

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS  
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KABUPATEN DAIRI**

**TESIS**

**OLEH**

**PRISCA ROHANI TUMANGGOR  
NPM. 161801072**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2018**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 24/1/20

Access From (repository.uma.ac.id)24/1/20

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS  
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KABUPATEN DAIRI**

**TESIS**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik  
Pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area - Medan

**OLEH**

**PRISCA ROHANI TUMANGGOR  
NPM. 161801072**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2018**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/1/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)24/1/20

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul : Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Dairi**  
**Nama : Prisca Rohani Tumanggor**  
**N P M : 161801072**

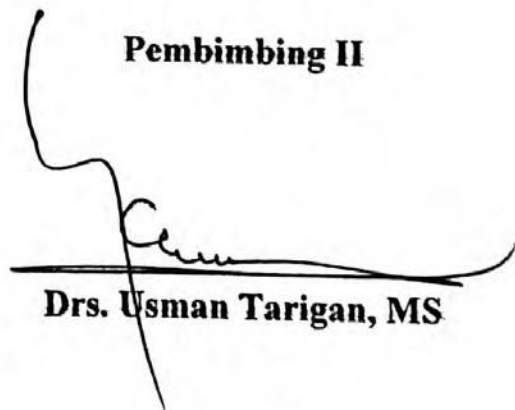
**Menyetujui**

**Pembimbing I**



**Dr. Warjio, MA**

**Pembimbing II**



**Drs. Usman Tarigan, MS**

**Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Administrasi Publik**



**Dr. Warjio, MA**

**Direktur**



**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 24/1/20

Access From (repository.uma.ac.id)24/1/20

**Telah diuji pada tanggal 14 Mei 2018**

---

---

**N a m a : Prisca Rohani Tumanggor**

**N P M : 161801072**

### **Panitia Penguji Tesis**

**Ketua Sidang : Dr. Isnaini, SH, M.Hum**

**Sekretaris : Ir. Azwana, MP**

**Pembimbing I : Dr. Warjio, MA**

**Pembimbing II : Drs. Usman Tarigan, MS**

**Penguji Tamu : Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/1/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)24/1/20

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, Mei 2018

Yang menyatakan,



**Prisca Rohani Tumanggor**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Dairi”. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Sumatera Medan Area.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan M.Eng M.Sc , Rektor Universitas Medan Area
2. Ibu Prof.Dr.Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS, Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area
3. Bapak Dr. Warjio, MA, Ketua Program Studi MAP, Program Pascasarjana Universitas Medan Area, sekaligus sebagai sebagai Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, arahan yang cukup berarti dan semangat dalam penyelesaian studi.
4. Bapak Drs. Usman Tarigan, MS, sebagai Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, arahan yang cukup berarti dan semangat dalam penyelesaian studi.
5. Pimpinan beserta seluruh staf, Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Dairi atas informasi yang diberikan kepada penulis guna penyelesaian tesis ini.
6. Bapak dan Ibu dosen serta staf pengajar khususnya Prodi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan bekal ilmu serta kelancaran dalam proses penyusunan dan penyelesaian Tesis ini.
7. Terimakasih pula kepada Bapakku (Op. Natalie Tumanggor), Mertuaku (Op. Roulina Sirumapea),suamiku (Harryson F. Sirumapea, AP.M.Si) dan anak-anakku tercinta (Gilbert Noel Aldrich Sirumapea, Geneva Glory Sirumapea, dan Grand Polin Tua Sirumapea), Abang (Pa. Natalie Tumanggor dan Eda, Pa. Jhosua Tumanggor dan Eda) Adik (Pa. Ivana dan Ma. Ivana, Pa. Evelyn

Tumanggor dan Eda.) serta semua pihak yang telah memberikan bantuan perhatian dan senantiasa memberi dorongan semangat serta doa demi keberhasilan dan kesuksesan penulis.

8. Ibu Dra. Rosmida Situmorang, MSi, selaku Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintah.

Medan, 05 April 2018

**P e n u l i s**

**( Prisca Rohani Tumanggor )**

## ABSTRAK

### KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN DAIRI

**Nama** : Prisca Rohani Tumanggor  
**NPM** : 161801072  
**Program Studi** : Magister Ilmu Administrasi Publik  
**Pembimbing I** : Dr. Warjio, MA  
**Pembimbing II** : Drs. Usman Tarigan, MS

Salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah terkait dengan peningkatan ilmu pengetahuan dan peningkatan minat baca terhadap masyarakat adalah pelayanan perpustakaan, sebagaimana tercantum dalam pasal 3 Undang-Undang No.43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, bahwa perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Pada pasal 8 Undang-Undang No.43 Tahun 2007 dipaparkan bahwa pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten atau kota berkewajiban untuk menjamin penyelenggaraan perpustakaan di daerah dengan menjamin ketersediaan layanan perpustakaan secara merata di wilayah masing-masing, kemudian menyelenggarakan pelayanan dan pengelolaan perpustakaan sebagai pusat sumber belajar masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi, yang dilihat dari aspek berwujud (*tangible*) dan keandalan (*reliability*) ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan sampel diambil sebanyak 97 orang. Analisis data dengan analisis deskriptif dengan menggunakan tabel frekwensi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi menunjukkan bahwa dari ke 5 (lima) indikator yang digunakan untuk menilai pelayanan perpustakaan, indikator dimensi berwujud (*tangible*) dan keandalan (*reliability*) masih perlu dilakukan peningkatan dan pembenahan. Sedangkan untuk ke tiga dimensi lainnya yaitu ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) dari hasil penelitian, dapat dikategorikan baik. Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi telah melakukan inovasi pelayanan publik pada layanan perpustakaan, perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi menggunakan teknologi sebagai bentuk peningkatan kualitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pendidikan.

**Kata Kunci** : Pelayanan publik, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.



## ABSTRACT

### **QUALITY OF PUBLIC SERVICE AT LIBRARY SERVICE AND ARCHIVES DAIRI REGENCY**

**Name** : *Prisca Rohani Tumanggor*  
**NPM** : *161801072*  
**Study Program** : *Master of Science in Public Administration*  
**Supervisor I** : *Dr. Warjio, MA*  
**Supervisor II** : *Drs. Usman Tarigan, MS*

*One of the public services held by the government related to the improvement of science and the increasing interest in reading to the public is the library service, as stated in article 3 of Law No.43 of 2007 on the library, that the library serves as a vehicle for education, research, conservation, information and recreation to improve the nation's intelligence and empowerment. In article 8 of Law No.43 of 2007 it is stated that the provincial and district / municipality governments are obliged to ensure the implementation of libraries in the regions by ensuring the availability of library services equally in their respective areas, then to organize the services and management of libraries as centers of learning resources community. The purpose of this research is to know and to analyze the quality of service at Library Service and Archives of Dairi Regency, seen from tangible and reliability reliability, responsiveness, assurance and empathy. The method used is descriptive quantitative, with sample taken as many as 97 people. Data analysis with descriptive analysis by using frequency table. The results of this study indicate that the quality of library services at the Library and Filing Service of Dairi Regency shows that from the 5 (five) indicators used to assess the library services, tangible and reliability indicators still need improvement and improvement. As for the other three dimensions of responsiveness, assurance (assurance), and empathy (emphaty) from the results of research, can dikategorikan well. Library Library and Filing Service Dairi District has been innovating public services on library services, libraries at the Library Service and Archives Dairi using technology as a form of quality improvement in memenuhi community needs for education .*

*Keywords: Public service, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy.*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Hasil Penelitian .....	8
1.5. Kerangka Penelitian.....	10
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Pelayanan Publik .....	13
2.2. Kualitas Pelayanan Publik.....	15
2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	15
2.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik .....	20
2.2.3. Prinsip Kualitas Pelayanan Publik .....	24
2.2.4. Unsur Kualitas Pelayanan Publik.....	25
2.2.5. Model Kualitas Pelayanan Publik .....	27
2.3. Perpustakaan.....	29
2.3.1. Pengertian Perpustakaan .....	29
2.3.2. Fungsi dan Tujuan Perpustakaan .....	30
2.4. Kepuasan Pelanggan.....	33
2.4.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	33
2.4.2. Faktor Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	34
2.5. Penelitian Terdahulu.....	35

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

3.1. Waktu dan Tempat Penelitian .....	40
3.2. Metode Penelitian.....	40
3.3. Populasi dan Sampel .....	40
3.4. Definisi Konsep.....	42
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.6. Teknik penentuan Skor.....	46
3.7. Teknik Analisis Data .....	46

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	47
4.1.1. Gambaran Umum Kabupaten Dairi .....	47
4.1.2. Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi .....	52
4.2. Hasil Penelitian.....	53
4.2.1. Karakteristik Responden .....	53
4.2.2. Variabel Penelitian.....	57

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan.....	89
5.2. Saran-Saran .....	90

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>92</b>
-----------------------------	-----------

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 3	Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin ..... 53
Tabel 4	Distribusi Responden Menurut Kelompok Umur..... 54
Tabel 5	Distribusi Responden Menurut Status Pekerjaan Utama..... 54
Tabel 6	Distribusi Respoden Menurut Tanggapannya atas Ruang Pelayanan Memadai dan Nyaman ..... 58
Tabel 7	Distribusi Respoden Menurut Tanggapannya atas Peralatan dan Perlengkapan Pelayanan Memadai dan Baik ..... 61
Tabel 8	Distribusi Respoden Menurut Tanggapannya atas Kebersihan dan Kerapian Petugas dalam Melayani Pelanggan..... 64
Tabel 9	Distribusi Respoden Menurut Tanggapannya atas Ketrampilan petugas dalam melayani pelanggan . 61
Tabel 10	Distribusi Respoden Menurut Tanggapannya atas kecepatan petugas dalam melayani pelanggan ..... 66
Tabel 11	Distribusi Respoden Menurut Tanggapannya atas pelayanan petugas tidak membedakan satu dengan yang lain ..... 67
Tabel 12	Distribusi Respoden Menurut Tanggapannya atas Petugas cepat tanggap atas keluhan pelanggan..... 69



Tabel 13	Distribusi Respoden Menurut Tanggapannya atas Petugas tanggap masalah yang dihadapi pelanggan.....	69
Tabel 14	Distribusi Respoden Menurut Tanggapannya atas Petugas cepat melayani keluhan pengunjung perpustakaan.....	71
Tabel 15	Distribusi Respoden Menurut Tanggapannya atas Petugas memberikan informasi yang akurat .....	72
Tabel 16	Distribusi Respoden Menurut Tanggapannya atas Petugas ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan .....	73
Tabel 17	Distribusi Respoden Menurut Tanggapannya atas Petugas dalam memberikan pelayanan selalu melaksanakan secara tuntas dan menyeluruh.....	74
Tabel 18.1	Distribusi Respoden Menurut Tanggapannya atas Petugas mampu memberikan penjelasan/berkomunikasi dengan baik .....	76
Tabel 18.2	Distribusi Respoden Menurut Tanggapannya atas Petugas bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan .....	80
Tabel 19	Distribusi Respoden Menurut Tanggapannya atas Petugas memberikan rasa adil kepada setiap pelanggan.....	81
Tabel 20	Distribusi Respoden Menurut Tanggapannya atas Pemahaman dalam pemenuhan kebutuhan/keinginan pelanggan .....	82

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah terkait dengan peningkatan ilmu pengetahuan dan peningkatan minat baca terhadap masyarakat adalah pelayanan perpustakaan. Perpustakaan umum sebagai salah satu pusat informasi yang disediakan dan dinikmati untuk semua lapisan masyarakat dalam memperoleh akses informasi. Fenomena kebutuhan akan perpustakaan umum terlihat pada pelajar, mahasiswa dan kelompok-kelompok tertentu yang membutuhkan referensi untuk menunjang aktivitasnya. Peranan perpustakaan ini sangat dirasakan oleh masyarakat karena memiliki peran yang besar sebagai sumber belajar dalam proses pendidikan dan pelatihan baik dalam lingkungan sekolah, luar sekolah, dunia kerja maupun masyarakat pada umumnya. Perpustakaan umum selain berfungsi sebagai pusat pengetahuan dan informasi, merupakan tempat strategis untuk dijadikan tempat komunitas berkumpul untuk sekedar berdiskusi mengenai pekerjaan, tugas sekolah atau kuliah, maupun masalah kehidupan sehari-hari. Perpustakaan umum selain menyediakan ruang baca, tetapi juga menyediakan ruang publik untuk berdiskusi.

Hal ini seperti yang diungkapkan oleh **(Blasius dalam Purwono dan Sri Suharmini, 2006: 8)**

*”Perpustakaan amat penting bagi kehidupan kultural dan kecerdasan bangsa karena perpustakaan umum merupakan gerbang menuju pengetahuan,*

*mendukung perorangan, dan kelompok untuk melakukan kegiatan belajar seumur hidup, pengambilan keputusan mandiri dan pembangunan budaya.”*

Keberadaan sebuah perpustakaan di dalam suatu komunitas masyarakat karena hal-hal sebagai berikut: *pertama*, adanya keinginan yang datang dari kalangan masyarakat luas untuk terselenggaranya perpustakaan, karena mereka membutuhkan. *Kedua*, adanya keinginan dari suatu organisasi, lembaga, atau pemimpin selaku penanggung jawab institusi tersebut untuk membangun perpustakaan. *Ketiga*, adanya kebutuhan yang dirasakan oleh kelompok masyarakat tertentu tentang pentingnya sebuah perpustakaan. *Keempat*, diperlukannya wadah atau tempat yang bisa untuk menampung, mengolah, memelihara dan memberdayakan berbagai hasil karya umat manusia dalam bentuk ilmu pengetahuan, sejarah, penemuan, budaya dan lain sebagainya. Karya-karya pada masa lalu, untuk dimanfaatkan dan dikembangkan masa sekarang, masa depan yang makin baik bagi seluruh umat manusia. **(Sutarno, 2006:67).**

Di negara kita sebagian masyarakat umum masih menganggap perpustakaan hanyalah sebagai tempat kumpulan buku, bahkan masih ada masyarakat yang tidak pernah berkunjung ke perpustakaan, bahkan mereka tidak mengetahui lokasi perpustakaan umum. Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Dairi sebagai perpustakaan umum daerah yang sedang berkembang selalu senantiasa melakukan perbaikan, pembenahan, dan berusaha mempertahankan kualitas layanannya.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan bagi yang menerima pelayanan sesuai dengan kualitas standarisasi yang telah



ditentukan oleh lembaga atau perusahaan pengguna jasa. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik merupakan salah satu isu yang sering menjadi pusat perhatian oleh masyarakat umum. Terutama jika dikaitkan dengan pemenuhan harapan, kebutuhan, kepentingan masyarakat, kemudahan dan kenyamanan bagi seluruh lapisan masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas Pelayanan adalah suatu metode mengukur pelayanan mutu, artinya apakah pelayanan yang dilaksanakan disebuah organisasi tersebut memberikan kepuasan pada pemakai. Pelayanan mutu disini dievaluasi apakah memberikan kepuasan para pengguna. Pelaksanaan pelayanan mutu sangat penting dalam era persaingan pada masa-masa kini.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka akan menciptakan rasa kepuasan dan respon yang baik dari masyarakat pada umumnya dan penerima layanan pada khususnya. Tingkat kepuasan seseorang berpengaruh terhadap bagaimana kualitas layanan yang diterima baik berupa kesederhanaan prosedur yang

tidak berbelit-belit, kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan rincian biaya, kepastian waktu, tanggung jawab, kemudahan akses, keramahan, sopan santun, dan kenyamanan.

Di lain hal, kini dunia sudah memasuki era globalisasi, ilmu pengetahuan dan teknologi merupakan suatu hal yang sangat penting. Ilmu pengetahuan tercakup di dalam pendidikan dan pendidikan itu sendiri merupakan peradaban dari suatu bangsa. Pada saat ini pendidikan merupakan salah satu kebutuhan pokok yang harus kita miliki agar dapat menghadapi dan menjawab semua tantangan kehidupan yang terjadi. Melalui perpustakaan setiap orang akan dapat memperoleh berbagai sumber ilmu pengetahuan dan informasi, serta ada banyak manfaat lain juga yang dapat diperoleh melalui perpustakaan.

Upaya untuk meningkatkan kecerdasan bangsa tidak harus selalu melalui jalur pendidikan formal saja, akan tetapi dapat juga melalui jalur pendidikan nonformal. Oleh karena itu, diperlukan adanya sarana komunikasi informasi ilmu pengetahuan untuk disampaikan kepada masyarakat yaitu perpustakaan. Perpustakaan merupakan pusat terkumpulnya berbagai informasi dan ilmu pengetahuan baik yang berupa buku maupun bahan rekaman lainnya yang diorganisasikan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat pemakai perpustakaan. Pentingnya perpustakaan diorganisasikan dengan baik agar memudahkan pemakai dalam menemukan informasi yang dibutuhkannya, karena bahan-bahan yang ada di perpustakaan itu sebenarnya adalah himpunan ilmu pengetahuan yang diperoleh umat manusia dari masa ke masa.

Ketika mendengar kata perpustakaan, maka akan langsung terbayang mengenai sebuah gedung atau ruangan yang di dalamnya terdapat sejumlah rak yang berisikan buku – buku yang tersusun rapi dan telah di atur sedemikian rupa. Pemikiran tersebut memang benar dan tidak dapat disalahkan, tetapi bila diperhatikan lebih lanjut lagi hal tersebut belum dapat dijadikan acuan. Karena setumpuk buku yang juga telah tersusun rapi di sebuah rak yang berada di dalam pertokoan tidak dapat disebut sebagai perpustakaan.

Secara harfiah perpustakaan masih dimengerti dan dipahami sebagai sebuah gedung atau bangunan fisik sebagai tempat untuk menyimpan buku – buku atau bahan pustaka. Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan menyatakan Perpustakaan adalah 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. Sedangkan koleksi perpustakaan adalah semua informasi dalam bentuk karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam dalam berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan, yang dihimpun, diolah, dan dilayankan.

Perpustakaan memiliki peran untuk mengembangkan minat dan budaya membaca serta membangkitkan kesadaran tentang pentingnya belajar tanpa batasan umur. Perpustakaan haruslah memiliki sarana dan prasarana yang lengkap dan tempat yang layak agar dapat menciptakan suasana yang nyaman bagi para pengunjung perpustakaan. Sarana dan prasarana ini haruslah meliputi fasilitas yang lengkap, informasi yang *up to date* dan akurat, ruang baca yang nyaman serta pelayanan yang

baik dari pustakawannya. Layanan penelusuran informasi juga merupakan salah satu jasa yang seharusnya disediakan bagi pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkannya. Ciri utama kegiatan tersebut yaitu layanan yang dilakukan dengan memanfaatkan seperangkat peralatan computer, sumber referensi atau bahan rujukan lainnya. Agar informasi yang ada di perpustakaan dapat berfungsi secara maksimal maka diperlukan tenaga pengelola profesional yang memiliki ilmu pengetahuan di bidang perpustakaan. Hal ini yang dapat mendorong kepuasan pengunjung yang datang mengunjungi perpustakaan, baik yang hanya sekedar datang berkunjung untuk membaca, atau yang hanya sekedar menggunakan fasilitas yang tersedia, maupun yang datang untuk meminjam buku yang dibutuhkan oleh pengunjung perpustakaan. Jadi, tugas pokok perpustakaan adalah menyediakan, mengolah, memelihara dan mendayagunakan koleksi bahan pustaka, menyediakan sarana pemanfaatannya dan melayani masyarakat pengguna yang membutuhkan informasi dan bahan bacaan. Untuk mendukung tugas pokok tersebut, perpustakaan melaksanakan fungsinya antara lain pendidikan, informatif, penelitian, dan rekreatif.

Salah satu instansi yang bertugas memberikan pelayanan adalah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi yang berada di bawah naungan Pemerintah Daerah Kabupaten Dairi. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi sebagai pelaksana teknis dituntut untuk dapat berperan dalam memberikan pelayanan prima dan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, dan informasi untuk meningkatkan landasan dan keberdayaan bangsa.

Sebagai lembaga pembina dan pengembang perpustakaan dan kearsipan serta menjadikan perpustakaan dan arsip tempat menulis, meneliti, berdiskusi, dan wisata baca, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi di saat ini melakukan perubahan dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat penggunanya. Hal tersebut berkaitan dengan perkembangan ilmu pengetahuan yang begitu cepat, berlimpah dan menyeluruh. Beberapa upaya yang dilakukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi dalam meningkatkan pelayanan perpustakaan yaitu dengan melaksanakan berbagai kegiatan terutama di bidang layanan dan teknologi informasi yang menunjang dalam tugas pokok dan fungsinya diantaranya seperti Pengadaan Koleksi Layanan Terpadu Perpustakaan Sekolah (LTPS); Pengadaan koleksi perpustakaan keliling; Penataan system informasi dan pangkalan data literature; Promosi perpustakaan; Gelar buku, budaya, dan teknologi; Fumigasi bahan pustaka; Layanan terpadu perpustakaan sekolah; Pelayanan perpustakaan keliling; Peningkatan pelayanan informasi melalui perpustakaan digital; Peningkatan layanan perpustakaan diluar jam dinas/lembur; Shelving buku sesuai klasifikasi; Workshop otomasi perpustakaan dan jaringan perpustakaan di Kabupaten Dairi; dan Layanan keanggotaan perpustakaan elektronik.

Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap respon balik dari masyarakat memberikan dorongan dan upaya dari aparatur pemerintah termasuk Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi untuk memperbaiki pelayanan serta meningkatkan pelayanannya lebih baik lagi. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap rasa kepuasan pengunjung terhadap layanan yang diberikan oleh pihak

pegawai perpustakaan dan secara tidak langsung akan berpengaruh pula terhadap banyak tidaknya pengunjung yang datang untuk membaca dan meminjam buku pada perpustakaan tersebut. Penilaian terhadap bagus tidaknya kualitas pelayanan tersebut haruslah dapat diukur melalui sejauh mana tingkat kepuasan masing-masing pengunjung terhadap pelayanan yang mereka diterima. Apabila semakin baik pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan harapan pengunjung, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengunjung, dan jika semakin banyak pengunjung yang puas maka frekuensi kunjungan juga akan semakin meningkat.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi”.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Melalui penelitian ini tujuan yang hendak dicapai adalah untuk mengetahui bagaimanapersepsi pengguna perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat :

1. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi Pemerintah KabupatenDairi dalam upaya peningkatan kualitas pelaynan khususnya pelayanan perpustakaan.
2. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah khasanah pengetahuan bidang administrasi publik khususnya yang berkaitan dengan penelitian di bidang manajemen pelayanan publik.

## 1.5. Kerangka Penelitian

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 diperuntukan bagi masyarakat luas di wilayahnya masing-masing. Salah satu instansi yang bertugas memberikan pelayanan adalah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi yang berada di bawah naungan Pemerintah Daerah Kabupaten Dairi. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi sebagai pelaksana teknis dituntut untuk dapat berperan dalam memberikan pelayanan prima dan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, dan informasi untuk meningkatkan landasan dan keberdayaan bangsa. Sebagai lembaga pembina dan pengembang perpustakaan dan kearsipan serta menjadikan perpustakaan dan arsip tempat menulis, meneliti, berdiskusi, dan wisata baca, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi di saat ini melakukan perubahan dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat penggunaannya.

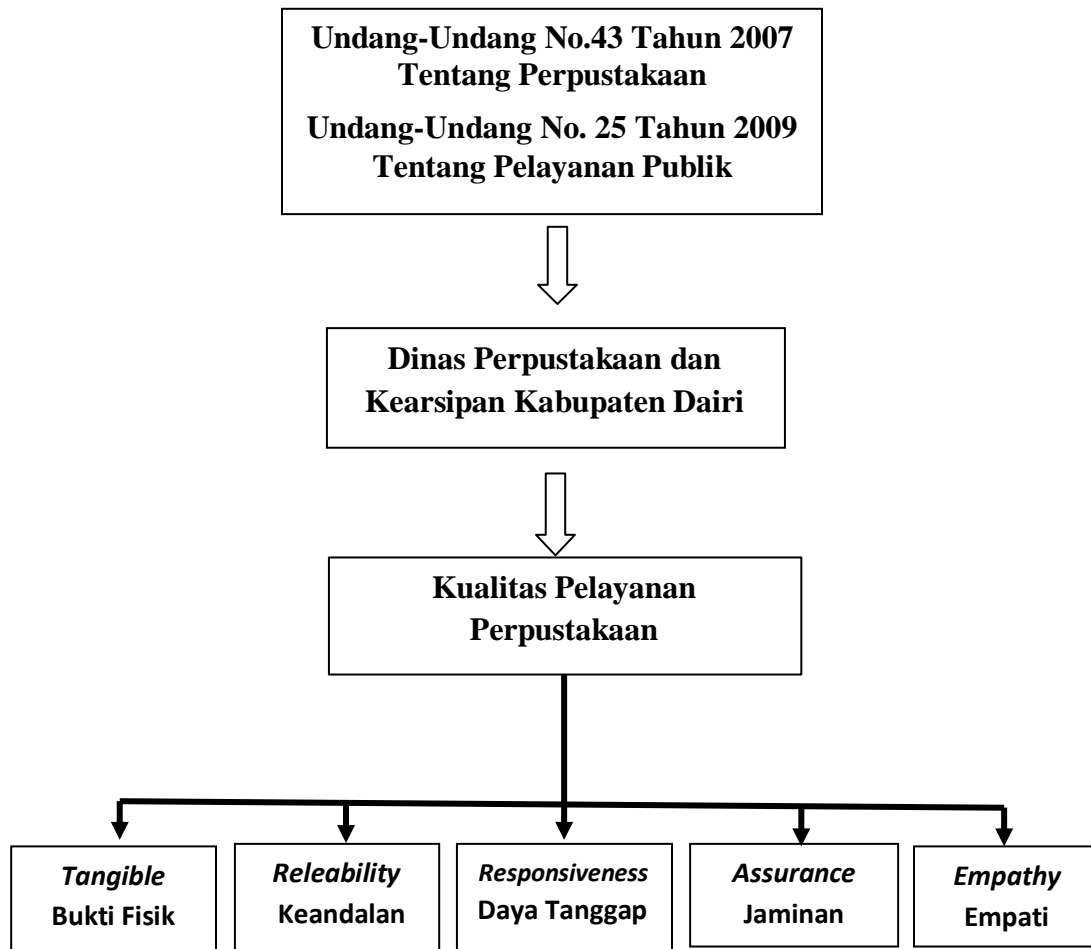
. Menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas Pelayanan adalah suatu metode mengukur pelayanan mutu, artinya apakah pelayanan yang dilaksanakan disebuah organisasi tersebut memberikan kepuasan pada pemakai. Pelayanan mutu disini dievaluasi apakah memberikan kepuasan para



pengguna. Pelaksanaan pelayanan mutu sangat penting dalam era persaingan pada masa-masa kini.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka akan menciptakan rasa kepuasan dan respon yang baik dari masyarakat pada umumnya dan penerima layanan pada khususnya. Tingkat kepuasan seseorang berpengaruh terhadap bagaimana kualitas layanan yang diterima baik berupa kesederhanaan prosedur yang tidak berbelit-belit, kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan rincian biaya, kepastian waktu, tanggung jawab, kemudahan akses, keramahan, sopan santun, dan kenyamanan.

**Zeithamal (1990)** mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 5 (lima) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut : **Tangible**, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi; **Realiabile**, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat; **Responsiveness**, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan; **Kepastian (Assurance)**, yaitu kepastian dalam penyelenggaraan pelayanan dan **Emphaty**, yaitu 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. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat digambarkan kerangka penelitian sebagai berikut :



**Gambar 1 : Kerangka Penelitian**

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 26 Tahun 2004 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum adalah: “Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat maupun Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Di lain pihak, **Thoha (1991:39)** memberi pengertian tentang pelayanan masyarakat sebagai suatu usaha yang dilakukan seseorang dan atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Sedangkan yang dimaksud dengan hakekat pelayanan umum adalah:

- 1) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi Instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.

- 2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdayaguna dan berhasilguna.
- 3) Mendorong tumbuh kembangnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.
- 4) Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Maka dapat dirumuskan yang menjadi unsur yang terkandung dalam pelayanan publik yaitu:

1. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan atau lembaga atau aparat pemerintah maupun swasta.
2. Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) berdasarkan kebutuhannya.
3. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang atau jasa.
4. Ada aturan atau sistem dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaannya.

Agar pelayanan publik berkualitas, sudah sepatutnya pemerintah mereformasi paradigma pelayanan publik tersebut. Reformasi paradigma pelayanan publik ini adalah penggeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik dari yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasi

kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Dengan begitu, tak ada pintu masuk alternatif untuk memulai perbaikan pelayanan publik selain sesegera mungkin mendengarkan suara publik itu sendiri. Inilah yang akan menjadi jalan bagi peningkatan partisipasi masyarakat di bidang pelayanan publik.

## 2.2 Kualitas Pelayanan

### 2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*) kualitas dipandang secara luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goeth dan Davis yang dikutip **Tjiptono (2012:51)** bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategis.

Menurut Garvin yang dikutip **Tjiptono (2012:143)** menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu

pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang dimana masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda. Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani.

Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada konsepsi dasar yang sama. Menurut **Sutedja (2007:5)** pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing (**Sunarto, 2007:105**). Menurut **Jusuf Suit dan Almasdi (2012:88)** untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik. Sedangkan menurut Gronroos (dalam **Ratminto, 2005:2**) pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain

yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut **Kasmir (2005:39)** dirumuskan sebagai berikut:

1. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan/pengunjung sejak awal hingga selesai.
2. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
3. Mampu berkomunikasi.
4. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
5. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
6. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengunjung.
7. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan/pengunjung.

Pengertian kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Lewis & Booms (**dalam Tjiptono, 2012:157**) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan

tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan/pengunjung serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan memaksimalkan pengalaman pengunjung yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pengunjung yang kurang menyenangkan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah.

Secara umum stakeholders menilai bahwa kualitas pelayanan publik mengalami perbaikan setelah diberlakukannya otonomi daerah; namun, dilihat dari sisi efisiensi dan efektivitas, responsivitas, dan kesamaan perlakuan (tidak diskriminatif) masih jauh dari yang diharapkan dan masih memiliki berbagai kelemahan. Berkaitan dengan hal-hal tersebut, memang sangat disadari bahwa pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan, antara lain:

1. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (front line) sampai dengan



tingkatan penanggung jawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.

2. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
3. Kurang accessible. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
4. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
5. Birokratis. Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.
6. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
7. Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perizinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Sementara itu, dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit

(birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

Terkait dengan itu, berbagai pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah tersebut masih menimbulkan persoalan (Suprijadi, 2004). Beberapa kelemahan mendasar antara lain: pertama, adalah kelemahan yang berasal dari sulitnya menentukan atau mengukur output maupun kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Kedua, pelayanan pemerintah tidak mengenal “bottom line” artinya seburuk apapun kinerjanya, pelayanan pemerintah tidak mengenal istilah bangkrut. Ketiga, berbeda dengan mekanisme pasar yang memiliki kelemahan dalam memecahkan masalah eksternalitas, organisasi pelayanan pemerintah menghadapi masalah berupa internalities. Artinya, organisasi pemerintah sangat sulit mencegah pengaruh nilai-nilai dan kepentingan para birokrat dari kepentingan umum masyarakat yang seharusnya dilayaninya.

### **2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Ada beberapa pendapat mengenai dimensi kualitas pelayanan, antara lain Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Saleh (2010:103) yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh faktor tersebut adalah:

- 1) *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga

berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

- 2) *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- 3) *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- 4) *Accessibility*, meliputi kemudahan untuk menghubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.
- 5) *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para kontak personal.
- 6) *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan pada bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- 7) *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi kontak personal, dan interaksi dengan pelanggan.
- 8) *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*)
- 9) *Understanding/Knowing the Customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- 10) *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, atau penampilan dari personil.

Perkembangan selanjutnya, Zeithalm et al dalam Ariani (2009:180) menyederhanakan sepuluh dimensi di atas menjadi lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERQUAL (service quality) yang terdiri dari:

1. Bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai.
2. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen, antara lain:
  - a. Komunikasi (*communication*), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti apa yang

diinformasikan pegawai serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan komplain dari para pelanggan.

- b. Kredibilitas (*credibility*), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, *believability* atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
  - c. Keamanan (*security*), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan.
  - d. Kompetensi (*competence*) yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
  - e. Sopan santun (*courtesy*), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopan-santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.
5. Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

### 2.2.3 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi untuk menyempurnakan kualitas, organisasi bersangkutan harus mampu mengimplementasikan enam prinsip utama yang berlaku bagi perusahaan. Keenam prinsip ini sangat bermanfaat dalam membentuk mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh para pemasok, karyawan, dan pelanggan. Menurut Wolkins, dikutip dalam **Saleh (2010:105)** keenam prinsip tersebut terdiri atas:

#### 1) Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas.

#### 2) Pendidikan

Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat, teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

#### 3) Perencanaan Strategik

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

#### 4) Review

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus-menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.

#### 5) Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun dengan *stakeholder* lainnya.

#### 6) Total Human Reward

*Reward* dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktifitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

### 2.2.4 Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan

Unsur-unsur kualitas pelayanan yang dikutip dalam Saleh (2010:106) antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Penampilan. Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (resepsionis) memerlukan persyaratan seperti berpenampilan menarik, badan harus tegap/tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam berperilaku, penampilan penuh percaya diri.

- b. Tepat Waktu dan Janji. Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga waktu jika mengutarakan 2 hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya.
- c. Kesiapan Melayani. Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.
- d. Pengetahuan dan Keahlian. Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Di sini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang diisyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.
- e. Kesopanan dan Ramah Tamah. Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.
- f. Kejujuran dan Kepercayaan. Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari aspek kejujuran ini petugas pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayan yang dipercaya dari segi sikapnya, dapat dipercaya dari tutur katanya, dapat dipercayakan dalam menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pelanggan merasa puas. Unsur pelayanan prima dapat ditambah unsur yang lain.
- g. Kepastian Hukum. Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum. Bila setiap hasil yang tidak mempunyai kepastian hukum jelas akan mempengaruhi sikap masyarakat, misalnya pengurusan KTP, KK dan lain-lain bila ditemukan cacat hukum akan mempengaruhi kredibilitas instansi yang mengeluarkan surat legitimasi tersebut.



- h. Keterbukaan. Secara pasti bahwa setiap urusan/kegiatan yang memperlakukan ijin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat.
- i. Efisien. Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta kualitas yang tinggi. Dengan demikian efisiensi dan efektifitas merupakan tuntutan yang harus diwujudkan dan perlu diperhatikan secara serius.
- j. Biaya. Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- k. Tidak Rasial. Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.
- l. Kesederhanaan. Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan.

### 2.2.5 Model Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil sintesis terhadap berbagai riset yang telah dilakukan, Grongoos yang dikutip dalam Tjiptono (2005:261) mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik, yakni sebagai berikut:

1. *Professionalism and Skills*. Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan

dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (*outcomerelated criteria*).

2. *Attitudes and Behavior*. Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (*customer contact personel*) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.
3. *Accessibility and Flexibility*. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.
4. *Reliability and Trustworthiness*. Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.
5. *Recovery*. Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.
6. *Reputation and Credibility*. Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

Kualitas layanan pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diungkapkan. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan organisasi pemberi layanan. Dengan demikian, organisasi pemberi layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada organisasi pemberi layanan yang memberikan kualitas memuaskan.

## 2.3 Perpustakaan

### 2.3.1 Pengertian Perpustakaan

Secara harfiah perpustakaan masih dimengerti dan dipahami sebagai sebuah gedung atau bangunan fisik sebagai tempat untuk menyimpan buku – buku atau bahan pustaka. Menurut Undang-Undang (UU) Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan menyatakan Perpustakaan adalah 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.

Disamping itu ada beberapa para ahli yang mengemukakan definisi perpustakaan, diantaranya yaitu menurut **Darmono (2001:2)** perpustakaan pada hakekatnya adalah pusat sumber belajar dan sumber informasi bagi pemakainya. Perpustakaan dapat pula diartikan sebagai tempat kumpulan buku-buku atau tempat buku-buku dihimpun dan diorganisasikan sebagai media belajar siswa.

Perkembangan perpustakaan dari tahun ke tahun menempatkan perpustakaan menjadi sumber informasi ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya. Dari istilah pustaka, berkembang istilah pustakawan, perpustakaan, **ilmu perpustakaan** dan kepustakawanan yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Pustakawan adalah orang yang bekerja pada lembaga – lembaga perpustakaan atau yang sejenis dan memiliki pendidikan perpustakaan secara formal.
2. Perpustakaan adalah bahan – bahan yang menjadi acuan atau bacaan dalam menghasilkan atau menyusun tulisan baik berupa artikel, karangan, buku, laporan, dan sejenisnya.
3. Ilmu Perpustakaan adalah bidang ilmu yang mempelajari dan mengkaji hal – hal yang berkaitan dengan perpustakaan baik dari segi organisasi koleksi, penyebaran dan pelestarian ilmu pengetahuan teknologi dan budaya serta jasa-jasa lainnya kepada masyarakat, hal lain yang berkenaan dengan jasa perpustakaan dan peranan secara lebih luas.
4. Kepustakawanan adalah hal – hal yang berkaitan dengan upaya penerapan ilmu perpustakaan dan profesi kepustakawanan.

Hal ini, terkait dengan kemajuan bidang pendidikan dan dengan adanya perbaikan metode belajar-mengajar yang dirasakan tidak bisa dipisahkan dari masalah penyediaan fasilitas dan sarana pendidikan.

### **2.3.2 Fungsi Dan Tujuan Perpustakaan**

Sulistyo Basuki (1991) mengemukakan bahwa perpustakaan memiliki beberapa fungsi bagi masyarakat. Kelima fungsi tersebut antara lain:

a. Sebagai sarana simpan karya manusia

Perpustakaan sebagai tempat menyimpan karya manusia, khususnya karya cetak seperti buku, majalah, dan sejenisnya. Dalam kaitan fungsi simpan, perpustakaan bertugas menyimpan khazanah budaya hasil masyarakat.

b. Fungsi informasi

Informasi apapun dapat ditanyakan ke perpustakaan. Melalui adanya koleksi yang tersedia, perpustakaan harus menjawab setiap pertanyaan yang diajukan ke perpustakaan.

c. Fungsi rekreasi

Masyarakat dapat menikmati rekreasi kultural dengan cara membaca dan bacaannya disediakan oleh perpustakaan.

d. Fungsi pendidikan

Perpustakaan merupakan sarana pendidikan nonformal dan informal, artinya perpustakaan merupakan tempat belajar di luar bangku sekolah maupun tempat belajar dalam lingkungan pendidikan sekolah. Yang dimaksud pendidikan nonformal ialah perpustakaan umum, sedangkan pendidikan informal adalah perpustakaan sekolah dan perpustakaan perguruan tinggi.

e. Fungsi kultural

Perpustakaan merupakan tempat untuk mendidik dan mengembangkan apresiasi budaya masyarakat dengan menyelenggarakan pameran, seminar, pertunjukan kesenian, pemutaran film, bercerita untuk anak-anak, maupun bedah buku. Dengan cara demikian, masyarakat dididik mengenal budayanya. Perpustakaan

secara umum bertujuan untuk menciptakan masyarakat terpelajar dan terdidik, terbiasa membaca, berbudaya tinggi serta mendorong terciptanya pendidikan sepanjang hayat, dan juga melakukan layanan informasi literal kepada masyarakat.

Menurut Suherlan Muchyidin pada buku Perpustakaan (2008:41-42), tujuan perpustakaan adalah untuk membantu masyarakat dalam segala umur dengan memberikan kesempatan dengan dorongan melalui jasa pelayanan perpustakaan agar mereka:

- a. Dapat mendidik dirinya sendiri secara berkesimbangan.
- b. Dapat tanggap dalam kemajuan pada berbagai lapangan ilmu pengetahuan, kehidupan sosial dan politik.
- c. Dapat memelihara kemerdekaan berfikir yang konstruktif untuk menjadi anggota keluarga dan masyarakat yang lebih baik.
- d. Dapat mengembangkan kemampuan berfikir kreatif, membina rohani dan dapat menggunakan kemampuannya untuk dapat menghargai hasil seni dan budaya manusia.
- e. Dapat meningkatkan taraf kehidupan sehari-hari dan lapangan pekerjaannya.
- f. Dapat menjadi warga negara yang baik dan dapat berpartisipasi secara aktif dalam pembangunan nasional dan dalam membina saling pengertian antar bangsa.
- g. Dapat menggunakan waktu senggang dengan baik yang bermanfaat bagi kehidupan pribadi dan sosial.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tugas pokok perpustakaan adalah menyediakan, mengolah, memelihara dan mendayagunakan koleksi bahan pustaka, menyediakan sarana pemanfaatannya dan melayani masyarakat pengguna yang membutuhkan informasi dan bahan bacaan. Untuk mendukung tugas pokok tersebut,

perpustakaan melaksanakan fungsinya antara lain pendidikan, informatif, penelitian, dan rekreatif.

## **2.4 Kepuasan Pelanggan**

### **2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha, hal ini dikarenakan dengan memuaskan pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan pendapatan (*profit*) dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Kepuasan pelanggan atau sering disebut juga dengan *Total Customer Satisfaction* menurut Barkley dan Taylor (Saleh, 2010:115) merupakan fokus dari proses *Costomer-Driven Project Management* (CDPM), bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan adalah kualitas. Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996:146) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perbedaan antara yang diharapkan pelanggan (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perusahaan di dalam usaha memenuhi harapan pelanggan. Sehingga yang menjadi indikator kepuasan pelanggan yang berfokus dari keinginan dan harapan pelanggan antara lain pelayanan memuaskan, pelayanan sesuai harapan, permasalahan terselesaikan, kesediaan merekomendasikan, dan minat penggunaan ulang.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya kesetiaan berlanjut. Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah kinerja dan kualitas dari layanan yang diberikan oleh

organisasi. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kualitas termasuk semua elemen yang diperlukan untuk memuaskan tujuan pelanggan, baik internal maupun eksternal.

Tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang/jasa yang mereka nikmati. Sifat kepuasan bersifat subjektif, namun dapat diukur melalui survey atau indeks kepuasan pelanggan masyarakat. Kepuasan pelanggan dibangun atas dasar beberapa prinsip yang digunakan untuk menilai suatu organisasi dalam memberikan pelayanan: *tangibles* (bukti nyata), *reability* (terpercaya, tahan uji), *responsiveness* (respon, cepat tanggap), *assurance* (kepastian), *empathy* (empati).

Kepuasan pelanggan dapat dibedakan atas tiga taraf, yaitu:

- 1) Memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar pelanggan.
- 2) Memenuhi harapan pelanggan dengan cara yang dapat membuat mereka akan kembali lagi.

Melakukan lebih daripada apa yang diharapkan pelanggan.

#### **2.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir yang dikutip dalam Saleh (2010:125), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu:

- a. Tingkah laku yang sopan
- b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
- c. Waktu penyampaian yang tepat, dan
- d. Keramahtamahan.



Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan diantaranya faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan publik, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan hal pertama yang perlu dipahami adalah apa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Kemudian harus memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan itu sebisa mungkin sehingga dapat dikembangkan menjadi sebuah daftar khusus mengenai kebutuhan pelanggan, misalnya:

1. Tanggapan yang cepat
2. Pelayanan tepat pada waktunya
3. Harga yang wajar
4. Sopan
5. Menepati janji
6. Memiliki pengetahuan yang luas
7. Memberikan nasihat dan konseling jika diperlukan
8. Teliti
9. Pelayanan prima yang konsisten

Masih ada sekelompok lain kebutuhan dan keinginan pelanggan. Tujuannya adalah memuaskan sebanyak mungkin kebutuhan tersebut, sehingga akan menimbulkan persepsi positif bagi pelanggan.

## **2.5. Penelitian Terdahulu**

1. Lusi Harmaini(2018), dengan judul penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Dengan Metode Quality Function Deployment

(QFD) (Studi Kasus : Perpustakaan Pusat Unp). Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut yang memiliki nilai tertinggi atau yang benar-benar dianggap penting oleh mahasiswa pengunjung Perpustakaan Pusat UNP adalah kelengkapan buku dengan nilai tertinggi 4,70. Respon teknis yang diprioritaskan untuk perbaikan kualitas pelayanan yang dilakukan pihak manajemen Perpustakaan Pusat UNP dan yang mendapat prioritas utama adalah Memberikan pelatihan pada karyawan dan bimbingan. Dan disain target yang diinginkan pengunjung Perpustakaan Pusat UNP berdasarkan Technical benchmarking yang telah dilakukan adalah 2 kali dalam setahun. Berdasarkan perhitungan yang telah didapatkan dari suatu.

2. Deviana Fadhlya; Yogi Suprayogi; Imanudin (2017), dengan judul penelitian : “Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan di BAPUSIPDA sudah baik. Hal ini dilihat dari terpenuhinya aspek-aspek dimensi kualitas pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Dimana kualitas layanan perpustakaan di BAPUSIPDA sudah memenuhi aspek tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan atau kepercayaan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) terhadap pengunjung. Perpustakaan telah melakukan inovasi pelayanan publik pada layanan perpustakaan, perpustakaan BAPUSIPDA menggunakan teknologi sebagai bentuk peningkatan kualitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pendidikan. Pengunjung sudah merasa puas dan senang atas pelayanan yang diberikan kepada mereka, meskipun dari pustakawan dan petugas perpustakaan

yang lain menyebutkan bahwa masih perlu ada peningkatan-peningkatan dalam kualitas pelayanannya agar semakin baik dan mumpuni.

3. Anis Masruri (2017), dengan judul penelitian : Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Studi Kasus pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menurut tanggapan pengguna perpustakaan yang menjadi sampel penelitian sudah berjalan dengan baik dengan memperhatikan sendi sendi pelayanan prima atau pelayanan yang berkualitas menurut Kepmenpan Nomor 81 Tahun 1993. Hanya ada beberapa hal yang masih perlu diperhatikan yaitu mengenai keterbukaan informasi tentang biaya, denda keterlambatan, fasilitas fisik perpustakaan, dan sikap pegawai perpustakaan dalam menjalankan tugasnya. Kualitas pelayanan pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dapat terwujud dengan baik, seperti yang telah dijelaskan di atas tersebut karena dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu iklim organisasi, sistem pengawasan dan struktur birokrasi. Faktor faktor ini ditentukan dengan mengacu kepada pendapat Parasuraman dan David Osborne. Berdasarkan hasil analisis data dapat diinterpretasikan bahwa ketiga variabel di atas yaitu iklim organisasi, sistem pengawasan dan struktur birokrasi pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menurut tanggapan pegawai perpustakaan telah ada dan berjalan dengan baik.
4. Bambang Purwanggono, Darminto Pujotomo, Nurjana Sigiro(2017), dengan judul penelitian : Evaluasi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Diponegoro Untuk Menjamin Kepuasan Pemustaka Dengan Standar Nasional Perpustakaan).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dari 28 item pernyataan ditemukan 18 item pernyataan (64,28%) yang nilai rata-rata persepsi lebih tinggi daripada nilai rata-rata harapan minimum (positif) yang berarti sudah memenuhi harapan minimum responden dan 10 item pernyataan (35,72%) menunjukkan nilai rata-rata persepsi lebih rendah dari nilai rata-rata harapan minimum, yang berarti belum memenuhi harapan minimum responden. Nilai indeks kepuasan pemustaka (IKP) diperoleh sebesar 50,2% yang menunjukkan bahwa kriteria layanan perpustakaan “kurang baik”. Hasil pemetaan indikator IPA menunjukkan bahwa perpustakaan Universitas Diponegoro memiliki 8 prioritas perbaikan segera yaitu kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan pemustaka di perpustakaan, pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang diperlukan pemustaka, kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka, ketersediaan buku-buku perpustakaan dalam membantu menyelesaikan berbagai tugas kuliah, kemudahan pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi di perpustakaan, penataan koleksi perpustakaan (buku, bahan referensi, majalah, surat kabar, dsb) memudahkan pemustaka dalam proses temu kembali informasi, ketersediaan koleksi (buku, majalah, surat kabar, buku referensi, maupun sumber informasi lain) sesuai dengan silabus dan kebutuhan pemustaka dan prioritas perbaikan yang terakhir adalah kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan pemustaka.

5. Nani Kurniasih (2018), dengan judul penelitian : Analisis Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Di Institut Agama Islam Imam Ghazali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hasil pengujian hipotesis

yang meliputi sikap petugas perpustakaan, tanggapan terhadap keluhan mahasiswa, fasilitas tambahan, ketepatan waktu/jadual pelayanan dan jumlah koleksi serta jenis bahan bacaan menunjukkan bahwa para pengguna merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan menganggap penting hal tersebut, akan tetapi pada ketersediaan koleksi bahan bacaan dan tarif denda para pengguna merasa kurang puas dan menganggapnya tidak penting.

## METODE PENELITIAN

### 3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi. Penelitian lapangan ini dilaksanakan selama 2 (dua) Bulan yaitu bulan Februari sampai dengan bulan Maret 2018.

### 3.2. Bentuk Penelitian

Bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian dengan menggunakan bentuk penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2005:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Dalam penelitian deskriptif, peneliti cenderung tidak perlu mencari atau menerangkan saling berhubungan antar variabel dan menguji hipotesis. Dengan demikian penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis deskriptif statistik yaitu dengan cara menjelaskan dan menganalisis berdasarkan data-data statistik yang peneliti dapat dari tempat penelitian.

### 3.3. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2012:389) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi penelitian ini adalah sejumlah pengunjung Perpustakaan pada Dinas

Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi yang diambil dari data tahun terakhir yaitu tahun 2017 sebanyak 17.771 orang.

Menurut Singarimbun dan Sofian Effendi (2008:149) sebuah sampel haruslah dipilih sedemikian rupa sehingga setiap satuan elementer mempunyai kesempatan dan peluang yang sama untuk dipilih dan besarnya peluang tersebut tidak boleh sama dengan 0 (nol).

Sampel penelitian ini diambil dengan menggunakan rumus Slovin dalam Sugiyono (2006:57), yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian Karen kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (1%, 5%, 10%).

$$\begin{aligned} n &= \frac{17.771}{1 + (17.771 \times 0,1^2)} \\ &= \frac{97.771}{197,71} \end{aligned}$$

= 96,89 dibulatkan menjadi 97 orang

Maka penulis menggenapkan sampel sebanyak 97 orang yaitu pengunjung dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairiyang terdiri dari siswa SMP, siswa SMA, mahasiswa, dan masyarakat umum. Adapun teknik yang digunakan adalah dengan menggunakan teknik *accidental sampling* yakni teknik pengambilan

sampel secara kebetulan, dimana pengunjung yang kebetulan mengunjungi perpustakaan tersebut dijadikan sampel.

### **3.4. Definisi Konsep dan Operasional**

Konsep adalah istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial (Singarimbun, 1989:33). Tujuan definisi konsep adalah untuk mendapatkan pembatasan yang jelas dari setiap konsep yang diteliti. Oleh karena itu yang menjadi definisi konsep dalam penelitian ini adalah:

#### **1. Kualitas Pelayanan**

Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

#### **2. Perpustakaan**

Menurut Darmono (2001:2) perpustakaan pada hakekatnya adalah pusat sumber belajar dan sumber informasi bagi pemakainya.

#### **3. Kepuasan Pengunjung**

Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996:146) bahwa kepuasan pengunjung adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya.

Definisi operasional merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variable diukur atau suatu informasi ilmiah yang sangat membantu peneliti lain yang ingin



menggunakan variabel yang sama. Adapun yang menjadi definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan.

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan/pengunjung serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Adapun yang menjadi indikator dalam pemberian kualitas pelayanan sesuai dengan SERQUAL (Service Quality) yang disajikan secara berurut berdasarkan tingkat kepentingannya, yaitu:

**Tabel 3.1: Variabel Penelitian Definisi Operasional**

Variabel Penelitian	Dimensi	Defenisi Operasional	Indikator
Kualitas Pelayanan	Bukti fisik	Bukti fisik ( <i>tangibles</i> ) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.	a. Penampilan karyawan b. Kebersihan c. Letak strategis d. Fasilitas fisik e. Kelengkapan Peralatan
	Keandalan	Keandalan ( <i>reliability</i> ) adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.	a. Keakuratan informasi b. Perbaikan kerusakan buku dan peralatan c. Kesiapan petugas melayani setiap waktu

			<ul style="list-style-type: none"> <li>d. Berpengetahuan luas</li> <li>e. Pelayanan tepat waktu</li> </ul>
	<p><b>Daya tanggap</b></p>	<p>Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Cepat tanggap</li> <li>b. Kesiediaan membantu dan merespon keluhan</li> <li>c. Ketepatan bertindak</li> <li>d. Pemberian informasi akurat</li> </ul>
	<p><b>Jaminan</b></p>	<p>Jaminan (<i>assurance</i>) adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kesopanan pegawai</li> <li>b. Memberikan kredibilitas/kepercayaan</li> <li>c. Jaminan keamanan dan kenyamanan</li> </ul>
	<p><b>Empati</b></p>	<p>Empati (<i>empathy</i>) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Perhatian khusus</li> <li>b. Keadilan layanan</li> <li>c. Pemahaman dalam pemenuhan kebutuhan/keinginan pelanggan</li> <li>d. Pelayanan yang ramah</li> <li>e. Komunikasi yang baik</li> </ul>

		pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.	
--	--	---	--

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Teknik pengumpulan data primer, yaitu data yang diperoleh melalui kegiatan penelitian langsung ke lokasi penelitian untuk mencari data yang lengkap dan berkaitan dengan masalah yang diteliti. Pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan cara:
  - a. Kuesioner atau angket. Pengertian metode angket menurut Arikunto (2006:151) “Angket adalah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadi atau hal-hal yang ia ketahui”. Sedangkan menurut Sugiyono (2005:162) “Angket atau kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab”. Kuesioner atau angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuesioner atau angket langsung yang tertutup karena responden hanya tinggal memberikan tanda pada salah satu jawaban yang dianggap benar.
  - b. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung berbagaimana dengan melakukan pencatatan secara sistimatis terhadap fenomena yang diteliti yaitu melakukan pengamatan langsung pada obyek penelitian.

2. Teknik pengumpulan data sekunder, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengumpulan bahan kepustakaan yang dapat mendukung data primer. Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan cara:
  - a. Dokumentasi, yaitu dengan cara menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang relevan dengan objek penelitian.
  - b. Studi kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, tulisan atau artikel, karya ilmiah yang memiliki hubungan dengan masalah yang diteliti.

### **3.6. Teknik Analisa Data**

Dalam penelitian ini dilakukan teknik analisa data yaitu metode deskriptif, yaitu suatu metode dimana data yang diperoleh disusun kemudian diinterpretasikan sehingga memberikan keterangan terhadap permasalahan yang diteliti dengan menggunakan tabel tunggal dan menganalisa data-data yang telah diperoleh dari hasil penelitian di lapangan khususnya dari penyebaran angket akan digunakan analisa tabel tunggal atau yang disebut analisa tabel frekwensi. Analisa tabel tunggal (frekwensi ) ini untuk memperinci data yang paling besar dan dominan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amal, Ernawati, 2016. Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Kantor Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kabupaten Sigi. e Jurnal Katalogis, Volume 4 Nomor 4, April 2016 hlm 62-73. <https://media.neliti.com/media/publications/157596-ID-analisis-pelayanan-perpustakaan-pada-kan.pdf>. \ (Akses, 14 Januari 2018).
- Almasdi, dan Jusuf Suit. 2012. *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Syiar Media
- Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Asdi Mahasatya.
- Bambang Purwanggono, Darminto Pujotomo, Nurjana Sigiro. 2018. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Diponegoro Untuk Menjamin Kepuasan Pemustaka Dengan Standar Nasional Perpustakaan*. <https://media.neliti.com/media/publications/197913-ID-evaluasi-kualitas-pelayanan-perpustakaan.pdf>. 12 Januari 2018. (Akses, 12 Januari 2018).
- Bafadal, Ibrahim, 2011, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Darmono. 2001. *Manajemen dan Tata Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Deviana. Fadhlya; Yogi Suprayogi; Imanudin, 2017. “Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat”. *Jurnal Administrasi Negara* Volume 2. No 1, Agustus 2017. [file:///C:/Users/DELL/Downloads/13679-30140-1-SM%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/DELL/Downloads/13679-30140-1-SM%20(3).pdf). (Akses, 12 Januari 2018).
- Gaspersz, Vincent, *Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 2003.
- Gaspersz, Vincent, DR, *Total Quality Management*, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.
- HS, Lasa. 1997. *Kamus Istilah Perpustakaan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Jogiyanto, HM. 2005. *Analisis & Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur, Teori, dan Aplikasi Bisnis*, Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi.

- Juran, J.M. (1992). *Quality By Design*, New York : Free Press.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kaligis, Ervina, Lisbeth Mananeke ,Arrazi Hasan Jan. 2016. “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Pemerintah Kota Kotamobagu”. *Jurnal EMBA* Vol.5 No.2 Juni 2017, Hal. 1558–1569.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management, The Millenium Edition*. Prentice Hall International.
- Kotler, Philip. 1997 *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. 9th Ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, Inc.,
- Masruri, Anis. 2018. *Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Studi Kasus pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga yogyakarta)* . <https://journal.ugm.ac.id/bip/article/viewFile/8346/6449>. (Akses, 12 Januari 2018).
- Muchyidin, Suherlan. Mihardja, Iwa D Sasmita. 2008. *Perpustakaan*. Bandung: PT Puri Pustaka
- Mahyudanil, Lubis. 2015. *Pentingnya menjaga dan meningkatkan Kualitas Jasa dan Pelayanan*. <http://mahyudanillubis.blogspot.co.id/2010/01/pentingnya-menjaga-dan-meningkatkan.html> (Akses, 12 Januari 2018)
- Ratminto & Atik Septi W, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan
- Saleh, Akh. Muwafik. 2010. *Public Service Communication*. UMM Press: Malang
- Saleh, Ibnu Ahmad, A.R,. 2006. *Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, Jakarta: PT. Hidakarya Agung
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES
- Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Pustaka LP3ES: Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2008. *Metode Penelitian Survai*. Pustaka LP3ES: Jakarta.
- Basuki, Sulisty. 2013, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Gramedia, Jakarta.

- Sukoco, Badri Munir, 2006, *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*, Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sunarto. 2007. *Manajemen Ritel*. Yogyakarta: Penerbit Amus.
- Sulistyo, Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia.
- Sutedja, Wira. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Zeithaml, A. Valarie, Parasuraman, A., dan Berry, L. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions And Expectations*. New York: The Free Press.