabkan oleh kurangnya kebiasaan membaca di masyarakat. Banyak orang menganggap membaca hanya sebagai kegiatan menghabiskan waktu, bukan sebagai kebiasaan yang penting.

Membangun masyarakat membaca (Reading Society) merupakan cara untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dan menciptakan individu yang berintelektual serta adaptif terhadap kemajuan. Literasi bukan hanya kemampuan membaca

dan menulis, tetapi juga kemampuan mengelola informasi untuk meningkatkan kualitas hidup. Sayangnya, minat baca di Indonesia masih rendah; berdasarkan data Kemendikbud 2019, tidak ada provinsi yang mencapai level literasi tinggi, dan riset UNESCO 2022 menunjukkan Indonesia berada di peringkat ke-60 dari 70 negara dalam hal minat baca. Hal ini menandakan bahwa kemampuan literasi siswa Indonesia semakin menurun.

Survei oleh UNESCO dan Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia pada 2023 menunjukkan bahwa indeks minat baca di Indonesia hanya mencapai 0,001%, yang berarti hanya ada satu orang berminat literasi dari 1.000 orang. Dengan populasi 250 juta, hanya sekitar 2.500 orang yang memiliki minat literasi. Selain itu, hasil survei OECD dalam Program for International Student Assessment (PISA) 2022 menunjukkan penurunan skor literasi membaca Indonesia dari 371 poin pada 2018 menjadi 359 poin pada 2022, yang merupakan skor terendah sejak tahun 2000.

Namun, kajian Tingkat Kegemaran Membaca (TGM) masyarakat Indonesia tahun 2020 menunjukkan nilai TGM sebesar 55,74 (kategori sedang), dengan frekuensi membaca rata-rata 4 kali per minggu. Ini menunjukkan bahwa meskipun minat baca rendah, ada potensi untuk ditingkatkan. Untuk itu, pemerintah perlu meningkatkan minat baca dan literasi masyarakat, salah satunya melalui pengembangan perpustakaan umum yang berfungsi sebagai pusat sumber belajar dan pengetahuan.

Perpustakaan umum, seperti Perpustakaan Umum Kota Depok, memiliki peran strategis dalam mencerdaskan bangsa. Perpustakaan ini memberikan berbagai layanan, termasuk informasi perpustakaan, sirkulasi koleksi, dan layanan online. Gedung perpustakaan yang baru diresmikan memiliki fasilitas lengkap, termasuk arena bermain anak dan ruang teater. Meskipun jumlah pengunjung sempat menurun, perpustakaan ini mengalami peningkatan pengunjung pada 2023, terutama dari kalangan mahasiswa dan pelajar yang mencari tempat belajar. Perpustakaan juga menyediakan media hiburan seperti film dan musik, meskipun beberapa fasilitas pelayanan non-perpustakaan masih perlu ditingkatkan. Dengan dukungan yang tepat, perpustakaan umum dapat menjadi sarana penting untuk meningkatkan literasi dan minat baca masyarakat Indonesia.

Masyarakat menilai kualitas perpustakaan umum berdasarkan pelayanan yang diberikan, termasuk koleksi, fasilitas, dan jasa. Permasalahan yang ada, seperti fasilitas yang kurang memadai, koleksi buku yang tidak lengkap, dan sumber daya manusia yang kurang responsif, berdampak negatif pada penilaian pengunjung terhadap Perpustakaan Umum Kota Depok. Wawancara dengan informan mengungkapkan keluhan mengenai fasilitas, kesesuaian data di OPAC, dan pelayanan yang kurang sigap. Data menunjukkan bahwa jumlah

pengunjung Perpustakaan Umum Kota Depok menurun pada tahun 2020 dibandingkan tahun sebelumnya, meskipun koleksi buku meningkat. Capaian kinerja pelayanan perpustakaan menunjukkan adanya masalah dalam memenuhi kebutuhan pemustaka, yang disebabkan oleh kurangnya sosialisasi tentang pemanfaatan perpustakaan dan dukungan anggaran yang terbatas.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan perpustakaan daerah di Kota Depok, dengan fokus pada tiga masalah utama: kurangnya koleksi buku, fasilitas yang belum optimal, dan sumber daya manusia yang kurang tanggap. Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi instansi perpustakaan, peneliti selanjutnya, dan masyarakat mengenai kualitas pelayanan perpustakaan.

2. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode deskriptif. penelitian dengan metode deskriptif baik dengan pendekatan kuantitatif maupun kualitatif, ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena apa adanya (Sukmadinata, 2011). Penggunaan metode penelitian dimaksudkan untuk menemukan data yang valid, akurat, signifikan dengan permasalahan, sehingga dapat digunakan untuk mengungkapkan masalah yang diteliti.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian dengan pendekatan kualitatif (*qualitative research*) merupakan suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok (Sukmadinata, 2011)

Informan penelitian dipilih melalui teknik purposive sampling, melibatkan 10 orang, termasuk Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan, dua pustakawan, dan tujuh pengunjung (mahasiswa, pelajar, dan orang tua). Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mendapatkan informasi yang komprehensif.

Dalam menganalisis data menurut model Huberman, yang mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini Uji keabsahan data yang digunakan yaitu melalui credibility, transferability, dependability, dan confirmability (Sugiyono, 2017). Agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. untuk memastikan keandalan hasil penelitian. Uji kredibilitas melibatkan pengecekan data dengan sumber informasi dan meningkatkan ketekunan dalam pengamatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Perpustakaan Umum Kota Depok dan memberikan informasi yang bermanfaat untuk pengembangan layanan perpustakaan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah di Kota Depok dengan menggunakan lima dimensi yang telah dikemukakan oleh Parasuraman (1988): Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan dan Kepastian), Empathy (Empati), dan Tangible (Tampilan Fisik Pelayanan). Berikut adalah hasil dan pembahasan dari setiap dimensi yang telah dianalisis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan pelayanan di Perpustakaan Daerah di Kota Depok dinilai cukup baik. Para petugas berupaya untuk memberikan layanan yang tepat waktu dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Wawancara dengan informan 1 menunjukkan bahwa mereka melakukan evaluasi rutin untuk memastikan konsistensi dalam pelayanan. Namun, observasi menunjukkan adanya ketidakhadiran petugas di meja resepsionis, yang dapat mengakibatkan kebingungan bagi pengunjung baru.

Pengunjung juga menyatakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, terutama dalam hal respon cepat dari petugas. Ketersediaan buku dan materi di perpustakaan dianggap memadai, dan sistem katalog online memudahkan pencarian informasi. Namun, ada keluhan mengenai tata letak buku yang tidak selalu teratur, yang dapat menyebabkan kebingungan. Kesimpulannya, meskipun kehandalan pelayanan cukup baik, perlu adanya peningkatan dalam konsistensi penerapan SOP dan penataan koleksi buku untuk meningkatkan pengalaman pengunjung. Dimensi Responsiveness menunjukkan bahwa Perpustakaan Daerah di Kota Depok mampu merespons kebutuhan pengunjung dengan cepat. Penggunaan layanan perpustakaan keliling dan digital menjadi salah satu bentuk respons proaktif untuk memudahkan akses masyarakat. Wawancara dengan informan 1 mengungkapkan bahwa mereka berusaha menyelesaikan keluhan pengunjung dalam waktu yang singkat. Namun, hasil review dari pengunjung menunjukkan adanya ketidakpuasan terkait penanganan masalah yang lebih kompleks, di mana beberapa pengunjung merasa keluhan mereka tidak ditindaklanjuti dengan baik.

Meskipun secara umum pelayanan dianggap responsif, tantangan dalam menindaklanjuti umpan balik dari pengunjung perlu diatasi. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam manajemen keluhan agar pelayanan dapat lebih sesuai dengan harapan pengunjung.

Jaminan pelayanan di Perpustakaan Daerah di Kota Depok dinilai positif. Petugas memiliki pengetahuan yang memadai dan sikap ramah dalam melayani pengunjung. Program pelatihan tahunan yang diadakan untuk meningkatkan kompetensi pegawai menunjukkan

komitmen perpustakaan dalam memberikan pelayanan berkualitas. Pengunjung merasa disambut dengan baik dan sopan, yang meningkatkan kepercayaan mereka terhadap layanan.

Namun, terdapat laporan mengenai ketidakramahan petugas dalam situasi tertentu, yang dapat menurunkan citra perpustakaan. Evaluasi berkala terhadap sikap petugas dan peningkatan pelatihan dalam interaksi dengan pengunjung perlu dilakukan untuk memastikan pelayanan yang lebih baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perpustakaan Daerah di Kota Depok telah berhasil menunjukkan empati yang baik melalui perhatian individual dan keramahan petugas. Petugas berusaha memahami kebutuhan pengunjung dan memberikan layanan yang sesuai. Namun, observasi menunjukkan bahwa aksesibilitas bagi penyandang disabilitas masih menjadi perhatian, di mana fasilitas yang ada belum sepenuhnya memadai. Meskipun petugas menunjukkan sikap ramah dan responsif, perlu adanya perhatian lebih terhadap kelompok rentan, seperti penyandang disabilitas. Perpustakaan perlu lebih proaktif dalam menciptakan lingkungan yang inklusif dengan menyediakan fasilitas yang lebih baik untuk semua pengunjung.

Dimensi Tangibles menunjukkan bahwa Perpustakaan Daerah di Kota Depok telah melakukan usaha yang baik dalam menyediakan fasilitas fisik yang memadai, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan. Kebersihan dan kerapian perpustakaan dinilai baik oleh pengunjung, namun ada keluhan mengenai jumlah komputer yang terbatas dan beberapa komputer yang tidak berfungsi dengan baik.

Fasilitas seperti ruang tunggu yang nyaman dan akses internet yang stabil menunjukkan perhatian perpustakaan terhadap kebutuhan pengunjung. Namun, masalah terkait kamar mandi yang kurang bersih, aksesibilitas parkir yang tidak memadai, dan tata letak buku yang kadang membingungkan perlu segera diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.

Secara keseluruhan, Perpustakaan Daerah di Kota Depok menunjukkan kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung. Meskipun terdapat beberapa kekurangan dalam penerapan SOP, ketanggapan, dan beberapa fasilitas untuk disabilitas.

4. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah di Kota Depok dinilai baik, dengan beberapa dimensi yang menunjukkan keunggulan. Dalam hal Keandalan (Reliability), perpustakaan menunjukkan konsistensi pelayanan, ketepatan waktu, dan kompetensi petugas. Namun, terdapat kekurangan dalam penerapan SOP, terutama terkait kehadiran petugas di resepsionis dan penataan buku. Dari segi Ketanggapan (Responsiveness), perpustakaan telah memberikan

pelayanan responsif, terutama dalam penyediaan informasi dan akses layanan digital. Tantangan yang ada adalah menindaklanjuti umpan balik dan keluhan pengunjung secara konsisten.

Dalam aspek Jaminan (Assurance), kualitas pelayanan yang baik tercermin dari kompetensi, keramahan, dan ketepatan waktu petugas. Namun, terdapat ketidakkonsistenan dalam sikap keramahan dan pemeliharaan fasilitas yang dapat mempengaruhi persepsi pengunjung. Perpustakaan juga menunjukkan Empati (Empathy) yang baik melalui perhatian individual dan adaptasi layanan sesuai kebutuhan pengunjung. Sementara itu, dalam dimensi Tampilan Fisik (Tangibles), perpustakaan telah berusaha menyediakan fasilitas fisik yang memadai, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan yang signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Cutlip, Scott. M., C. A. H. & B. G. M. (2009). *Effective Public Relations (9th ed.)*. Jakarta: Kencana.
- Christopher H Lovelock and Lauren L. Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Darmono. (2007). *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*. Grasindo.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Huberman, M. B. M. and A. M. (2005). *Qualitative Data Analysis (terjemahan)*. Jakarta: UI Press.
- Kotler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi 13, Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 3 (13th ed.)*. Rajawali.
- Lasa, H. S. (2007). *Manajemen perpustakaan sekolah*. Yogyakarta: Pinus Book Publisher.
- Moenir, H. A. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif, cetakan XXIX*. Bandung: PT. Remaja, Rosdakarya.
- Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sukmadinata, N. S. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran (3rd ed.)*. Jakarta: Andi.

Vincent, G. (2001). *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sumber Jurnal

Arista, R. (2019). *Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang*. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(4).

Chayani, T., Hidayat, M. T., & Sutarjo, M. (2020). *KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN CIREBON*. *Jurnal Ilmiah Publika*, 7(1).

Clark, A. (2019). *the role of libraries as community hubs and study spaces*. *Public Library Quarterly*, 38(2), 123–137.

Isra Ningtyas, C. (2020). *Analisis Pemasaran Layanan Informasi Depok Corner (Pemasaran Layanan Informasi Referensi di Perpustakaan Umum Kota Depok)*. *JPUA: Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga: Media Informasi Dan Komunikasi Kepustakawanan*, 8(2), 68. <https://doi.org/10.20473/jpua.v8i2.2018.68-73>

Jansen, G. (2021). *The changing role of public libraries in providing entertainment*. *Library Journal*, 146(6), 34–39.

Munhurrun, P. R., Bhiwajee, S. D. L., & Naidoo, P. (2010). *Service quality in the public service*. *International Journal of Management and Marketing Research*, 3(1), 37–50.

Parasuraman, A, Zeithaml, Valarie A & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: a Multiple Item Scale for Measuring Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(12–40).

Perpustakaan, D. K. D. (2023). *Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Banjarnegara*.

Santoso, O. F. (2021). *Pengaruh penilaian kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan Daerah PERPUSDA Sidoarjo*.

Sudjatnika, T. (2019). *NILAI-NILAI KARAKTER YANG MEMBANGUN PERADABAN MANUSIA | Sudjatnika | Al-Tsaqafa : Jurnal Ilmiah Peradaban Islam*. *Al-Tsaqafa*, 14(1), 135–146. Retrieved from <https://journal.uinsgd.ac.id/index.php/jat/article/view/1796/1195>

Sumber Website

DITPKLK. (2020). *Misi Direktorat Pendidikan Masyarakat dan Pendidikan Khusus*. Retrieved from PMPK Kemdikbud website: <https://pmpk.kemdikbud.go.id/read-news/tujuan-gerakan-literasi-nasional>. Diakses 16 April 2022

Hastuti, M. (2022). *Penguatan Sisi Hulu dalam Rangka Peningkatan Literasi Masyarakat Indonesia*. Retrieved from adv.kompas.id website:

<https://adv.kompas.id/baca/penguatan-sisi-hulu-dalam-rangka-peningkatan-literasi-masyarakat-indonesia/>

JD. (2023). *Kunjungan ke Perpustakaan Kota Depok Capai 3.401*. Retrieved July 23, 2024, from berita.depok.go.id website: <https://berita.depok.go.id/selama-mei-juni-kunjungan-ke-perpustakaan-kota-depok-capai-3401-orang>

Pristiandaru, D. L. (2022). *PISA 2022: Literasi Membaca Indonesia Catatkan Skor Terendah Sejak 2000*. Retrieved from [kompas.com](https://lestari.kompas.com/read/2023/12/09/130000486/pisa-2022--literasi-membaca-indonesia-catatkan-skor-terendah-sejak-200) website: <https://lestari.kompas.com/read/2023/12/09/130000486/pisa-2022--literasi-membaca-indonesia-catatkan-skor-terendah-sejak-200>

Ramadhan, B. (2023). *Budaya Literasi Rendah, Menjadikan Indonesia sebagai Peringkat ke-2 Terbawah Dunia Tentang Literasi*. Retrieved from [kompasiana](https://www.kompasiana.com/bintangramadhan5/6569c1d8c57afb21aa32dc23/budaya-literasi-rendah-menjadikan-indonesia-sebagai-peringkat-ke-2-terbawah-dunia-tentang-literasi#:~:text=Kondisi%20kemampuan%20literasi%20siswa%20Indonesia,literasi%20siswa%20Indonesia%20semakin%20rendah) website: [https://www.kompasiana.com/bintangramadhan5/6569c1d8c57afb21aa32dc23/budaya-literasi-rendah-menjadikan-indonesia-sebagai-peringkat-ke-2-terbawah-dunia-tentang-literasi#:~:text=Kondisi kemampuan literasi siswa Indonesia,literasi siswa Indonesia semakin rendah](https://www.kompasiana.com/bintangramadhan5/6569c1d8c57afb21aa32dc23/budaya-literasi-rendah-menjadikan-indonesia-sebagai-peringkat-ke-2-terbawah-dunia-tentang-literasi#:~:text=Kondisi%20kemampuan%20literasi%20siswa%20Indonesia,literasi%20siswa%20Indonesia%20semakin%20rendah)

Thabroni, G. (2022). *Kualitas Pelayanan: Pengertian, Indikator, Dimensi, Faktor & Prinsip*. Retrieved from serupa.id website: <https://serupa.id/kualitas-pelayanan-pengertian-indikator-dimensi-faktor-prinsip/>