

## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN PUBLIK DI PERPUSTAKAAN UMUM KOTA PROBOLINGGO

<sup>1</sup>Renny Candradewi Puspitarini,  
<sup>2</sup>Maghfirah Hanoem,  
<sup>3</sup>Eka Ayu Lestari,

Universitas Panca Marga  
Jurusan Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Panca Marga

### Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya evaluasi atas layanan publik yang diberikan kepada masyarakat oleh Pemerintah Kota Probolinggo yang mesti dilakukan secara berkelanjutan. Penilaian layanan publik mutlak dilakukan sebagai monitoring dan evaluasi atas layanan yang telah diberikan oleh sektor terkait pada publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Sampel dalam penelitian ini, kelompok kami mengambil sampel sebanyak 35 orang yang sedang berkunjung ke perpustakaan umum. Analisis ini dilakukan secara kuantitatif dengan menampilkan tabel dari hasil penilaian layanan public. Hasil penelitian ini menunjukkan, secara kuantitatif layanan publik di perpustakaan umum Kota Probolinggo masuk dalam kategori memuaskan. Akan tetapi, terdapat sejumlah rekomendasi yang diberikan sebagai hasil penelitian guna untuk kemajuan layanan ke depannya.

**Kata kunci :** Peningkatan, Perpustakaan umum, Sampel

### Abstract

*This research is motivated by an evaluation of public services provided to the public by the Probolinggo City Government which must be carried out on an ongoing basis. Assessment of public services is absolutely necessary as a monitoring and evaluation of services that have been provided by related sectors to the public. This research uses descriptive quantitative research methods. The sample in this study, our group took a sample of 35 people who were visiting the public library. This analysis is carried out quantitatively by displaying a table of the results of the assessment of public services. The results of this study indicate that, quantitatively, public services in the Probolinggo City public library are in the satisfactory category. However, there are a number of recommendations given as a result of research in order to progress services in the future.*

**Keywords:** *Improvement, Public Library, Samples*

### Pendahuluan

Pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh seseorang, kelompok, atau oleh sebuah organisasi. Pelayanan berarti adalah melayani masyarakat dalam segala bidang jasa yang dibutuhkan. Menurut Moenir mendefinisikan "pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna". Pelayanan publik menurut Bovis adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara

pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Definisi Kualitas menurut Fandy Tjiptono (dalam Harbani Pasolong 2013:132) adalah: (1) kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, (2) kecocokan pemakaian, (3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, (4) bebas dari kerusakan, (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, (6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Salah satu organisasi publik yang ada di Kota Probolinggo adalah perpustakaan umum. Karena di perpustakaan umum merupakan sarana bagi masyarakat untuk mendapatkan sebuah informasi atau pengetahuan tentang suatu hal. Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan menyatakan bahwa perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan pemerintah, pemerintah daerah dan/ atau

masyarakat yang layanannya diperuntukkan di wilayahnya masing-masing.

Perpustakaan umum berfungsi sebagai tempat untuk mencari informasi, pendidikan, kebudayaan, rekreasi, penelitian, deposit, juga menjadi tempat yang sangat strategis untuk tempat berkumpul meskipun hanya berdiskusi mengenai pekerjaan, tugas sekolah ataupun kuliah, dan tugas lain-lain. Tujuan perpustakaan umum dirinci ke dalam tiga jenis tujuan (Buku Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Umum, 1992:6) yaitu, a. tujuan umum perpustakaan adalah membina dan mengembangkan kebiasaan membaca dan belajar sebagai suatu proses yang berkesinambungan seumur hidup serta kesegaran jasmani dan rohani masyarakat berada dalam jangkauan luas, sehingga berkembang daya kreasi dan inovasinya bagi peningkatan martabat dan produktivitas setiap warga masyarakat secara menyeluruh dalam menunjang pembangunan nasional, b. tujuan fungsional dan tujuan khusus perpustakaan umum adalah: 1. mengembangkan minat, kemampuan dan kebiasaan membaca, serta mendayagunakan budaya tulisan dalam segala sektor kehidupan, 2. mengembangkan kemampuan mencari, mengolah serta memanfaatkan informasi, 3. mendidik masyarakat pada umumnya agar dapat memelihara dan memanfaatkan bahan pustaka secara tepat, guna, dan berhasil, 4. meletakkan pada dasar-dasar kearah belajar mandiri, 5. memupuk minat dan bakat masyarakat, 6. menumbuhkan kemampuan masyarakat untuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam kehidupan atas tanggungjawab dan usaha sendiri dengan mengembangkan kemampuan membaca masyarakat, dan 7. berpartisipasi aktif dalam menunjang pembangunan nasional yang menyediakan bahan pustaka yang dibutuhkan dalam pembangunan sesuai kebutuhan seluruh lapisan masyarakat, dan c. tujuan operasional perpustakaan umum merupakan pernyataan formal yang terperinci tentang sasaran yang harus dicapai serta cara mencapainya, sehingga tujuan tersebut dapat dimonitor, diukur dan di evaluasi keberhasilannya.

Di perpustakaan umum juga menyediakan tempat untuk kita berdiskusi dan belajar disana, fasilitas juga harus memenuhi dan memadai. Perpustakaan akan dianggap berkualitas jika memenuhi 4 kriteria yang dikemukakan oleh M. Juran dalam Tjiptono (2002:11) yaitu kecepatan dalam memberikan pelayanan, ketepatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, keramahan petugas dalam menghadapi masyarakat serta kenyamanan tempat pelayanan. Menurut Kotler dalam Tjiptono menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang

setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Di Kota Probolinggo terdapat satu perpustakaan umum yang sangat membantu sekali para pelajar yang ada di Kota Probolinggo, yang berada di sebelah timur alun-alun Kota Probolinggo di Jl. Trunojoyo No. 03. Di perpustakaan terdapat 52,368 buku dengan jumlah anggota yang sudah terdaftar pada saat ini sejumlah 1,050 orang. Dan perpustakaan umum sekarang sudah mempunyai website resmi yaitu [perpusarsip.probolinggokota.go.id](http://perpusarsip.probolinggokota.go.id). Dan sekarang tempat perpustakaan umum sudah diperbaiki atau direnovasi oleh walikota Probolinggo agar para pelajar nyaman ketika sedang berdiskusi atau mencari pengetahuan di sana. Perpustakaan umum sekarang sudah lebih baik dari sebelumnya, mulai dari kartu Id Card peserta sekarang sudah menggunakan barcode, mempunyai IG, dan website resmi.

#### **Metode Penelitian**

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif dengan teknik mengambil sampel dari kuesioner yang telah dibuat oleh kelompok kami. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berdasarkan pada data kuantitatif dimana data kuantitatif berupa data yang menggunakan angka atau bilangan dari hasil responden yang telah tersebar.

Metode Pengumpulan Data Dalam penelitian ini yang menjadi sasaran adalah siswa atau mahasiswa, dan masyarakat umum yang berkunjung ke perpustakaan umum Kota Probolinggo, yang bertujuan memberikan gambaran mengenai peningkatan pelayanan di perpustakaan umum menurut pandangan dari responden.

Teknik pengambilan data Menurut Sugiyono (2013:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Fokus penelitian kelompok kami adalah bagaimana peningkatan pelayanan di perpustakaan umum Kota Probolinggo.

#### **Hasil Dan Pembahasan**

Kegiatan perpustakaan yang langsung dirasakan oleh pemustaka adalah pelayanan, karena pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan (Soeatminah, 1992:192). Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyediaan pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diberikan dapat memuaskan rakyat maka pelayanan tersebut berhasil dan, jika pelayanan yang diberikan kurang memuaskan bagi rakyat maka pelayanan yang

diberikan gagal. Pelayanan publik yang dibutuhkan oleh setiap individu pada saat ini adalah yang nyaman dengan tempatnya, ramah pelayanannya

agar pelayanan tersebut lebih meningkatkan kualitas dan mutu pada organisasi tersebut.

Berikut ini adalah gambaran dari hasil responden yang telah disebar dan di nilai oleh para responden yang berkunjung ke perpustakaan umum Kota Probolinggo.

No	Unsur Layanan	Nilai Unsur Layanan (a)	Jumlah Responden (b)	Nilai Rata-Rata per Unsur Layanan (c=a:b)	Kualitas Pelayanan
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	12	35	0.34	Sangat baik
2	Kecepatan Waktu Layanan	13	35	0.37	Sangat Baik
3	Kualitas Sarana dan Prasarana	15	35	0.43	Sangat Baik
4	Perilaku Petugas Terhadap Pelayanan	17	35	0.49	Sangat Baik
5	Pelayanan Online	19	35	0.54	Sangat Baik

No.	Unsur Layanan	Nilai Rata-Rata pelayanan (a)	Nilai Bobot Tertimbang (b)	Nilai Rata-Rata Tertimbang (c=AXB)
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	0.34	0.071	0.02
2	Kecepatan Waktu Layanan	0.37	0.071	0.03
3	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.43	0.071	0.03
4	Perilaku Petugas Terhadap Pelayanan	0.49	0.071	0.03
5	Pelayanan Online	0.54	0.071	0.04

Data di atas menjelaskan penyebaran kuesioner tentang peningkatan kualitas perpustakaan umum rata-rata sangat memuaskan dalam segala hal, karena perpustakaan umum sekarang sudah lebih baik dari pada sebelumnya, dan keberadaan perpustakaan umum sangat strategis sekali, dari segi tempat sekarang sudah lebih bagus dan nyaman, buku-buku sudah tertata rapi, dan di dalam perpustakaan terdapat wifi gratis, terdapat ruangan yang nyaman untuk berdiskusi dan membaca, pelayanannya sekarang sudah lebih maju lagi, mempunyai website resmi dan IG, kartu anggota perpustakaan sekarang sudah lebih bagus dengan menggunakan barcode, perpustakaan umum buka setiap hari kecuali hari minggu mulai dari jam 08.00-15.00 dan untuk hari sabtu dari jam 08.00-12.00. Di perpustakaan umum layanan dalam pembuatan kartu anggota sangat cepat sekali kurang lebih 5 menit sudah jadi, persyaratan yang diperlukan untuk

membuat kartu perpustakaan umum sangat mudah sekali cukup fotocopy KK dan KTP, dan penduduk Kota Probolinggo.

Di Perpustakaan umum yang banyak datang kesana untuk membaca buku dan meminjam buku adalah dari kalangan remaja, dan ada beberapa anak kecil dan pegawai, karena disana bukan hanya perpustakaan saja tetapi terdapat beberapa arsip di perpustakaan umum.

Haryono (1998) menuturkan “perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Semakin baik pelayanannya, semakin tinggi penghargaan yang diberikan kepada perpustakaan”. Cook., dkk (2001) yang menyatakan perpustakaan yang memiliki kualitas layanan yang baik adalah perpustakaan yang dapat dijadikan tempat berbagai aktifitas dari semua kalangan masyarakat (*utilitarian space*).

umum agar dapat menarik para pelajar untuk datang kesana.

### Kesimpulan

Mengacu pada tujuan awal dari penelitian kelompok kami terdapat beberapa kesimpulan yang dapat dijadikan tercapainya tujuan penelitian ini. Beberapa hal yang dapat disimpulkan adalah:

1. Kualitas pelayanan yang lebih baik memang perlu dilakukan untuk setiap perpustakaan

2. Kualitas sarana dan prasarana dibutuhkan oleh para pelajar yang datang ke perpustakaan umum.
3. Penelitian ini menggunakan indikator persyaratan pelayanan, kecepatan waktu

pelayanan, sarana dan prasarana, perilaku petugas, dan pelayanan online.

Penelitian ini kemudian memuat sejumlah saran untuk dapat dipertimbangkan oleh pengelola. Saran tersebut antara lain: menambahkan koleksi buku dengan substansi yang lebih kekinian, menyediakan fasilitas parkir yang nyaman bagi pengunjung disertai dengan pengawasan menggunakan kamera cctv, website perlu untuk mendapat perhatian sehingga tampilannya tetap terjaga dengan menarik, dan menyediakan layanan fotokopi bagi pengunjung yang tidak diijinkan untuk meminjam buku tertentu utamanya referensi penting koleksi perpustakaan.

#### Daftar Pustaka

1. B, M., *Privatisation of Public Sector*. Economic dan Political Weekly, 1984. 19(44): p. 1858-1859
2. Bovis, C.H., *Public Service Partnerships as Instruments of Public Sector Management in the EU* European Public Private Partnership Law Review, 2011. 6(4): p. 201-228
3. Christopher Pollitt, J.B., Keith Putnam, *Theories and Concepts*, in *Decentralizing Public Service Management* 1998, Macmillan Press LTD: London.
4. Soeatminah, *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. 1992.