

**ANALISIS PENINGKATAN PELAYANAN PENGUNJUNG  
PERPUSTAKAAN PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN  
ARSIP PROVINSI SUMATERA UTARA**

**TESIS**

**OLEH**

**HENDRA SYAHPUTRA  
NPM. 181801034**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2020**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

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

# **ANALISIS PENINGKATAN PELAYANAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP PROVINSI SUMATERA UTARA**

## **TESIS**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik  
pada Pascasarjana Universitas Medan Area



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

**MEDAN**

**2020**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

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)25/8/23

# UNIVERSITAS MEDAN AREA MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

## HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul** : Analisis Peningkatan Pelayanan Pengunjung Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara

**Nama** : Hendra Syahputra

**NPM** : 181801034



**Dr. Abdul Kadir, M.Si**

**Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si**

**Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Administrasi Publik**

**Direktur**

**Dr. Abdul Kadir, M.Si**  
UNIVERSITAS MEDAN AREA

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

**Telah diuji pada Tanggal 18 September 2020**

---

---

**Nama : Hendra Syahputra**

**NPM : 181801034**



**Panitia Penguji Tesis :**

**Ketua : Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si**

**Sekretaris : Dr. Adam, MAP**

**Pembimbing I : Dr. Abdul Kadir, M.Si**

**Pembimbing II : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si**

**Penguji Tamu : Prof. Dr. R. Hamdani Harahap, M.Si**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

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)25/8/23

## 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, 18 September 2020

Yang menyatakan,



**Hendra Syahputra**

## ABSTRAK

### ANALISIS PENINGKATAN PELAYANAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP PROVINSI SUMATERA UTARA

**Nama** : Hendra Syahputra  
**NPM** : 181801034  
**Program Studi** : Magister Administrasi Publik  
**Pembimbing I** : Dr. Abdul Kadir, M.Si  
**Pembimbing II** : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si

Pelayanan yang berkualitas tentu akan lebih menjamin terpenuhinya harapan masyarakat atas kepentingan umum, serta akan mendorong terciptanya harmonisasi antar lembaga negara dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan yang tidak maksimal terlihat dari sarana dan prasarana yang dimiliki masih sangat kurang, sumberdaya informasi berupa koleksi bahan pustaka yang masih sangat terbatas, sumber daya manusia yang belum memadai baik dari segi kualitas maupun kuantitas, sikap petugas perpustakaan yang belum pro aktif merespon kebutuhan pemustaka. Rumusan masalah yang diajukan adalah: 1) Bagaimana peningkatan pelayanan pengunjung perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara, 2) Bagaimana kendala dalam peningkatan pelayanan pengunjung perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, sedangkan teknik analisis data menggunakan deskriptif kualitatif. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara telah berupaya memberikan peningkatan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang menjadi pengunjung perpustakaan dengan memperhatikan semua hal yang berperan dalam pelayanan, seperti fasilitas fisik serta kemampuan pegawai. Tetapi penyelenggaraan perpustakaan tersebut belum benar-benar terlaksana dengan baik, terlihat dari masih adanya keluhan dari pengunjung perpustakaan mengenai pelayanan yang kurang memuaskan. Faktor kendala yang dihadapi dalam peningkatan pelayanan pengunjung pada perpustakaan adalah buku perpustakaan yang kurang memadai, alat pendingin ruangan kurang memadai, dan pegawai tidak dapat memberikan pelayanan dengan cepat. Buku koneksi yang terdapat diperpustakaan banyak yang merupakan buku-buku lama padahal ilmu pengetahuan selalu berkembang, sehingga buku-buku tersebut menjadi kurang andal untuk digunakan sebagai sumber keilmuan yang paling terkini. Alat pendingin pada ruang perpustakaan kurang memadai karena terlalu sedikit dan kurang mampu mengendalikan suhu udara pada seluruh ruangan perpustakaan yang relatif luas.

**Kata Kunci:** Peningkatan Pelayanan, Pengunjung, Perpustakaan

## ABSTRACT

### **ANALYSIS OF THE IMPROVEMENT OF LIBRARY VISITOR SERVICES IN THE DEPARTMENT OF LIBRARY AND ARCHIVES OF NORTH SUMATERA PROVINCE**

**Name** : Hendra Syahputra  
**NPM** : 181801034  
**Study Program** : Magister Administrasi Publik  
**Supervisor I** : Dr. Abdul Kadir, M.Si  
**Supervisor II** : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si

*Quality services will certainly ensure the fulfillment of public expectations for the public interest, and will encourage harmonization between state institutions in government administration. Services that are not optimal can be seen from the facilities and infrastructure that are owned are still very lacking, information resources in the form of collections of library materials which are still very limited, human resources are inadequate both in terms of quality and quantity, the attitude of librarians who have not been proactive in responding to the needs of visitors. The formulation of the problems posed are: 1) How to improve library visitor services at the Library and Archives Office of North Sumatra Province, 2) How are the obstacles in improving library visitor services at the Library and Archives Office of North Sumatra Province. The research method used is descriptive method, while the data analysis technique used is descriptive qualitative. The results of this study indicate that the Library and Archives Office of North Sumatra Province has made efforts to provide improved services to people who are visitors to the library by paying attention to all things that play a role in service, such as physical facilities and the ability of employees. But the implementation of the library has not really been carried out properly, it can be seen from the complaints from library visitors regarding unsatisfactory services. The constraints faced in improving visitor service to the library are inadequate library books, inadequate air conditioning equipment, and employees unable to provide services quickly. Many of the connection books in the library are old books, even though science is always developing, so that these books become less reliable to be used as the most current scientific sources. The cooling equipment in the library room is inadequate because it is too little and not able to control the air temperature in the entire library room which is relatively wide.*

**Keywords:** Service Improvement, Visitors, Library

## KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, atas rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Analisis Peningkatan Pelayanan Pengunjung Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara”. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Dalam penyelesaian tesis ini, penulis telah memperoleh bimbingan dari berbagai pihak, baik berupa materil, motivasi, spiritual, informasi maupun dari segi administrasi. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K. MS, selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Abdul Kadir, M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area dan sekaligus selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Ibu Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.



6. Kepada Bapak Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara dan staf yang telah bersedia memberikan izin penelitian dan memberikan data yang dibutuhkan dalam penyelesaian tesis ini.
7. Kepada keluargaku, yang selalu memberikan semangat dan dorongan dalam menyelesaikan studi dan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih terdapat kekurangan, sehingga penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca demi perbaikannya. Semoga tesis ini dapat bermanfaat, terimakasih.

Medan, Agustus 2020

Penulis

Hendra Syahputra



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Kerangka Teori.....	6
2.1.1. Konsep Kualitas Pelayanan .....	6
2.1.2. Kualitas Pelayanan Publik.....	15
2.1.3. Konsep Perpustakaan .....	20
2.1.4. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	22
2.2. Penelitian Terdahulu .....	30
2.3. Kerangka Pemikiran.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
3.2. Bentuk Penelitian .....	33
3.3. Informan Penelitian .....	34
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.5. Teknik Analisis Data .....	35
3.6. Definisi Operasional.....	37

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

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	38
4.1.1. Sejarah Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara .....	38
4.1.2. Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara .....	39
4.1.3. Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.....	40
4.2. Pembahasan .....	70
4.2.1. Peningkatan Pelayanan Pengunjung Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara	70
4.2.2. Kendala Yang Dihadapi Dalam Peningkatan Pelayanan Pengunjung Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.....	121

## **BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

5.1. Kesimpulan.....	124
5.2. Rekomendasi .....	125

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>126</b>
-----------------------------	------------

## **LAMPIRAN**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pembangunan nasional bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang adil dan makmur. Dalam mencapai tujuan pembangunan tersebut pemerintah telah berupaya menyelenggarakan pemerintahan yang pada hakikatnya merupakan uraian tentang bagaimana mekanisme pemerintahan negara dijalankan oleh aparat pemerintah sesuai dengan fungsinya di tengah-tengah masyarakat.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, terdapat tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pembangunan (*development function*), fungsi perlindungan (*protection function*), dan fungsi pelayan masyarakat (*public service function*). Fungsi pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik ditingkat pusat maupun di daerah, sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Pelayanan publik di atur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada pasal 1 ayat (1) dinyatakan 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*". Adapun tujuan pelayanan publik adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

publik. Pelayanan yang berkualitas tentu akan lebih menjamin terpenuhinya harapan masyarakat atas kepentingan umum, serta akan mendorong terciptanya harmonisasi antar lembaga negara dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Terdapat lima indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu: bentuk fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Bentuk fisik merupakan penampilan fasilitas fisik dan peralatan, kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, daya tanggap merupakan kesediaan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan membantu mengatasi keluhan pelanggan, jaminan mencakup kemampuan staf yang dapat dipercaya serta bebas dari bahaya dan resiko, sedangkan empati merupakan kesediaan perusahaan untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Tetapi fakta menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia masih tergolong rendah. Reformasi terhadap pemerintahan yang telah dilaksanakan selama 20 tahun belum berhasil meningkatkan layanan publik secara nyata sehingga masyarakat masih tetap kesulitan dalam pemenuhan kebutuhan barang dan jasa yang harus diperoleh dari instansi pemerintah. Keadaan tersebut dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang mengeluh atas lambatnya pengurusan berbagai perizinan, pengurusan administrasi, bahkan pembayaran pajak pun membutuhkan waktu yang lama sehingga menyebabkan sebagian besar masyarakat enggan berurusan dengan administrasi pemerintahan. Sebagian besar masyarakat di berbagai wilayah Indonesia merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

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)25/8/23

Salah satu fungsi pelayanan yang sangat penting bagi masyarakat adalah perpustakaan dan kearsipan. 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 kearsipan adalah pengelolaan catatan rekaman kegiatan atau sumber informasi yang memiliki nilai kegunaan dengan teratur dan terencana baik itu arsip yang dibuat maupun diterima, agar mudah ditemukan kembali jika diperlukan. Dalam UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pada pasal 10 dinyatakan bahwa: *“pemerintah daerah berwenang menetapkan kebijakan daerah dalam pembinaan dan pengembangan perpustakaan di wilayah masing-masing”*. Sedangkan dalam UU No. 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan pada pasal 6 ayat (2) dinyatakan bahwa: *“Penyelenggaraan kearsipan provinsi menjadi tanggung jawab pemerintahan daerah provinsi dan dilaksanakan oleh lembaga kearsipan provinsi.”*

Propinsi Sumatera Utara juga menyelenggarakan perpustakaan dan kearsipan daerah, yang berada dibawah pengelolaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. Berdasarkan Pergub No. 21 Tahun 2017 tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja dinyatakan bahwa Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah/kewenangan provinsi di bidang kesekretariatan, pengelolaan bahan pustaka dan deposit daerah, layanan perpustakaan dan teknologi informasi, pembinaan sumber daya manusia dan kelembagaan perpustakaan dan arsip serta tugas pembantuan. Menurut Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara melalui staf Ely Hayati

UNIVERSITAS MEDAN AREA

mengatakan, biasanya rata-rata pengunjung yang datang ke perpustakaan

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

sebanyak 7.000 hingga 9.000 pengunjung per bulan di tahun 2018. Sejak April 2019 lalu menurun menjadi 6.500 pengunjung dan Mei kembali menurun 6.000 pengunjung. Menurut pengamatan penulis bahwa penyelenggaraan perpustakaan dan arsip dalam rangka pelayanan masyarakat belum terlaksana dengan baik, hal ini terlihat dari banyaknya keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang kurang memuaskan, khususnya dalam pelayanan perpustakaan. Pegawai tidak berupaya membuat penataan fisik yang menarik terhadap ruangan perpustakaan sehingga tidak menimbulkan rasa betah bagi para pengguna. Buku-buku koneksi yang tersedia juga adalah buku-buku yang kurang *ter-update* sehingga kurang andal untuk digunakan sebagai sumber keilmuan yang paling terkini. Penggunaan fasilitas internet juga sering bermasalah. Disamping itu, pegawai perpustakaan juga kurang ramah terhadap masyarakat dan terkesan kurang peduli dengan kebutuhan masyarakat pengguna perpustakaan. Pelayanan yang tidak maksimal ini terlihat dari sarana dan prasarana yang dimiliki masih sangat kurang, sumberdaya informasi berupa koleksi bahan pustaka yang masih sangat terbatas, sumber daya manusia yang belum memadai baik dari segi kualitas maupun kuantitas, sikap petugas perpustakaan yang belum pro aktif merespon kebutuhan pemustaka. Oleh karena itu, penulis tertarik membuat penelitian dengan judul: **Analisis Peningkatan Pelayanan Pengunjung Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.**

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan pada latar belakang, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana peningkatan pelayanan pengunjung perpustakaan pada Dinas

Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara ?

UNIVERSITAS MEDAN AREA  
 © Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

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)25/8/23

2. Bagaimana peningkatan kendala pelayanan pengunjung perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara ?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan ataupun mencari jawaban secara ilmiah dari hal-hal di bawah ini:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis peningkatan pelayanan pengunjung perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kendala dalam peningkatan pelayanan pengunjung perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.

### 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

#### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan di bidang pemerintahan publik.

#### 2. Bagi Pemerintah

Penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi yang bermanfaat dan dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk melakukan perbaikan khususnya tentang peningkatan pelayanan pengunjung perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.

#### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini bermanfaat sebagai acuan atau referensi guna melakukan pengembangan penelitian selanjutnya.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

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)25/8/23



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Kerangka Teori

##### 2.1.1. Konsep Kualitas Pelayanan

###### 2.1.1.1. Pengertian Kualitas

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, pengertian kualitas menurut Depdikbud dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2014:603) di maknai sebagai : 1.) Baik buruknya sesuatu, 2.) Derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan dan lain sebagainya).

Deming dalam Sinambela (2014:43) menyatakan bahwa kualitas sebagai perbaikan berkesinambungan (*continuous improvement*), Juran menyebutnya sebagai cocok digunakan (*fit for use*), Crusby mengartikan kesesuaian dengan persyaratan. Selain itu Ishikawa mengartikan dalam bentuk kalimat yaitu, produk yang paling ekonomis, paling berguna dan paling memuaskan pelanggan. Selanjutnya Cortado menyebutnya pula dalam suatu fase yaitu, pada saat kejujuran (*the moment of truth*) atau kualitas diciptakan pada saat pelaksanaan.

Davidow & Uttal dalam Hardiyansyah (2016:35) menyatakan bahwa kualitas merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan.

Kotler dalam Hardiyansyah (2016:35) menyatakan bahwa *quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or impliend needs*”, kualitas adalah keseluruhan ciri serta

sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Sinambela (2014:6) menjelaskan definisi konvensional dari kualitas yang biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti :

1. Kinerja (*performance*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Mudah dalam penggunaan (*easy of use*)
4. Estetika (*esthetics*), dan sebagainya.

Sinambela (2014:7) menyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok, yaitu :

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Pasolong (2016:132) menyatakan bahwa kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyanggah arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk

UNIVERSITAS MEDAN AREA  
diperbaiki atau ditingkatkan.

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

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)25/8/23

Montgomery dalam Pasolong (2016:132) menyatakan bahwa: *"The extent to which product meet the requirement of people who use them"*. Jadi suatu produk, apakah itu bentuknya barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Drucker dalam Basuki (2017:117) menyatakan bahwa kualitas adalah produk pelayanan, bukan seperti yang ditetapkan oleh pemasok, tetapi yang diinginkan oleh klien atau konsumen dan untuk produk atau pelayanan yang diinginkan itu. Mereka mau dan rela membayarnya.

Garvin dalam buku Hardiyansyah (2016:37) menyatakan bahwa terdapat lima macam perspektif kualitas yang dapat menjelaskan mengapa kualitas dapat diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan, meliputi:

1. *Transcendental approach*, kualitas dipandang sebagai innate excellence, dimana kualitas dapat dirasakan, diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioprasionalkan.
2. *Product-based approach*, bahwa kualitas merupakan atribut ataupun spesifikasi yang dapat kuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.
3. *User-based approach*, bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga pelayanan yang paling memuaskan preferensi seseorang (*perceived quality*) merupakan pelayanan yang berkualitas tinggi.

Perspektif yang subjektif dan demand oriented ini juga menyatakan bahwa

UNIVERSITAS MEDAN AREA

pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda

© 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

Access From (repository.uma.ac.id)25/8/23

pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya.

4. *Manufacturing-based approach*, mendasarkan diri pada supply dan terutama memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya.
5. *Value-based approach*, memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai "*affordable excellence*". Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling bernilai. Akan tetapi, yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang dibeli konsumen maupun pelayanan yang paling bermakna bagi pelanggan.

Wyckoy dalam Hardiyansyah (2016:95) menyatakan bahwa kualitas merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Hal ini berarti apabila jasa atau layanan di persepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya jika jasa atau layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan dipersepsikan buruk. Untuk itu perlu standar yang objektif untuk menilai kualitas pelayanan.

### 2.1.1.2. Kualitas Pelayanan

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut

UNIVERSITAS MEDAN AREA  
 dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak  
 © Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus pada kepuasan pelanggan.

Ibrahim (2016:2) menyatakan bahwa kualitas pelayanan itu adalah persepsi pelanggan/masyarakat, bukan persepsi dari pemberi pelayanan. Selanjutnya Evan dan Liadisy dalam Ibrahim (2016:3) menyatakan bahwa kualitas pelayanan itu merupakan hubungan antara kegunaan/kepuasan dengan harga yang harus dikeluarkan pelanggan/konsumen/masyarakat. Kualitas pelayanan dilakukan pada saat pelaksanaan pelayanan tersebut, dikala terjadi kontak antara pelanggan/konsumen/masyarakat dengan pihak yang memberikan/petugas-petugas pelayanan.

Zeitaml dalam buku Hardiyansyah (2016:46) menyatakan kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu :

1. Dimensi *Tangibel* (Berwujud) terdiri dari :
  - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
  - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
  - e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator :
  - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
  - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas

- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan
  - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan
3. Dimensi *Responsiviness* (Respon/ketanggapan) terdiri atas indikator :
- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
  - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
  - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
  - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
  - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
  - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
  - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator :
- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
  - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
  - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
  - d. Petugas melayani dengan tidak diskrimantif (membedakan)

Berdasarkan uraian diatas, maka kuantitas adalah standar yang harus

UNIVERSITAS MEDAN AREA

dicapai oleh seseorang kelompok atau lembaga organisasi mengenai kualitas

© 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  
Access From (repository.uma.ac.id)25/8/23

SDM, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan kualitas juga mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang telah memenuhi standar yang harus dicapai oleh suatu organisasi atau instansi. Pengertian kualitas dapat diartikan dalam lima dimensi yaitu ; 1.) *Tangibel* (Berwujud), 2.) *Reliability* (Kehandalan), 3.) *Responsiviness* (Respon/ketanggapan), 4.) *Assurance* (Jaminan), 5.) *Empathy* (Empati).

Ibrahim (2016:28), menyatakan bahwa upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas akan dapat dilakukan dengan berkualitas, antara lain harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

1. Kesederhaan, tata cara pelayanan dapat dilakukan dengan mudah, lancer, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan/masyarakat.
2. Tanggung jawab sepenuhnya dari para petugas pelayanan dengan pelayanan yang sesuai urutan waktunya, menghubungi pelanggan/masyarakat secepatnya, bila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan kepada pelanggan/masyarakat.
3. Realibilitas, meliputi konsisten/kejegan kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan/integrasi antara penyediaan pelayanan dan pelanggan/masyarakat, seperti menjaga ketepatan perhitungan uang/ongkos teliti dalam pencatatan data (sistem informasi yang baik), dan tepat waktu, tepat kualitas, tepat kuantitas.

4. Kecakapan/kehandalan petugas pelayanan, dengan menguasai keterampilan serta pengetahuan pelayanan yang dibutuhkan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikannya.
5. Dekat dengan pelanggan dan kemudahan berkomunikasi, tidak hanya secara tatap muka, tetapi dengan menggunakan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang sesuai (*misalnya : E-information, E-Commerce, E-Government, E-Learning, dan lain sebagainya*).
6. Keramahan, yang termasuk didalamnya kesabaran, penuh perhatian, empati, persahabatan antara petugas dan pelanggan/masyarakat yang dilayani, walaupun tidak perlu berlebihan.
7. Keterbukaan, pelanggan/masyarakat dapat mengetahui semua informasi yang mereka butuhkan secara mudah, meliputi tata cara/prosedur, syarat-syarat, waktu penyelesaian pelayanan, biaya dan lain-lainnya.
8. Komunikasi yang lancar dan kontinu antara petugas dan pelanggan/masyarakat, sehingga setiap perubahan dapat diinformasikan sebelumnya (pelanggan/masyarakat tidak terkejut-kejut dengan perubahan mendadak, tanpa pemberitahuan lebih dulu).
9. Kredibilitas, baik petugas pelayanan dan pelanggan/masyarakat yang dilayani, sehingga dengan mudah dapat dibangun suasana saling percaya.
10. Kejelasan dan kepastian pelayanan, sehingga pelanggan/masyarakat dengan mudah memahami pelayanan yang diberikan dengan segala konsekuensinya.
11. Keamanan pelayanan, sehingga pelanggan/masyarakat merasa sama, bebas dari was-was dan bahaya, serta resiko yang tidak perlu dan pelayanan yang

UNIVERSITAS MEDAN AREA

diberikan.

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

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)25/8/23



12. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan/masyarakat. Berusaha mengerti, memahami, mencari, mempelajari apa saja kebutuhan-kebutuhan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan/masyarakat yang dilayani.
13. Nyata, segala sesuatunya nyata atau berwujud dengan baik, misalnya alat peralatan, petugas yang cukup dan handal, identitas yang jelas dan kelengkapan-kelengkapan penunjang lainnya.
14. Efisiensi, bahwa pelayanan hanya dibatasi dalam konteks hal yang dilayani, sehingga dapat berjalan dengan baik.
15. Ekonomis, baik waktu, biaya dan tenaga, sesuai dengan jenis/kategori pelayanan yang diberikan.

Gespersz dalam Hardiyansyah (2016:51) menyatakan bahwa adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan yaitu :

1. Ketepatan waktu pelayanan.
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Tanggungjawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan.
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung.
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi.
8. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan

husus.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

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)25/8/23

9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan dan informasi.
10. Atribut yaitu AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas music atau TV dan sebagainya.

Brown dalam buku Hardiyansyah (2016:52) menyatakan bahwa di mata masyarakat, kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut:

1. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat.
2. *Asurance*, yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan.
3. *Empathy*, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan.
4. *Responsiveness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat.
5. *Tangibles*, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi.

### 2.1.2. Kualitas Pelayanan Publik

Ibrahim (2016:67) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah sesuatu yang berkualitas, memuaskan dan sangat memuaskan pelanggan/masyarakat, merupakan bagian dari manajemen mutu terpadu, bersifat berlanjur. Selanjutnya menurut Ibrahim (2016:66) menyatakan bahwa pelayanan publik yang prima adalah Pelayanan oleh pemerintahan kepada masyarakat dengan berbagai dimensi, standar, proses dan implementasinya, sehingga masyarakat puas dengan

Pelayanan publik yang prima guna meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu juga pelayanan yang berkualitas dapat dilakukan dengan konsep layanan sepenuh hati. Layanan sepenuh hati ini yang digagas oleh Patricia Patton dimaksudkan layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang dan perasaan. Maka dari itu aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sepenuh hati kepada masyarakat. Layanan seperti ini tercermin dari kesungguhan aparatur untuk melayani. Kesungguhan pelayanan ini dijadikan tujuan utama untuk memuaskan pelanggan yaitu masyarakat. Sehingga kepuasan pelanggan dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan pelayanan.

Patton dalam Sinambela (2014:9) menyatakan bahwa nilai yang sebenarnya dalam layanan sepenuh hati terletak dalam empat sikap, yaitu :

1. *Passionate* (gairah), yaitu berupa semangat besar terhadap pekerjaan, diri sendiri dan orang lain juga yang berarti menghadirkan kehidupan dan vitalitas dalam pekerjaan,
2. *Progressive* (progresif), yaitu penciptaan cara baru dan menarik untuk meningkatkan layanan dan gaya pribadi. Dan bersikap kreatif dimulai dari berfikir, bukannya membatasi diri sendiri terhadap cara memberi layanan.
3. *Proactive* (proaktif), yaitu supaya aktif harus melibatkan pekerjaan kita. Kebanyakan orang hanya berdiam diri dan hanya menanti diminta melakukan sesuatu bila diperlukan saja. Untuk mencapai kualitas layanan diperlukan adanya inisiatif. Nilai tambah layanan sepenuh hati merupakan alasan yang mendasar mengapa dan untuk apa melakukan sesuatu bagi orang lain.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

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)25/8/23

4. *Positive* (positif), yaitu dengan senyum yang merupakan sikap positif dan sebagai bahasa isyarat universal yang dipahami semua orang. Berlaku positif berarti seyogyanya berlaku hangat dalam menyambut para konsumen dan tidak ada pertanyaan atau perintah yang tidak pada tempatnya.

Tingkat kepuasan seseorang pelanggan dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi. Nilai tersebut ditentukan oleh berbagai faktor-faktor kualitas pelayanan. Kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa didasarkan atas beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut merupakan harapan pelanggan. Pemenuhan harapan pelanggan adalah tugas instansi dalam memberikan produk berupa pelayanan yang terbaik. Zeithaml, Berry dan Parasuraman, yang dikutip Tjiptono dan Diana (2015: 690) mengidentifikasi lima dimensi kualitas, yaitu:

a. *Tangible*/Bukti langsung

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi tangibles ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan/dinas perkantoran yang bergerak dalam hal pelayanan publik kemudian tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak image perusahaan/dinas perkantoran.

b. *Reliability*/Keandalan

*Reliability* atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan/dinas perkantoran untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan

© 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  
Access From (repository.uma.ac.id)25/8/23

menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan/dinas perkantoran dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

### c. *Responsiveness*/Ketanggapan

*Responsiveness* atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan/dinas perkantoran yang dilakukan oleh langsung karyawan/pegawai untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera.

Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan/pegawai yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan karyawan/pegawai dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.

### d. *Assurance*/Jaminan

*Assurance* atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku karyawan/pegawai untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi

terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan/dinas perkantoran dituntut untuk membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Ditanggung UMSU. Document Accepted: 25/8/23

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)25/8/23

terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan/pegawai yang meliputi keterampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan/dinas perkantoran yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

#### e. *Emphaty*/Empati

*Emphaty* merupakan kemampuan perusahaan/dinas perkantoran yang dilakukan langsung oleh karyawan/pegawai untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan/dinas perkantoran dan komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Kasmir dalam Pasolong (2016:133) mengatakan pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Kualitas Pelayanan Publik tersebut dipertegas oleh Dwiyanto (2014:343-344) berpendapat ada 5 dimensi dari kualitas pelayanan, adapun dimensi tersebut adalah:

#### 1. Sikap petugas

UNIVERSITAS MEDAN AREA

2. Prosedur

© 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

terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan/pegawai yang meliputi keterampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan/dinas perkantoran yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

#### e. *Emphaty*/Empati

*Emphaty* merupakan kemampuan perusahaan/dinas perkantoran yang dilakukan langsung oleh karyawan/pegawai untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan/dinas perkantoran dan komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Kasmir dalam Pasolong (2016:133) mengatakan pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Kualitas Pelayanan Publik tersebut dipertegas oleh Dwiyanto (2014:343-344) berpendapat ada 5 dimensi dari kualitas pelayanan, adapun dimensi tersebut adalah:

1. Sikap petugas

2. Prosedur

3. Waktu

© 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

4. Fasilitas
5. Biaya Pelayanan

### 2.1.3. Konsep Perpustakaan

Pada dasarnya perpustakaan merupakan lembaga yang menghimpun, menyimpan, dan mengelola bahan pustaka dengan sistem tertentu dan menyediakan sarana untuk dipergunakan oleh para pemakainya guna memenuhi kebutuhan informasi bagi pemakainya. Ada beberapa ahli memberikan konsepnya tentang perpustakaan seperti yang dinyatakan oleh Soeatminah (2016:34) bahwa perpustakaan adalah perpustakaan yang mempunyai tugas melayani seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan tingkat usia, tingkat sosial, tingkat pendidikan.

Fungsi Perpustakaan berdasarkan Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan telah menjabarkan fungsi perpustakaan umum sebagai berikut:

#### 1). Fungsi Pendidikan

Dalam melaksanakan fungsinya dalam bidang pendidikan maka perpustakaan merupakan tempat belajar seumur hidup (*learning oldes*) terutama bagi mereka yang telah meninggalkan bangku sekolah. Tersedianya sumber bacaan diharapkan dapat meingkatkan pengetahuan dan pemahaman warga masyarakat serta dapat mengubah sikap mereka kearah yang lebih maju dan lebih baik sesuai dengan tujuan pendidikan.



## 2). Fungsi Informatif

Perpustakaan berfungsi informatif karena menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pemakai perpustakaan, koleksi perpustakaan baik buku, majalah, surat kabar, bulletin merupakan bahan-bahan yang mengandung informasi dan dapat memberikan manfaat jika dibaca oleh pengunjung. Orang yang berkunjung ke perpustakaan terdorong oleh kebutuhannya akan informasi, olehnya itu maka pustakawan harus mampu mempertemukan pengunjung dengan informasi yang dibutuhkannya dengan jalan memberi layanan efektif atau yang prima.

## 3). Fungsi Penelitian

Fungsi penelitian pada perpustakaan dapat terlaksana melalui koleksi yang disediakan dan melalui pelayanan yang diselenggarakannya dapat membantu dan memberikan dukungan kepada masyarakat yang akan melakukan penelitian berupa penyediaan atau pemberian informasi tentang data yang dapat mendukung penelitian terutama penelitian yang menyangkut daerah tempat perpustakaan berada.

## 4). Fungsi Rekreatif

Fungsi rekreasi perpustakaan adalah perpustakaan berusaha menyajikan bahan pustaka yang dapat memberikan kesegaran dan dapat menghibur bagi pemustaka dengan melalui membaca koleksi yang memiliki nilai seni seperti buku cerita, fiksi dan non-fiksi.

## 5). Fungsi Deposit

Perpustakaan merupakan tempat menyimpan hasil khasanah budaya.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Untuk menunjang keberhasilan fungsi tersebut maka perpustakaan dituntut untuk

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

dapat menghimpun, membina dan menyebarluaskan sumber-sumber informasi dengan sebaik-baiknya guna kepentingan semua warga masyarakat sehingga perpustakaan merupakan salah satu sarana yang membantu pelaksanaan pendidikan. Perpustakaan harus aktif dalam upaya memperoleh informasi lain yang relevan dengan kebutuhan masyarakat pemakai serta aktif dalam menyebarluaskan informasi tersebut.

Menurut Trimo (2015:3) ada 4 indikator yang perlu manjadi perhatian secara khusus dan sekasama dalam memberikan pelayanan perpustakaan, antara lain:

1. Para pegunjung (Pembaca)
2. Koleksi buku-buku yang ada
3. Para petugas perpustakaan, dan
4. Fasilitas serta tata ruang perpustakaan yang bersangkutan.

Keempat komponen ini saling berinteraksi dan merekalah yang menentukan gambaran tentang perpustakaan, kualitas pelayanan, kualitas pustakawan dan stafnya, serta kepuasan dan kesenangan para pengunjungnya dalam menggunakan jasa layanan perpustakaan.

#### **2.1.4. Indeks Kepuasan Masyarakat**

Secara umum indeks adalah petunjuk yang sistematis kepada satuan-satuan yang terkandung di dalam, atau konsep yang diturunkan dari koleksi entitas atau basis data. Disamping itu, dalam pengertian praktis indeks juga dapat didefinisikan sebagai daftar referensi secara alfabetis yang biasanya terdapat pada

bagian akhir suatu media. Dalam ilmu perpustakaan indeks mempunyai arti yang

luas, yang secara umum dapat diartikan sebagai catatan mengenai nilai-nilai dari berbagai atribut yang diharapkan dapat digunakan sebagai dasar pencarian informasi.

Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Unsur-unsur penilaian indeks kepuasan masyarakat adalah terdapat 14 indikator yang berdasarkan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (2016) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) kesederhanaan yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh yang meminta pelayanan, (2) Adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tatacara pelayanan, (3) Adanya keterbukaan dalam prosedur pelayanan. Kemudian menurut Carlson dan Schwartz (dalam denhardt, 2014) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk servqual sektor publik antara lain (1)

Convenience (kemudahan) yaitu ukuran dimana pelayanan pemerintah adalah

UNIVERSITAS MEDAN AREA

mudah diperoleh dan dilaksanakan masyarakat. Salah satu unsur pokok dalam

© 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

menilai kualitas jasa yang dikembangkan Tjiptono (2015) antara lain (1) Accessibility and Flexibility dalam arti system operasional atau prosedur pelayanan mudah diakses dan dirancang fleksibel menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (2016) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Adanya kejelasan persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi, (2) Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan, (3) Efisiensi persyaratan dalam arti bahwa dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pelayanan serta dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan.

3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab). Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (2014), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain (1) Kemudahan mendapatkan pelayanan yang berkaitan dengan kejelasan dan kemudahan petugas yang melayani, (2) Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pelayanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal. Kemudian Morgan dan Murgatroyd (2016) mengemukakan beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain

(1) Responsiveness yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dengan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

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)25/8/23

menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka inginkan, (2) Access yaitu mudah melakukan kontak dengan penyedia jasa.

4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Morgan dan Murgatroyd (2016), beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain (1) Reliability yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu, (2) Credibility yaitu dapat dipercaya, jujur dan mengutamakan kepentingan pelanggan. Kemudian menurut Carlson dan Schwarz (dalam Denhardt, 2014) yang mengatakan bahwa ukuran yang komprehensif untuk servqual sektor publik antara lain (1) Reliability (keandalan) yaitu menilai tingkat dimana pelayanan pemerintah disediakan secara benar dan tepat waktu, (2) Personal attention (perhatian kepada orang) yaitu ukuran tingkat dimana aparat menyediakan informasi kepada masyarakat dan bekerja sungguh-sungguh dengan mereka untuk memenuhi kebutuhan mereka.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (2016) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Kejelasan dan kepastian unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, (2) Keterbukaan mengenai satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan.

6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Tjiptono (2015) mengemukakan beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa yang antara lain (1) Professionalism and Skill; yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan (intelektual, fisik, administrasi maupun konseptual) yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional. Kemudian Morgan dan Murgatroyd (2016) mengemukakan beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain (1) Competence, yaitu menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (2014), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain (1) Ketepatan waktu pelayanan, dimana hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses. Kemudian dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (2016) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Keterbukaan waktu penyelesaian, (2) Ketepatan waktu yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak

UNIVERSITAS MEDAN AREA  
 membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Sehubungan dengan

hal di atas, menurut Carlson dan Schwartz (dalam denhardt, 2014) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk servqual sektor publik antara lain (1) Fairness (keadilan) yaitu ukuran tingkat dimana masyarakat percaya bahwa pelayanan pemerintah disediakan sama untuk semua orang. Selanjutnya dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (2013) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Keadilan yang merata yaitu bahwa cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan.

9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (2014), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain kesopanan dan keramahan dalam memberikan khususnya interaksi langsung. Kemudian Morgan dan Murgatroyd (2016) mengemukakan kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yaitu Courtesy, yaitu sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan persahabatan. Selain itu, menurut Zeithaml dkk dalam Tjiptono (2016) salah satu dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain (1) Assurance yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan sanun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, (2) Emphaty yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap

UNIVERSITAS MEDAN AREA

besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Sehubungan dengan hal

© 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  
Access From (repository.uma.ac.id)25/8/23

di atas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (2013) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Ekonomis yaitu biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan. Kemudian Tjiptono (2015) mengemukakan beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa yang antara lain (1) Reputation and Credibility yaitu pelanggan menyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya atau biayanya.

11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (2013) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Kejelasan dan kepastian mengenai rincian biaya/tariff pelayanan dan tatacara pembayarannya, (2) Keterbukaan mengenai rincian biaya/tariff pelayanan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (2016) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Kejelasan dan kepastian yaitu yang menyangkut jadwal waktu penyelesaian pelayanan. Kemudian Carlson dan Schwartz (dalam denhardt, 2014) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk servqual sektor publik antara lain (1) Reability (keandalan) yaitu menilai



tingkat dimana pelayanan pemerintah disediakan secara benar dan tepat waktu.

13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Sehubungan dengan hal diatas, menurut Gaspersz (2014), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain (1) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, ketersediaan informasi dan lain-lain, (2) Atribut pendukung pelayanan lainnya yang berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik dan lain-lain. Kemudian menurut Zeithaml dkk dalam Tjipotono (2015) salah satu dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain (1) Tangibles yaitu yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan lain-lain. Selanjutnya di dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (2016) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) penilaian fisik lainnya antara lain kebersihan dan kesejukan lingkungan.

14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Morgan dan Murgatroyd (2016) mengemukakan beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain

UNIVERSITAS MEDAN AREA

(1) Security yaitu bebas dari resiko, bahaya dan keragu-raguan. Kemudian

© 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  
Access From (repository.uma.ac.id)25/8/23

Carlson dan Schwartz (dalam denhardt, 2014) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk servqual sektor publik antara lain (1) Security yaitu ukuran tingkat dimana pelayanan yang disediakan membuat masyarakat merasa aman dan yakin ketika menerimanya. Selain itu, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (2016) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Keamanan yaitu proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berkaitan mengenai kualitas pelayanan, menurut peneliti terdahulu Deviana Fadhllya (2017) dengan judul “Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat”, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan di BAPUSIPDA sudah memenuhi dimensi kualitas pelayanan. Hal ini dilihat dari terpenuhinya aspek-aspek dimensi kualitas pelayanan dari Zeitahml, Pasuraman, dan Berry. Dimana kualitas layanan perpustakaan di BAPUSIPDA sudah memenuhi aspek *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan atau kepercayaan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) terhadap pengunjung

Peneliti terdahulu Nesdi Evrilyan Rozanda (2016) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dalam Penerapan Sistem Informasi Perpustakaan (Studi pada Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA))”. Menyimpulkan bahwa

persepsi pengunjung perpustakaan belum merasa puas terhadap pelayanan perpustakaan dan berharap dilakukannya perbaikan system dan pelayanan agar lebih baik.

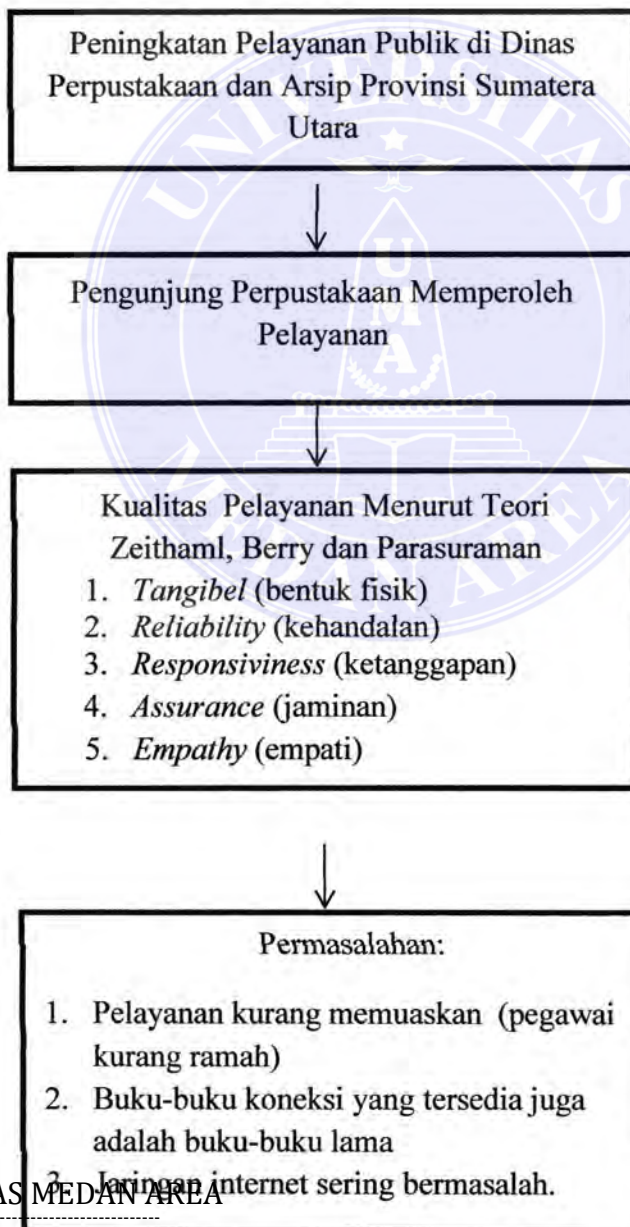
Peneliti terdahulu Tika Ayuningtyas (2017) dalam penelitiannya yang berjudul “Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Umum Kota Madiun (Studi Deskriptif Tentang Kualitas Layanan Dengan Menggunakan LIBQUAL Di Perpustakaan Umum Kota Madiun)”. Menyimpulkan bahwa kualitas layanan pada dimensi *Affect of Service* dinilai masih rendah. Dimensi *Information Control* menunjukkan kualitas layanan berada pada kategori sedang, yang berarti tidak semua kualitas layanan yang ada sesuai dengan keinginan pemustaka. Dimensi *Library as Place* dinilai sudah memenuhi keinginan pemustaka. Namun, ada beberapa indikator dari ketiga dimensi tersebut yang kurang mendapatkan hasil penilaian kualitas pelayanan yang bagus. Oleh karena itu, kualitas layanan Perpustakaan Umum Kota Madiun harus lebih ditingkatkan agar memperoleh kualitas pelayanan yang semakin baik.

### 2.3. Kerangka Pemikiran

Dalam bidang pelayanan publik, upaya-upaya telah dilakukan dengan menetapkan standar pelayanan publik, yang merupakan ukuran dalam penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya adalah prosedur pelayanan yang merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan sesuai dengan

Pelayanan Publik. Dengan demikian prosedur administrasi dengan efektivitas pelayanan publik mempunyai hubungan yang sangat erat karena tanpa adanya prosedur administrasi yang jelas maka pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat tidak sesuai dengan harapan.

**Gambar 2.1**  
**Model Kerangka Pemikiran**



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Pemilihan lokasi atau *site selection* menurut Sukmadinata (2015:102) berkenaan dengan penentuan unit, bagian, kelompok, dan tempat dimana orang-orang terlibat di dalam kegiatan atau peristiwa yang diteliti. Lokasi dalam penelitian ini yaitu Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara di Jl. Brigjen Katamso No. 45 K Sei Mati, Kec. Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara. Penelitian dilakukan pada bulan Desember 2019 s/d Mei 2020.

#### 3.2. Bentuk Penelitian

Berdasarkan gambaran permasalahan yang diuraikan pada bagian sebelumnya, maka peneliti merumuskan penelitian ini sebagai jenis penelitian kualitatif sebagai upaya untuk menjawab permasalahan yang diajukan. Pendekatan kualitatif menekankan unsur manusia sebagai instrumen penelitian, dengan menekankan unsur manusia sebagai instrumen penelitian maka akan mempermudah penyesuaian dengan kenyataan yang terjadi dilapangan. Kirk dan Miller dalam Moleong (2014:3) mendefinisikan penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial secara fundamental bergantung pengamatan pada manusia di kawasannya sendiri serta berhubungan dengan orang tersebut dalam bahasanya dan peristilahannya.

Penelitian kualitatif lebih memberikan penekanan pada upaya untuk menjawab masalah yang ada di balik realitas dan terungkap lewat data yang

terkumpul. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Bogdan dan Taylor dalam Moleong, 2014:3).

### 3.3. Informan Penelitian

Informan penelitian dipilih secara *purposive sampling*. Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi dan yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian. Informan yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 3 orang yaitu:

1. Informan kunci Kepala Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Teknologi Informasi yaitu Ely Hayati, S.Sos.
2. Informan utama Kepala Seksi Layanan Perpustakaan, yaitu Dra. Juliani N. Tarigan.
3. Informan tambahan Kepala Bidang Pembinaan SDM dan Kelembagaan Perpustakaan yaitu Erikson Pakpahan, SE dan 4 orang pengunjung perpustakaan yaitu Baginda Simatupang, Riny Sitorus, Armin Hananta, SE, Yuni Riani dan pustakawan Sonang Sitorus, S. Sos.

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara secara mendalam (*indepht interview*) dengan narasumber (*key informan*) dengan berpedoman pada *interview-guidances* yang telah disusun sebelumnya. Pemberian pertanyaan kepada subjek penelitian. Dilakukan secara terbuka dan fleksibel sesuai dengan

perkembangan yang terjadi selama proses wawancara, peneliti berusaha menggali sebanyak mungkin tentang.

## 2. Observasi

Pengamatan secara langsung yang dilakukan peneliti di lokasi penelitian untuk melihat kenyataan dan fakta sosial sehingga dapat dicocokkan antara hasil wawancara atau informasi dari subjek penelitian secara langsung yang digunakan untuk mendapatkan data tentang kualitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.

### 3.5. Teknik Analisis Data

Jenis penelitian ini, adalah penelitian deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk mengungkapkan masalah atau keadaan sebagaimana adanya atau berdasarkan fakta-fakta yang ada. Penelitian deskriptif ini tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis, namun merupakan gambaran terhadap objek yang diteliti dalam rentangan waktu sekarang atau rentangan waktu yang dapat diingat responden. Sehingga pemecahan masalah juga pada masa sekarang dan untuk objek yang diteliti tidak dimaksudkan untuk generalisasi.

Setelah data dari lapangan diperoleh selanjutnya dianalisis secara deskriptif data yang diperoleh diolah secara sistematis, dengan cara mengumpulkan data dan fakta tentang kajian penelitian untuk kemudian digambarkan dalam bentuk penafsiran pada data yang dianggap mempunyai relevansi dengan tujuan penelitian. Data yang diperoleh dari wawancara mendalam maupun dari dokumentasi diolah dan dianalisis secara kualitatif dengan

menggunakan teknik analisis dengan 3 komponen analisis yaitu:

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

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)25/8/23

1. Reduksi data yaitu sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan tranformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data mengenai dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.
2. Penyajian data yaitu penyajian data sebagai kumpulan informasi yang tersusun untuk memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid. Penyajian yang paling sering digunakan pada data kualitatif adalah bentuk teks naratif, berbagai jenis matrik, grafik dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk padu dan mudah diraih. Dalam penelitian ini penyajian data yang digunakan adalah bentuk teks naratif yang disertai bagan dan tabel yang isinya berkaitan dengan penelitian ini tentunya.
3. Penarikan kesimpulan (verifikasi) yaitu, kesimpulan diverifikasi selama penelitian berlangsung, makna-makna yang muncul dari data yang ada diuji kebenaran, kekokohan dan kecocokannya yang merupakan validitasnya, sehingga diperoleh kesimpulan yang jelas kebenarannya dan kegunaannya.



### 3.6. Definisi Operasional

Setiap variabel yang digunakan perlu dijabarkan suatu definisi operasional variabel yang jelas dan spesifik yang menggambarkan karakteristik masing-masing agar dapat mempermudah penelitian. Variabel dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas adalah terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang telah memenuhi standar yang harus dicapai oleh suatu organisasi atau instansi.
3. Pelayanan publik yang prima adalah pelayanan oleh pemerintahan kepada masyarakat dengan berbagai dimensi, standar, proses dan implementasinya, sehingga masyarakat puas dengan pelayanan tersebut.

## BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan data penelitian yang telah diuraikan dalam pembahasan dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara telah berupaya memberikan peningkatan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang menjadi pengunjung perpustakaan dengan memperhatikan semua hal yang berperan dalam pelayanan, seperti fasilitas fisik serta kemampuan pegawai. Tetapi penyelenggaraan perpustakaan tersebut belum benar-benar terlaksana dengan baik, terlihat dari masih adanya keluhan dari pengunjung perpustakaan mengenai pelayanan yang kurang memuaskan.
2. Faktor kendala yang dihadapi dalam peningkatan pelayanan pengunjung pada perpustakaan adalah buku perpustakaan yang kurang memadai, alat pendingin ruangan kurang memadai, dan pegawai tidak dapat memberikan pelayanan dengan cepat. Buku koneksi yang terdapat di perpustakaan banyak yang merupakan buku-buku lama padahal ilmu pengetahuan selalu berkembang, sehingga buku-buku tersebut menjadi kurang andal untuk digunakan sebagai sumber keilmuan yang paling terkini. Alat pendingin pada ruang perpustakaan kurang memadai karena terlalu sedikit dan kurang mampu mengendalikan suhu udara pada seluruh ruangan perpustakaan yang relatif luas. Pelayanan pegawai kepada pengunjung perpustakaan masih berjalan dengan lambat karena pegawai

mengutamakan ketelitian dalam bekerja karena takut akan terjadi kesalahan administrasi serta masih terdapat pegawai yang bekerja sambil melakukan aktivitas lain seperti menggunakan HP.

## 5.2. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas maka penulis mengajukan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Pengelola perpustakaan sebaiknya berupaya memperbaharui semua buku-buku lama dengan mengkoneksi buku-buku baru secara rutin.
2. Pengelola perpustakaan perlu menambah alat pendingin udara agar mampu mengendalikan suhu udara pada seluruh ruangan.
3. Pegawai sebaiknya dapat lebih fokus dalam memberikan pelayanan dengan menghentikan kegiatan lain yang tidak berhubungan dengan pekerjaan selama waktu kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Denhardt, Janet V. 2014. *The New Public Service: Serving, not Steering*. New York: M.E. Sharpe. Inc.
- Depdikbud. 2014. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Indonesia.
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Gasperz, Vincent. 2014. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiyansyah, 2016. *Kualitas Pelayanan Publik, Disertai Dengan Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2016. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2014. <http://bahasa.kemdiknas.go.id/kbbi/index.php>. Diakses 22 November 2019.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Morgan, Colin dan Stephen Murgatroyd. 2016. *Total Quality Management in the Public Sector: an Interactive Perspective*. Buckingham, Open University Press.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soeatminah. 2016. *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan*. Jakarta:

- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tjiotono, Fandy dan Anastasia Diana. 2015. *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*. Andi: Yogyakarta.
- Trimo, MLS. Soejono. 2015. *Reference Work & Bibliography*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Warella. 2016. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan jabatan Guru Besar Madya ilmu Administrasi Negara*, Semarang: Universitas Diponegoro.

### **Jurnal:**

- Ayuuningtyas, Tika. 2017. *Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Umum Kota Madiun (Studi Deskriptif Tentang Kualitas Layanan Dengan Menggunakan LIBQUAL Di Perpustakaan Umum Kota Madiun)*. Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga
- Fadhlya, Deviana. 2017. *Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat*. *Jurnal Administrasi Negara*, Volume 2. No 1.
- Rozanda, Nesdi Evrilyan. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dalam Penerapan Sistem Informasi Perpustakaan (Studi pada Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA))*. *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri Vol. 10. No. 1*.

### **Peraturan-peraturan:**

Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 21 Tahun 2017 tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara

Standar Operasional Prosedur (SOP) Tentang Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara

Standar Operasional Prosedur (SOP) Tentang Layanan Keluhan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara

